



中国人寿
CHINA LIFE

保险职业学院
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

保险职业学院

专业技能考核题库

专业（方向）名称	<u>保险实务（运营支持与管理）</u>
所在系院	<u>金融保险学院</u>
专业教研室	<u>寿险教研室</u>
院系审核	<u>常伟</u>
教务处审核	<u>饶晓波</u>
制定时间	<u>2019年7月</u>
修订时间	<u>2023年8月（第四次修订）</u>

《保险专业技能考核标准与题库》编写组成员：

主 编：周 灿

副主编：王 君 张 倩 李晶晶 薛 恒

参 编：李 丽 马丽华 常 伟 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 马柯夫

《保险专业技能考核标准与题库》审核组成员：

主 审：赵松来

副主审：沈 伟 夏雪芬 葛志明

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	25
模块二 保险产品分析	57
项目一 企业财产保险产品分析	57
项目二 家庭财产保险产品分析	88
项目三 机动车辆保险产品分析	107
项目四 责任保险产品分析	122
项目五 人身保险产品分析	133
第二部分 岗位核心技能	195
模块三 保险运营实务	195
项目一 新单业务处理	195
项目二 保全业务处理	253
项目三 理赔业务处理	282
项目四 保险客户服务	316
项目五 保险大数据处理与分析报告	343

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

XX 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 XX 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，请针对该企业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 XX 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 XX 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 XX 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) 请识别该企业的物质风险源。
- (7) 请识别该企业的经济风险源。
- (8) 请识别该企业的操作风险源。
- (9) 请对该企业做出风险识别结论。

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 平方米，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)		6 分	对给定背景资料非常了解，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。		
测试任务 (80 分)	能对给定的企业资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别的对象及方向。	25 分	选择风险识别方法正确，设计出的风险识别流程与内容完整具体。	25	
	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	40 分	解析财产风险正确，并能列举出 4 项以上的财产风险	40	
	解析人身风险正确，并能列举出 2 项以上的人身风险				

	用，体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力。		解析责任风险正确，并能列举出 2 项以上的责任风险		
			识别其他风险正确，并能列举出 2 项以上的其他风险		
			识别 2 项以上的物质风险源		
			识别 2 项以上的经济风险源		
			识别 2 项以上的操作风险源		
能正确做出风险识别结论	15 分	熟练运用风险识别方法得出企业风险识别结论	15		
合计		总分 100 分			

试题评阅人签名：

(二) 试题编号：A-1-1-2

1、任务描述

XX 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，请针对该企业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 XX 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 XX 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 XX 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) 请识别该企业的物质风险源。
- (7) 请识别该企业的经济风险源。
- (8) 请识别该企业的操作风险源。
- (9) 请对该企业做出风险识别结论。

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)	6 分	对给定背景资料非常了解，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。	

测试 任务 (80 分)	能对给定的企业资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别的对象及方向。	25 分	选择风险识别方法正确，设计出的风险识别流程与内容完整具体。	25	
	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。	40 分	解析财产风险正确，并能列举出 4 项以上的财产风险	40	
			解析人身风险正确，并能列举出 2 项以上的人身风险		
			解析责任风险正确，并能列举出 2 项以上的责任风险		
识别其他风险正确，并能列举出 2 项以上的其他风险					
识别 2 项以上的物质风险源					
识别 2 项以上的经济风险源					
识别 2 项以上的操作风险源					
能正确做出风险识别结论	15 分	熟练运用风险识别方法得出企业风险识别结论	15		
合计	总分 100 分				

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、地下消火栓、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，请针对该企业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) 请识别该企业的物质风险源。
- (7) 请识别该企业的经济风险源。
- (8) 请识别该企业的操作风险源。
- (9) 请对该企业做出风险识别结论。

