



保险（车险查勘定损） 专业技能考核标准

《保险专业技能考核标准与题库》编写组

2021 年 10 月 08 日

《保险专业技能考核标准与题库》编写组成员：

主 审：周 灿

主 编：常 伟

副主编：王君 谢汀芬 李晶晶 薛 恒

参 编：李 丽 马丽华 刘桂梅 李一鸣 刘省波

左小川 谢汀芬 田建湘 顾 红

陈思屹 包 敏 钟 宇 陈 程

《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：彭晓燕 周灿 周立武

参 审：林向阳 谭邦永 欧肇敏 雷 鸣 蔡征宇

吕雅丽

《保险专业技能考核标准与题库》所有内容仅供保险职业学院教学使用，不得直接用于以盈利为目的的活动中，采用时请注意许可。

目 录

第一部分 保险（车险查勘定损）专业考核标准.....	4
一、专业名称.....	4
二、考核目标.....	4
三、考核内容.....	4
模块一 风险分析与管理.....	4
模块二 保险产品分析.....	4
模块四 机动车辆保险实务.....	9
四、评价标准.....	14
五、考核方式.....	21
六、附录.....	22

第一部分 保险（车险查勘定损）专业考核标准

一、专业名称

专业名称：保险（630205）

专业方向：保险（车险查勘定损）

二、考核目标

本专业技能考核，通过设置风险分析与管理、保险产品分析、机动车辆保险实务等 3 个专业技能考核模块，共计 81 道考核试题，分别考核学生的风险分析与管理能力、保险产品分析能力、保险业务实务操作能力以及学生从事保险实务（车险查勘定损）专业技术工作所应具备的团队协作、综合运用、管理执行、创新创业、遵纪守法、诚信敬业、安全合规等职业素养。引导学校加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，提高专业教学质量，培育学生创新创业、合规经营、高效执行等职业能力，弘扬新时代劳模精神、劳动精神和工匠精神，促进学生德、智、体、美、劳全面发展，培养适应新时代发展需要的保险实务专业复合型高素质技术技能人才。

三、考核内容

模块一 风险分析与管理

风险分析与管理是保险从业人员必须掌握的专业基本技能，本技能考核模块包括企业风险分析与管理、家庭风险分析与管理两个项目，共计 20 道测试试题。本模块考核内容以具有代表性的、真实的家庭和企业案例为背景，基于保险公司真实产品，考核学生对风险管理、保险产品知识的掌握程度，检验学生识别风险、评估风险、管理风险、撰写风险管理方案的专业基础技能水平。

1、企业风险分析与管理 技能编号：1-1 题目编号：B-1-1-1 到 B-1-1-8

(1)技能要求

- ①能够准确进行企业风险分类；
- ②能够正确识别企业不同风险事件的风险源；
- ③能够熟练运用各种风险识别方法，设计企业风险调研问卷、表格等工具；
- ④能够准确进行企业风险因素分析；

- ⑤能够正确识别并分析企业面临的不同风险;
- ⑥能够正确进行企业风险管理流程设计;
- ⑦能够准确运用各种风险管理方法和工具;
- ⑧能够正确进行企业风险管理决策;
- ⑨能够正确利用期望损失、期望效用两种方法为企业确定最适合的风险管理方案;
- ⑩能够熟练按照提示逐步完成企业风险评估报告,给出企业风险等级评价,并提出相应风险管理对策和建议。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度,在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下,践行社会主义核心价值观,具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感;

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动,履行道德准则和行为规范,具有社会责任感和社会参与意识;

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神、创新思维;

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神;

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风;

⑥在进行风险识别、风险分析和风险管理过程中注重依法合规,能够换位思考,具有保密意识;

⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力;

⑧撰写并提交的风险管理方案紧扣主题,具有较为扎实的文字根底和良好的语言组织能力,体现出一定的创新思维;

2、家庭风险分析与管理 技能编号: 1-2 题目编号: B-1-2-9 到 B-1-2-20

(1) 技能要求

①能够正确掌握各类风险的概念并能够准确进行风险分类;

②能够掌握风险源的概念和种类;

③能够识别不同风险事件的风险源;