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)	6 分	对给定背景资料非常了解，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。		
测试 任务 (80 分)	能对给定的企业资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别的对象及方向。	25分	选择风险识别方法正确，设计出的风险识别流程与内容完整具体。	25	
	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。	40分	解析财产风险正确，并能列举出4项以上的财产风险	40	
			解析人身风险正确，并能列举出2项以上的人身风险		
			解析责任风险正确，并能列举出2项以上的责任风险		
识别其他风险正确，并能列举出2项以上的其他风险					
识别2项以上的物质风险源					
识别2项以上的经济风险源					
识别2项以上的操作风险源					
能正确做出风险识别结论	15分	熟练运用风险识别方法得出企业风险识别结论	15		
合计		总分 100 分			

试题评阅人签名：

(四) 试题编号：A-1-1-4

1、任务描述

XX 高职院校基本情况：

XX 高职院校创办于 1986 年，隶属全球双 500 强企业中国 YY 保险（集团）公司，前身为中国 XX 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 XX 教育的全日制公办普通高校，同时也是中共中国 YY 保险（集团）公司委员会党校、中国 YY 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”。学院建筑总面积 96638.01 平方米，资产总值 1.09 亿元，无形资产评估总和为 17.85 亿元。

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%。

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。

学院内人员身份包括学院教职员工、学生、YY 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，所幸无人员伤亡。



图 1 XX 高职院校地理位置图



图 2 XX 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，请解析该企业面临哪些种类的风险因素，并识别出来。
- (2) 按照下列提示完成 XX 高职院校风险评估报告：
 - 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（主要分析暴风雨、洪水、滑坡）。
 - ③请分析学院面临的意外事故风险情况（主要分析盗窃、火灾、意外伤害）。
 - 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

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)	20分	能对给定的企业资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，解析企业面临的风险因素。		
	40分	企业概况	20	
		自然灾害风险情况	10	
		意外事故风险情况	10	
		风险总体评价	5	
		保险建议	5	
		保险条件	5	
其他建议	5			
合计	总分 100 分			

试题评阅人签名：

(五) 试题编号：A-1-1-5

1、任务描述

某某商场基本情况：

XX ID MALL 地处长沙五一核心商圈，位于长沙市天心区坡子街与黄兴路步行街交汇处，项目总建筑面积 12 万平方米，共七层，地上五层及地下一层为商业，地下二层为停车位。商场里有众多国际零售品牌、五星级国际影城、真冰滑冰场、高档餐饮、精品超市、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 名官兵赶赴该商场现场处置，全勤指挥部遂行出动。

2018 年 10 月 27 日 11 时 30 分左右，该商场发生火情。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：该商场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铁板烧店内，但无明火现象。



图1 XX商场地理位置图



图2 XX商场外观图



图3 XX商场内部场景图



图4 XX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，请解析该企业面临哪些种类的风险因素，并识别出来。
- (2) 按照下列提示完成XX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（主要分析暴风雨、洪水、滑坡）。

- ③请分析商场面临的意外事故风险情况（主要分析盗窃、火灾、意外伤害）。
- 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

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)	20 分	能对给定的企业资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，解析企业面临的风险因素。			
	40 分	能对给定的企业资料进行认真、细致	企业概况	20	
			自然灾害风险情况	10	

	的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别、评估的对象及方向。	意外事故风险情况	10	
		风险总体评价	5	
		保险建议	5	
		保险条件	5	
		其他建议	5	
合计	总分 100 分			

试题评阅人签名：

（六）试题编号：A-1-1-6

1、任务描述

湖南 X X 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；造纸科技研究开发与咨询。

湖南 X X 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 X X 纸业公司厂牌



图 2 XX纸业公司厂门



图 3 XX纸业公司厂区



图 4 XX纸业公司库房





图5 XX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，请解析该企业面临哪些种类的风险因素，并识别出来。
- (2) 按照下列提示完成XX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（主要分析暴风雨、洪水、滑坡）。
 - ③请分析该企业面临的意外事故风险情况（主要分析盗窃、火灾、意外伤害）。
 - 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平方米，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