④熟练利用风险识别的各种方法,设计问卷、表格等形式,有效的为家庭进

行风险识别；

⑤能够分析家庭的基本情况、资产负债情况、收入支出情况；

⑥能够针对不同风险给出风险管理措施；

⑦能够完成家庭风险管理计划书。

①能够准确进行家庭风险分类；

②能够正确识别家庭不同风险事件的风险源；

③能够熟练运用各种风险识别方法，设计家庭风险调研问卷、表格等工具；

④能够准确进行家庭风险因素分析；

⑤能够正确识别并分析家庭面临的不同风险；

⑥能够正确进行家庭风险管理流程设计；

⑦能够准确运用各种风险管理方法和工具；

⑧能够正确进行家庭风险管理决策；

⑨能够正确利用期望损失、期望效用两种方法为家庭确定最适合的风险管理方案；

⑩能够熟练按照提示逐步完成家庭风险评估报告，给出企业风险等级评价，并提出相应风险管理对策和建议。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神、创新思维；

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；

⑥在进行风险识别、风险分析和风险管理过程中注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识；

⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

⑧撰写并提交的风险管理方案紧扣主题,具有较为扎实的文字功底和良好的语言组织能力,体现出一定的创新思维。

模块二 保险产品分析

保险产品分析是保险从业人员必须掌握的专业基本技能,本技能模块考核内容包括企业财产产品分析、家庭财产保险产品分析、机动车辆保险产品分析三个项目,共计 13 道试题。分别考核学生保险产品条款;分析和提炼保险产品或服务特色及优势;分析保险目标客户群及特点;开展个人、家庭或企业的风险分析与评估从而判断保险需求;指导保险客户认知与熟悉保险产品并引导客户消费等专业基础技能水平。

1、企业财产保险产品分析 技能编号: 2-1 题目编号: B-2-1-1 到 B-2-1-5

(1) 技能要求

- ①能针对企业的实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求;
- ②能确定企业的保险标的和保险项目;
- ③能准确、熟练地解说保险产品条款;
- ④能准确、熟练地解说保险产品利益与产品特色;
- ⑤能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品;
- ⑥能为客户提供相关的保险产品服务。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度,在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下,践行社会主义核心价值观,具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感;

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动,履行道德准则和行为规范,具有社会责任感和社会参与意识;

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神;

④在保险产品解说过程中,具备良好的客户需求分析和判断能力;

⑤具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力;

⑥具备较强的市场分析能力和客户关系维护能力;

- ⑦具备严谨细致、精准求精的工作作风；
- ⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

2、家庭财产保险产品分析 技能编号：2-2 题目编号：B-2-2-6 到 B-2-2-8

（1）技能要求

- ①能针对个人和家庭的实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；
- ②能确定个人和家庭的保险标的和保险项目；
- ③能准确、熟练地解说保险产品条款；
- ④能准确、熟练地解说保险产品利益与产品特色；
- ⑤能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品；
- ⑥能为客户提供相关的保险产品服务。

（2）素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④具备准确的分析和判断能力；

⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥具备较强的市场分析能力和客户关系维护能力；

⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的职业道德与素养；

⑧具有良好的客户服务意识和保密意识和爱岗敬业、认真负责、细致耐心的职业精神；

⑨具备工作场所的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理能力，遵守操作规程、操作纪律。

4、机动车辆保险产品分析 技能编号：2-4 题目编号：B-2-4-11 到 B-2-4-15

（1）技能要求

- ①能分析投保车险客户的类别，找到适合的车险产品大类；
- ②能分析投保车险客户的需求，找到适合的保险产品；
- ③能分析投保标的车辆的风险，根据风险管理的方法，对其进行风险识别、风险分析和风险评估，指导客户选择合适的保险产品；
- ④能正确解说车险产品条款，为标的车量身打造保险产品组合；
- ⑤能根据标的车实际情况，设计车险产品的保险金额和三责险限额；
- ⑥能根据题设条件，准确计算车险保费；
- ⑦能正确填写车险实务单证，指导客户完成车险消费行为；
- ⑧能运用保险法律法规知识，协调、处理简单的车险纠纷。

（2）素养要求

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；
- ④具备准确的分析和判断能力；
- ⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；
- ⑥具备较强的市场分析能力和客户关系维护能力；
- ⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的职业道德与素养；
- ⑧具有良好的客户服务意识和保密意识和爱岗敬业、认真负责、细致耐心的职业精神；
- ⑨具备工作场所的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理能力，遵守操作规程、操作纪律。

模块四 机动车辆保险实务

机动车辆保险实务是保险实务（车险查勘定损）从业人员的岗位核心技能，本技能模块包括机动车辆保险报案与接险、机动车辆保险查勘与立案、机动车辆

保险定损、机动车辆保险理算等 4 个抽考项目，共计 30 道题。本模块以具有代表性的车险报案调度、现场查勘、核损理算等业务案例为背景和保险公司真实的业务单证为样本，主要考核学生在车险理赔案件中进行车险接报案、调度、查勘、定损、理算、核赔等不同业务环节实务技能水平。

1、机动车辆保险报案与接险 技能编号：4-1 题目编号：B-4-1-1 到 B-4-1-8

- ①能准确分析客户投保需求并能正确指导客户投保；
- ②能正确计算交强险和商业险保费；
- ③能正确判断道路交通事故责任划分；
- ④能正确进行损失核算，能正确计算交强险理赔金额和商业险理赔金额；
- ⑤能条例清楚地写出理算报告。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③在道路交通事故查勘定损过程中，注重对当事人的人文关怀与救助，具有良好的沟通、协调能力和团队合作精神；

④在处理保险业务过程中，注重依法合规，具备准确的专业分析和判断能力；

⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥具备较强的保险业务数据统计分析与处理能力；

⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

2、机动车辆保险查勘与立案 技能编号：4-2 题目编号：B-4-2-9 到 B-4-2-20

(1) 技能要求

①能分析投保车险客户的类别，分析客户的理赔需求；能根据案情的具体情况，决定查勘方式；

②能快速阅读手机查勘指令，提取客户资料并拨打客户报案电话，与客户进行第一次电话沟通，表明身份，简单了解事故情况；能快速赶赴事故现场，确认标的；

③能与客户进行有效沟通，表明身份，行为合乎职业礼仪；能较好地组织语言与有效地开展行动，以查勘员的身份收集证据；

④能对标的车进行现场照片专业拍摄；能通过客户或者其他当时人的回答，做好询问笔录；能运用简单查勘工具进行测量和绘制简单的平面图；

⑤能正确填写查勘报告，引导客户在查勘单上签名确认。

（2）素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通、协调能力和团队合作精神；

④有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；立足本职岗位，明确工作目标，具有较强的执行能力；

⑤能遵守保险业的基本准则，最大诚信，如实告知；保守客户秘密，不泄露公司商业机密；

⑥勤勉尽责，忠于职守；遵守职业道德，不接收客户额外利益；

⑦有时间观念，在规定时间内完成查勘任务；

⑧具备工作场所的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理能力，遵守操作规程、操作纪律。

3、机动车辆保险定损 技能编号：4-3 题目编号：B-4-3-21 到 B-4-3-40

（1）技能要求

①能分析投保车险客户的类别，分析客户的理赔需求；能根据案情的具体情况，决定定损方式；能运用简单定损工具进行定损；

②能快速阅读手机或者系统定损指令，提取客户有效信息；

③能与客户或者修理厂工作人员初次见面，表明身份，语言得当，简单了解事故情况；能较好组织语言，以定损员的身份收集证据；

④能快速确认标的受损部位；

⑤能对标的车进行现场定损照片的拍摄；

⑥具备一定的汽车配件知识，可以识别简单的汽车零配件；了解常见部位的喷漆工时费和配件价格；

⑦能填写定损报告，引导客户、修理厂在定损单上签名确认；

⑧对待客户的简单异议可以进行处理，熟悉保险相关法律法规知识。

（2）素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③有良好的协调、沟通能力和团队精神；有乐观向上的工作热情和良好的服务意识；