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)	20分	能对给定的企业资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，解析企业面临的风险因素。			
	40分	能对给定的企业资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别、评估的对象及方向。	企业概况	20	
			自然灾害风险情况	10	
			意外事故风险情况	10	
			风险总体评价	5	
			保险建议	5	
			保险条件	5	
其他建议	5				
合计	总分 100 分				

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)	45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。	
	20分	解析不同风险管理措施的损失及概率，完成损失矩阵。	
	15分	掌握损失期望值的公式及计算方法，针对题目中企业的实际情况进行风险管理措施决策。	
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 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)	45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。	
	20分	解析不同风险管理措施的损失及概率，完成损失矩阵。	
	15分	掌握损失期望值的公式及计算方法，针对题目中企业的实际情况进行风险管理措施决策。	
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。

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

评价内容	配分	评分标准	得分
------	----	------	----

职业素养 (20分)	6分	对给定背景资料非常了解，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。		
测试任务 (80分)	20分	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别的对象及方向。	选择风险识别方法正确，设计出的风险识别流程与内容完整具体。	20
	40分	解析财产风险正确，并能列举出4项以上的财产风险	40	
		解析人身风险正确，并能列举出2项以上的人身风险		
		解析责任风险正确，并能列举出2项以上的责任风险		
		识别其他风险正确，并能列举出2项以上的其他风险		
		识别2项以上的物质风险源		
		识别2项以上的经济风险源		
识别2项以上的操作风险源				
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

评价内容	配分	评分标准	得分
------	----	------	----

职业素养 (20分)	6分	对给定背景资料非常了解，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。		
测试任务 (80分)	20分	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别的对象及方向。	选择风险识别方法正确，设计出的风险识别流程与内容完整具体。	20
	40分	解析财产风险正确，并能列举出4项以上的财产风险	40	
		解析人身风险正确，并能列举出2项以上的人身风险		
		解析责任风险正确，并能列举出2项以上的责任风险		
		识别其他风险正确，并能列举出2项以上的其他风险		
		识别2项以上的物质风险源		
		识别2项以上的经济风险源		
识别2项以上的操作风险源				
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

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (20分)	6分	对给定背景资料非常了解,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。		
测试 任务 (80 分)	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别的对象及方向。	20分	选择风险识别方法正确，设计出的风险识别流程与内容完整具体。	20	
	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。	40分	解析财产风险正确，并能列举出4项以上的财产风险	40	
			解析人身风险正确，并能列举出2项以上的人身风险		
			解析责任风险正确，并能列举出2项以上的责任风险		
			识别其他风险正确，并能列举出2项以上的其他风险		
			识别2项以上的物质风险源		
			识别2项以上的经济风险源		
识别2项以上的操作风险源					
合计		总分100分			

试题评阅人签名：

1、任务描述

丁医生，男，51岁，从某企业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平方米，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

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (20分)	6分	对给定背景资料非常了解，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。		
测试任务 (80分)	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别的对象及方向。	20分	选择风险识别方法正确，设计出的风险识别流程与内容完整具体。	20	
	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。	40分	解析财产风险正确，并能列举出4项以上的财产风险 解析人身风险正确，并能列举出2项以上的人身风险 解析责任风险正确，并能列举出2项以上的责任风险 识别其他风险正确，并能列举出2项以上的其他风险 识别2项以上的物质风险源 识别2项以上的经济风险源 识别2项以上的操作风险源	40	
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

妻双方都有基本的社保和医保，除自住房外，另有一套房子用于出租，每月有 900 元的房租收入。刘先生夫妇不打算要孩子，是典型的“丁克家庭”，两人每年出游两次，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) 请向刘先生解析财产风险。
- (2) 请向刘先生解析人身风险。
- (3) 请向刘先生解析责任风险。
- (4) 请根据刘先生家庭信息识别该家庭面临的以上风险，并绘制出家庭风险细分框架图。