④有一定的制度学习能力；有较强的产品分析能力和客户需求的分析引导能力；

⑤认真负责、踏实、有耐心；立足本职岗位，明确工作目标，具有较强的执行能力；

⑥有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；

⑦能遵守保险业的基本准则，最大诚信，如实告知；保守客户秘密，不泄露公司商业机密；勤勉尽责，忠于职守；遵守职业道德，不接收客户和修理厂输送的额外利益；

⑧有时间观念，在规定时间内完成定损任务；

⑨具备工作场所的6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理能力，遵守操作规程、操作纪律。

4、机动车辆保险理算 技能编号：4-4 题目编号：B-4-4-41 到 B-4-4-48

（1）技能要求

①能分析投保车险客户的类别，分析客户的理赔需求；能根据案情的具体情况，提取到标的车受损情况；

②能识别标的车损失情况、车上人的伤亡造成的损失情况、第三方车辆的损失情况、第三方非车财产的损失情况、第三方人伤的损失情况；

③熟悉车险的理算原则，先赔交强险，后赔商业险种；能运用交强险的赔偿限额来进行交强险的简单理算；能运用车损险、第三者责任保险、车上人员责任险、盗抢险等主险的理算规则进行简单的理算；能运用常见附加险种的理算规则来进行简单理算；能运用交强险的互碰自赔和无责代赔的规定来处理简单的交强险理算；

④能熟练运用各险种的免赔率的规定来处理理算案件；能运用各险种的保险责任和责任免赔来划分受损项目的责任归属；

⑤能熟练运用交通事故责任比例来进行商业险种的责任分配；

⑥具备简单的数学四则混合运算能力；能具备分险种理算的数学思路；能条例清楚地写出理算报告。

（2）素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③有良好的协调、沟通能力和团队精神；有一定的逻辑推理能力；有乐观向上的工作热情和良好的服务意识；

④有一定的规则学习能力；有较强的产品分析能力；

⑤认真负责、踏实、有耐心；立足本职岗位，明确工作目标，具有较强的执行能力；

⑥有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；

⑦能遵守保险业的基本准则，最大诚信，如实告知；保守客户秘密，不泄露公司商业机密；勤勉尽责，忠于职守；遵守职业道德，不接收客户和修理厂输送

的额外利益；

⑧有时间观念，在规定时间内完成理算任务。

⑨具备工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理能力，遵守操作规程、操作纪律。

四、评价标准

1、评价方式：保险实务专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合的方式。根据考生考试过程中的操作的规范性、工作任务完成质量、提交文档（各类单证）质量等因素评价最终成绩。

2、分值分配：本专业技能考核各模块试题均实行 100 分制，其中专业技能占 80~90 分，职业素养占 10~20 分。最终成绩 60 分以上为合格，85 分以上为优秀。

3、技能评价要点：重点考核学生对项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点内容如下表 1.1 所示：

表 1 保险实务专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	风险分析与管理	企业风险分析与管理	(1) 正确掌握各类风险的概念和准确进行风险分类。 (2) 正确掌握风险源的概念、种类并能准确识别不同风险事件的风险源。 (3) 正确掌握各类风险因素的概念和准确进行风险因素分析。 (4) 熟练利用风险识别的各种方法,设计问卷、表格等工具,有效的为企业进行风险识别。 (5) 准确、全面、重点突出地分析企业面临的不同风险。 (6) 熟练按照提示逐步完成风险评估报告,给出风险等级评价,提出风险管理对策和建议。 (7) 项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程。 (8) 提交的文档格式正确,文档工整、美观,文档字数达到要求,文中标题和小标题概括好,简明扼要,内容文笔流畅、无错别字,图表标注清晰。
			企业风险评估	①正确掌握各类风险因素的概念。 ②准确进行风险因素分析。 ③熟练掌握风险分类。 ④准确、全面、突出重点地识别并分析企业面临的不同风险。 ⑤熟练按照提示逐步完成风险评估报告,给出风险等级评价,提出对策和建议。 ⑥项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程;提交的文档格式正确,文档工整、美观,文档字数达到要求,文中标题和小标题概括好,简明扼要,