表 1 家庭风险细分框架图

财产风险	责任风险	人身风险

- (5) 请在之前分析的基础上，编制一份家庭风险分析问卷。

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

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)	15分	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别的对象及方向。	
	35分	熟练掌握风险的分类和风险识别的方法，能将识别的风险建立细分框架图。	
	30分	能根据风险细分框架图编制风险问卷。	
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

康大强和余倩已到了快要退休的年龄，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，已成立了自已的小家庭，独立地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。他们已有一套 100 平米的自用房，且还有一套 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。而康大强还在工作，每个月工资收入 6000 元左右。每年康大强和余倩用于基本生活的开支也不高，如果不考虑医疗费用，仅仅吃饭、穿衣等基本费用一般保持在 4 万元左右。二人身体都还比较健康，同时，两人所在的单位也给二人按照规定缴纳了各种社会保障。

请按提示完成以下技能测试题目：

- (1) 请向唐先生解析财产风险。
- (2) 请向唐先生解析人身风险。
- (3) 请向唐先生解析责任风险。
- (4) 请根据康先生家庭信息识别该家庭面临的以上风险，并绘制出家庭风险细分框架图。

表 1 家庭风险细分框架图

财产风险	责任风险	人身风险

(5) 请在之前分析的基础上，编制一份家庭风险分析问卷。

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

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)	15 分	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别的对象及方向。	
	35 分	熟练掌握风险的分类和风险识别的方法，能将识别的风险建立细分框架图。	
	20 分	能根据风险细分框架图编制风险问卷。	
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。单位给两人都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。请根据资料为赵先生家编制风险管理计划书。

请按提示完成以下技能测试题目：

- (1) 请画出赵先生家庭的基本情况表。
- (2) 请画出赵先生家庭资产负债表。

表 1 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	金额 (元)
负债	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2 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) 请分析赵先生家庭的人身风险。
- (5) 请分析赵先生家庭的财产风险。
- (6) 请分析赵先生家庭的责任风险。
- (7) 请给出赵先生家庭风险管理方案。

2、实施条件

表 3 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 4 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	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上完成家庭基本情况、	

	10分	完成家庭的资产负债情况分析。	
	10分	完成家庭的收入支出情况分析。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出财产风险。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出人身风险。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出责任风险。	
	20分	根据家庭实际情况完成风险管理方案。	
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

表 1 家庭情况表

家庭成员	职业状况	收入	备注
杨先生	大学职员 (有充足的社保)	年收入 10 万元	每年：生活费 6 万元，旅游费 2 万元， 通讯费 1 万元，妻子健康保险 1 万元， 礼品支出 5000 元，其他费用 1 万元， 养车支出 2 万元。
柳女士	自由职业者 (没有社保)	年收入 10 万元	
资产情况	活期存款 10 万元，无负债。房产 3 处：一处 115 万元市值，年租金 6 万元；一处 160 万元市值；一处价值 22 万元；有一部价值 20 万元的汽车。		

请按提示完成以下技能测试题目：

- (1) 请画出杨先生家庭的基本情况表。
- (2) 请画出杨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) 请画出杨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) 请分析杨先生家庭的人身风险。
- (5) 请分析杨先生家庭的财产风险。
- (6) 请分析杨先生家庭的责任风险。
- (7) 请给出杨先生家庭风险管理方案。

2、实施条件

表 4 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
90 分

核时量
钟。

4、评价标准（100分）

表5 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	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上完成家庭基本情况、	
	10分	完成家庭的资产负债情况分析。	
	10分	完成家庭的收入支出情况分析。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出财产风险。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出人身风险。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出责任风险。	
	20分	根据家庭实际情况完成风险管理方案。	
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

小楠是一家大型国企的职员，33岁，每月有7,500元的收入，当初15万元的公司入股给她带来了每年8万元的年底分红，小楠的先生，32岁，每月2,000元收入，每个月的基本生活开销要2500元左右，还要负担1000元左右的购房贷款，但还是能有大约6000元的结余，两人目前还没有孩子。另外，两个人都很喜爱旅游，他们每年在这方面的花费大概是5000元。家庭资产方面，目前手上有7万元现金和活期存款，3万元定期存款。自住的房子价值约70万元，现在还有7万元的余额未还清，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 万元保障额的分红型寿险和 10 万元的意外险；先生拥有 10 万元的分红型寿险。两个人每年的保费支出是 9000 元，每年会给父母 5000 元的生活费。

请按提示完成以下技能测试题目：

- (1) 请画出小楠家庭的基本情况表。
- (2) 请画出小楠家庭资产负债表。

表 1 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) 请画出小楠家庭收入支出表。

表2 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) 请分析小楠家庭的人身风险。

(5) 请分析小楠家庭的财产风险。

(6) 请分析小楠家庭的责任风险。

(7) 请给出小楠家庭风险管理方案。

2、实施条件

表 3 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 4 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	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上完成家庭基本情况、	
	10 分	完成家庭的资产负债情况分析。	
	10 分	完成家庭的收入支出情况分析。	
	10 分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出财产风险。	
	10 分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出人身风险。	

	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出责任风险。	
	20分	根据家庭实际情况完成风险管理方案。	
合计	总分 100分		

试题评阅人签名：

(十) 试题编号：A-1-2-10

1、任务描述

湖南常德空巢老人孙奶奶，今年 54 岁，独自一人退休在家，55 岁后每个月有一笔退休金，每月退休金 1200 元，每年涨 100 元，之前没有买过养老保险之类的。女儿每月固定打生活费 1000 元，有备用存款 6 万。老伴已经因病离去，膝下有一个女儿，已定居法国，结婚生子。孙奶奶曾被接到女儿住处一起生活半年，由于文化差异和言语不通，又回到了自己原来和老伴居住的房屋。房子大概 70 平米，价值 55 万，孙奶奶回来后在这里开了一个影碟和旧书籍杂志贩卖出租小店，每个月能收入 70 元，自己爱看电视，经常看到九点多才睡觉，打发时间。每天下午吃完午饭，还出去和附近茶馆和相仿的邻居一起打牌，娱乐身心，锻炼大脑。在饮食上，孙奶奶自己出门买菜做饭，爱吃浓味的菜肴，爱吃猪肉、猪肝。孙奶奶近几年检查，发现有糖尿病和高血压，需要长期服用相关药物控制。

老人需求：每个月有稳定的生活费用，且有一笔存款备用，生活经济方面收入稳定，每月生活开支 700 元，孙奶奶最关心的就是自己的身体健康问题，毕竟自己身体有些小问题，需要长期服药维持。患有糖尿病和高血压，糖尿病病情都还算较轻的，服用的二甲双胍释缓片，一天一次，一次一片(晨起随餐服用)。另外在高血压用药上，考虑到有糖尿病，所以选择施慧达或者血管紧张素酶抑制剂（ACEI）。一日一次，每次一片或两片，都视情况而定。这两种药的药费是二甲双胍一盒 25 元有 20 片、施慧达一盒 26 元有 14 片，一起平均每个月 200 元左右的药费，每年做一次常规检查 600 元。请按提示完成以下技能测试题目：

- (1) 请画出孙奶奶家庭的基本情况表。
- (2) 请画出孙奶奶家庭资产负债表。

表 1 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) 请画出孙奶奶家庭收入支出表。

表2 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) 请分析孙奶奶家庭的人身风险。
- (5) 请分析孙奶奶家庭的财产风险。
- (6) 请分析孙奶奶家庭的责任风险。
- (7) 请给出孙奶奶家庭风险管理方案。