			内容文笔流畅、无错别字，图表标注清晰。
		企业 风险 管理 决策	①熟练掌握风险管理流程。 ②准确掌握各种风险管理措施。 ③熟练使用风险管理措施。 ④熟练掌握风险管理决策方法。 ⑤准确利用期望损失、期望效用两种方法为企业确定最适合的风险管理方案。 ⑥项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程；提交的文档格式正确，文档工整、美观，文档字数达到要求，文中标题和小标题概括好，简明扼要，内容文笔流畅、无错别字，图表标注清晰。
		家庭 风险 识别	①正确掌握各类风险的概念。 ②准确进行风险分类。 ③熟练掌握风险源的概念和种类。 ④准确识别不同风险事件的风险源。 ⑤熟练利用风险识别的各种方法，设计问卷、表格等形式，有效的为家庭进行风险识别。 ⑥项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程；提交的文档格式正确，文档工整、美观，文档字数达到要求，文中标题和小标题概括好，简明扼要，内容文笔流畅、无错别字，图表标注清晰。
		家庭 风险 管理	①准确正确掌握各类风险的概念。 ②准确进行风险分类。 ③合理分析家庭的基本情况、资产负债情况、收入支出情况。 ④针对不同风险给出恰当的风险管理措施建议。 ⑤完成风险管理计划书，结构完整、言简意赅、有理有据。 ⑥项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程；

			提交的文档格式正确，文档工整、美观，文档字数达到要求，文中标题和小标题概括好，简明扼要，内容文笔流畅、无错别字，图表标注清晰。
		财产 保险 产品 分析	(1) 能分析和提炼企业财产保险产品利益及服务特色正确，并进行很好地概括和描述。 (2) 能解说企业财产保险产品条款准确无误，能重点解说保险责任与责任免除及相关重要事项。 (3) 能根据被保险人的实际情况进行风险分析和评估，并判断正确的保险需求。 (4) 能在复杂的财产项目中确定可保的保险标的，标的识别正确。 (5) 能根据不同险种保险责任的分析，选出适合被保险人的险种。 (6) 能根据被保险人的实际情况，判断是否需要附加险，以及能够正确选择附加险。 (7) 能根据被保险人的实际情况，判断是否需要再保险安排。
		家庭 财产 保险 分析	(1) 能针对个人和家庭的实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求； (2) 能确定个人和家庭的保险标的和保险项目； (3) 能准确、熟练地解说保险产品条款； (4) 能准确、熟练地解说保险产品利益与产品特色； (5) 能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品； (6) 能为客户提供相关的保险产品服务。
		机动 车辆	(1) 能根据投保车险客户的类别和需求，找到适合的产品大类。

			保险产品分析 (2) 能运用风险管理的知识, 进而进行风险决策。 (3) 能分析车险产品的保险责任、责任免除、费率, 熟悉保险产品, 可以为标的车量身打造产品组合并计算保费。 (4) 能通过题目中给定要求进行相关单证的填写。 (5) 具有良好的沟通能力、团队精神、良好的服务意识。 (6) 具有较强的产品分析能力和客户需求的分析引导能力。 (7) 能立足本职岗位, 明确工作目标, 是否可以遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心; 是否保守客户秘密, 不泄露公司商业机密。 (8) 具备良好文字组织、语言表达。 (9) 遵守保险业的基本准则, 最大诚信, 如实告知。
2	岗位核心技能	机动车辆保险实务	机动车辆保险报案与接险 (1) 能分析投保车险客户的类别, 合理分析客户的理赔需求。 (2) 能根据案情的具体情况, 识别报案要素。 (3) 能分析投保车险客户的保险公司, 准确找到对应的报案电话。 (4) 能分析投保标的车辆的受损情况, 根据接线员的咨询, 顺利完成报案; 能否分析标的车受损情况, 有步骤完成接线员的提问。 (5) 能熟练掌握保险公司对接报案岗位的工作要求。 (6) 能较好组织语言, 以接险员的身份受理客户的报案。 (7) 能掌握常见的案例情形, 及时引导客户进行快处快赔的案件受理。 (8) 能通过客户的回答, 及时锁定证据, 表现出接