2、实施条件

表 3 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 4 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	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上完成家庭基本情况、	
	10分	完成家庭的资产负债情况分析。	
	10分	完成家庭的收入支出情况分析。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出财产风险。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出人身风险。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出责任风险。	
	20分	根据家庭实际情况完成风险管理方案。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

(十一) 试题编号：A-1-2-11

1、任务描述

武先生一家居住在贵州省毕节市，是一个幸福的四口之家。武先生年龄 41 岁，主要从事室内装修的木工工作，年收入 4 万元工作较稳定，是整个家庭的经济来源。其家庭成员还有妻子杨女士，年龄 39 岁，无固定工作所以收入不稳定，多数时间都在家里。两人还有一个女儿 13 岁在上初中，一个儿子 9 岁在上小学。武先生有两套房，一套自住，一套用来出租且每年有 24000 元的租金收入。武先生也有一定的保险意识，为全家人都买了新农村合作医疗保险，两个孩子的学校也为其购买了学平险。

武先生的家庭资产总额为 1182000 元。其中家庭持有固定资产为两处房产，一处 53 万元市值，自己居

住：一处 50 万元市值，常年出租，年租金为 24000 元；银行存款为 15 万元，无负债；还有一辆价值 2000 元的电动车。

武先生的家庭收入总额为 68000 元，其中武先生的年收入为 40000 元，杨女士的年收入为 4000 元，出租房屋的收入为 24000 元，子女教育开支为 13000 元，一家人的日常生活消费约为 11000 元，还有一家人购买的新农村合作医疗保险需每年缴费 1500 元，以及一些其他的支出为 3500 元，每年的消费支出总共为 29000 元。

请按提示完成以下技能测试题目：

- (1) 请画出武先生家庭的基本情况表。
- (2) 请画出武先生家庭资产负债表。

表 1 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) 请画出武先生家庭收入支出表。

表2 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) 请分析武先生家庭的人身风险。

(5) 请分析武先生家庭的财产风险。

- (6) 请分析武先生家庭的责任风险。
- (7) 请给出武先生家庭风险管理方案。

2、实施条件

表 3 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 4 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	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上完成家庭基本情况、	
	10 分	完成家庭的资产负债情况分析。	
	10 分	完成家庭的收入支出情况分析。	
	10 分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出财产风险。	

	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出人身风险。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出责任风险。	
	20分	根据家庭实际情况完成风险管理方案。	
合计	总分 100分		

试题评阅人签名：

(十二) 试题编号：A-1-2-12

1、任务描述

彭先生现在 30 岁，在一家私企公司工作了 6 年，目前担任总经理一职，年收入 18 万元，彭太太现年 28 岁，之前是一家公司的白领，底薪 4500 元加提成，结婚后辞掉工作开始做起家庭主妇，目前无收入来源，有一个儿子，孩子四岁，在上幼儿园，儿子每天上学由彭先生顺路送到学校，下午放学由彭太太接回家，一家三口和睦温馨，日子过得还算简单美好。

彭先生家有一辆 20 万的机动车，购买了交强险、三责险、车损险和不计免赔险；有三套房产，价值共计 180 万，还有 20 万银行存款。

彭先生与彭太太结婚五年，儿子四岁，家庭经济条件还不太稳定，除了两人平时日常开销之外，还需支付儿子的学费、各项日常费用以及车辆维修保养费用。

彭先生日常支出：2000*12=24000 元/年

彭太太日常支出：2000*12=24000 元/年

儿子学费：20000 元/年

儿子各项日常费用：4000*12=48000 元/年

车辆维修保养费：5000 元/年

请按提示完成以下技能测试题目：

(1) 请画出彭先生家庭的基本情况表。

(2) 请画出彭先生家庭资产负债表。

表 1 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) 请画出彭先生家庭收入支出表。

表2 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) 请分析彭先生家庭的人身风险。
- (5) 请分析彭先生家庭的财产风险。
- (6) 请分析彭先生家庭的责任风险。
- (7) 请给出彭先生家庭风险管理方案。