			线员的专业和机智。 (9) 能保守客户秘密，不泄露公司商业机密。 (10) 能遵守保险业的基本准则，最大诚信，如实告知。 (11) 具有良好的协调能力、一定沟通能力和团队精神。
		机动车辆保险查勘与立案	(1) 能分析投保车险客户的类别，分析客户的理赔需求。 (2) 能根据案情的具体情况，决定查勘方式。 (3) 能快速阅读手机查勘指令，提取客户资料并拨打客户报案电话；能与客户进行第一次电话沟通，表明身份，简单了解事故情况。 (4) 能快速赶赴事故现场，确认标的；能与客户有较好的沟通，表明身份，有礼貌；能较好组织语言，以查勘员的身份收集证据；能对标的车进行现场照片的拍摄。 (5) 能通过客户或者其他当时人的回答，做好询问笔录；能运用简单查勘工具进行测量、简单平面图的绘制；能运用保险条款和保险基本原则与客户进行简单的沟通。 (6) 具有一定的汽车基础知识，可以识别受损部件的名称；能正确填写查勘报告，引导客户在查勘单上签名确认。 (7) 具有良好的协调、沟通能力和团队精神，和乐观向上的工作热情和良好的服务意识； (8) 能遵守保险业的基本准则，最大诚信，如实告知； (9) 能保守客户秘密，不泄露公司商业机密； (10) 能勤勉尽责，忠于职守；遵守职业道德，不

			接收客户额外利益；具有时间观念，在规定时间内完成查勘任务。
		机动车辆保险定损	(1) 能分析投保车险客户的类别，分析客户的理赔需求。 (2) 能根据案情的具体情况，决定定损方式；能快速阅读手机或者系统定损指令，提取客户有效信息。 (3) 能与客户或者修理厂工作人员初次见面，表明身份，语言得当，简单了解事故情况；能快速确认标的受损部位。 (4) 能较好组织语言，以定损员的身份收集证据；能对标的车进行现场定损照片的拍摄；能运用简单定损工具进行定损；具备一定的汽车配件知识，可以识别简单的汽车零配件；了解常见部位的喷漆工时费和配件价格；能正确填写定损报告，引导客户、修理厂在定损单上签名确认。 (5) 能对待客户的简单异议可以进行处理；具有良好的沟通能力和团队精神。 (6) 具有乐观向上的工作热情和良好的服务意识；和一定的制度学习能力。 (7) 具有较强的产品分析能力和客户需求的分析引导能力。 (8) 具有良好文字组织、语言表达、快速打字能力。 (9) 能立足本职岗位，明确工作目标，具有较强的执行能力，遵守职业道德，不接收客户和修理厂输送的额外利益；能在规定时间内完成定损任务。
		机动车辆保险理算	(1) 能根据案情的具体情况，提取到标的车受损情况；能识别标的车损失情况、车上人的伤亡造成的损失情况、第三方车辆的损失情况、第三方非车财产的损失情况、第三方人伤的损失情况。

			(2) 熟悉车险的理算原则，先赔交强险，后赔商业险种；能运用交强险的赔偿限额来进行交强险的简单理算。 (3) 能运用车损险、第三者责任保险、车上人员责任险、盗抢险等主险的理算规则进行简单的理算；能运用常见附加险种的理算规则来进行简单理算；能运用交强险的互碰自赔和无责代赔的规定来处理简单的交强险理算；能熟练运用各险种的免赔率的规定来处理理算案件。 (4) 能熟练运用交通事故责任比例来进行商业险种的责任分配；能运用各险种的保险责任和责任免赔来划分受损项目的责任归属。 (5) 能进行简单的数学四则混合运算；具备分险种理算的数学思路；能条理清楚地写出理算报告。 (6) 具有良好的协调、沟通能力和团队精神。 (7) 具有一定的逻辑推理能力。 (8) 具有乐观向上的工作热情和良好的服务意识。 (9) 遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心。 (10) 具有良好文字组织、语言表达、快速打字能力。 (11) 熟练、规范撰写人伤案件查勘报告。 (12) 精准发现案件中存在的疑点。
--	--	--	---

五、考核方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合的方式，具体安排如下：

表 2 保险实务专业技能考核试题抽取方式表

参考专业 (方向)	专业基本技能模块 (抽 1 题)			岗位核心技能模块 (抽 1 题)		
	模块名称	项目名称	学生占 比	模块名称	项目名称	学生占 比
保险实务 (车险查勘定损)	风险分析 与管理	企业风险分析 与管理 (1-1)	15%	机动车辆保 险实务	机动车辆保险报 案与接险 (4-1)	20%
		家庭风险分析 与管理 (1-2)	10%		机动车辆保险查 勘与立案 (4-2)	40%
	保险产品 分析	企业财产产品 分析 (2-1)	15%		机动车辆保险定 损 (4-3)	20%
		家庭财产保险 产品分析 (2-2)	10%		机动车辆保险理 算 (4-4)	20%
		机动车辆保险 产品分析 (2-4)	50%			

六、附录

本专业技能考核标准与题库参照和引用了下列国家法律法规、行业技术规范与标准等，具体如表 3 所示：

表 3 参照与引用的国家法律法规、行业技术标准和规范等列表

序号	中文标准名称	引用标准来源或链接网址
1	《中华人民共和国保险法》	http://www.gov.cn/flfg/2009-02/28/content_1246444.htm
2	《中华人民共和国职业教育法》	http://www.moe.gov.cn/s78/A02/zfs_left/s5911/moe_619/tnull_1312.html
3	《中华人民共和国道路交通安全法》	http://sxsy.zjzfwf.gov.cn/art/2018/7/5/art_1198065_19290806.html
4	《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》	http://www.cnca.gov.cn/bsdt/ywzl/flyzcyj/zcfg/201707/t20170711_54697.sht

		ml
5	《机动车交通事故责任强制保险条例》	https://baike.baidu.com/item/机动车交通事故责任强制保险/1183801
6	《保险从业人员行为准则》	http://www.gov.cn/gongbao/content/2009/content_1399864.htm
7	《**保险公司财产险承保指南》	http://zlk.qzr.cn/vip/573701.shtml
8	《财产保险理赔答疑手册》	https://wenku.baidu.com/view/0b781aae85254b35eefdc8d376eeaeaad1f316a4.html
9	《2018 年保险公司服务评价工作方案》	中国银保监会文件，银保监发【2018】31号
10	《**保险公司客户服务规范》	https://wenku.baidu.com/view/14d69f80bceb19e8b8f6ba02.html
11	《理财规划师国家职业标准》	https://wenku.baidu.com/view/114bfb6f1eb91a37f1115c08.html?rec_flag=default&sxts=1565158227400
12	《2018 年保险公司服务评价工作方案》	中国银保监会文件，银保监发【2018】31号
13	《中国保监会关于规范人身保险公司产品开发设计行为的通知》	原中国保监会文件，保监人身险【2017】134号
14	《中国银保监会关于切实加强和改进保险服务的通知》	http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/FB3C25CA8F4C47B388F02FA0989459C8.html
15	《2018 年保险公司服务评价工作方案》	中国银保监会文件，银保监发【2018】31号
16	《中国银保监会办公厅关于加强保险公司中介渠道业务管理	http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/4A01FFE48B87431EAF2

	的通知》	8A33D2BA4A16. html
17	《关于加强自媒体保险宣传行为管理的通知》	中国银保监会文件，银保监发【2018】27号
18	《中国银保监会办公厅关于进一步加强车险监管有关事项的通知》	http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/8E874F90DAE74152AB63A22A70BB27CE. html
19	《中国保险行业协会机动车综合商业保险示范条款》	http://e.cic.cn/web/web/public/Clause.jsp
20	《中国保险行业协会特种车综合商业保险示范条款》	http://www.iachina.cn/art/2017/6/21/art_94_1670. html
21	《中国保险行业协会摩托车、拖拉机综合商业保险示范条款》	https://wenku.baidu.com/view/b0d29011b8d528ea81c758f5f61fb7360a4c2b7f. ht ml
22	《中国保险行业协会机动车单程提车保险示范条款》	https://wenku.baidu.com/view/b237aba328ea81c759f5782c. html
23	《中国保险行业协会机动车综合商业保险示范产品基准费率方案》（推广地区实行版）	https://wenku.baidu.com/view/90e4491b6529647d26285284. html
24	《中国保险行业协会特种车综合商业保险示范条款基准费率方案》（推广地区实行版）	https://wenku.baidu.com/view/8802c7fe83d049649b66588b. html
25	《中国保险行业协会摩托车、拖拉机综合商业保险示范条款基准费率方案》（推广地区实行版）	https://wenku.baidu.com/view/177111a8240c844769eae95. html
26	《中国保险行业协会机动车单程提车保险示范条款基准费率方案》（推广地区实行版）	https://wenku.baidu.com/view/494088ed844769eae109ed70. html