2、实施条件

表 3 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 4 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	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上完成家庭基本情况、	
	10分	完成家庭的资产负债情况分析。	
	10分	完成家庭的收入支出情况分析。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出财产风险。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出人身风险。	
	10分	熟练掌握风险、风险源等的相关知识，为家庭识别出责任风险。	
	20分	根据家庭实际情况完成风险管理方案。	
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 企业财产保险产品分析

(一) 试题编号: A-2-1-1

1、任务描述

芯动力半导体(中国)有限公司位于湖南省长沙市高新开发区,是一家存储器制造企业。企业专心致力于集成电路晶圆,应用范围涉及存储器、消费类产品、移动、SOC及系统IC等领域。企业为半导体晶圆制造厂,规模大,管理规范,设施齐全。厂内设备大多为进口设备。无论是固定资产还是流动资产,价值都极其昂贵。生产流程的各个环节对环境要求高,温度、湿度、洁净程度等都有极其严格的标准。因此,一旦发生火灾及其他意外事故,即使涉及财产较少,损失金额也可能非常巨大,尤其是高精度产品一旦受到烟熏、水损甚至污染,即完全报废。如果企业发生损失,对产品的上下游都会产生严重的影响。企业最近三年生产稳定,利润稳步增长,出险概率较低。目前,企业年交保费2500万元左右。

目前,保险市场上企业财产保险的相关条款与内容简列如下:

【企业财产保险基本险保险条款】

第一条 略

第二条 本保险合同载明地址内的下列财产可作为保险标的:

- (一) 属于被保险人所有或与他人共有而由被保险人负责的财产;
- (二) 由被保险人经营管理或替他人保管的财产;
- (三) 其他具有法律上承认的与被保险人有经济利害关系的财产。

第三条 本保险合同载明地址内的下列财产未经保险合同双方特别约定并在保险合同中载明保险价值的,不属于本保险合同的保险标的:

- (一) 金银、珠宝、钻石、玉器、首饰、古币、古玩、古书、古画、邮票、字画、艺术品、稀有金属等珍贵财物;
- (二) 堤堰、水闸、铁路、道路、涵洞、隧道、桥梁、码头;
- (三) 矿井(坑)内的设备和物资;
- (四) 便携式通讯装置、便携式计算机设备、便携式照相摄像器材以及其他便携式装置、设备;
- (五) 尚未交付使用或验收的工程。

第四条 下列财产不属于本保险合同的保险标的:

- (一) 土地、矿藏、水资源及其他自然资源;
- (二) 矿井、矿坑;
- (三) 货币、票证、有价证券以及有现金价值的磁卡、集成电路(IC)卡等卡类;

- (四) 文件、账册、图表、技术资料、计算机软件、计算机数据资料等无法鉴定价值的财产；
- (五) 枪支弹药；
- (六) 违章建筑、危险建筑、非法占用的财产；
- (七) 领取公共行驶执照的机动车辆；
- (八) 动物、植物、农作物。

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；
- (二) 爆炸；
- (三) 雷击；
- (四) 飞行物体及其他空中运行物体坠落。

前款原因造成的保险事故发生时，为抢救保险标的或防止灾害蔓延，采取必要的、合理的措施而造成保险标的的损失，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。

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。

第七条 下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- (一) 投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；
- (二) 行政行为或司法行为；
- (三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；
- (四) 地震、海啸及其次生灾害；
- (五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；
- (六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；
- (七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、自燃、烘焙；
- (八) 暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、沙尘暴、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉；
- (九) 水箱、水管爆裂；
- (十) 盗窃、抢劫。

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) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击造成的损失；

(三) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；

(四) 任何原因导致供电、供水、供气及其他能源供应中断造成的损失和费用；

(五) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

第九条 其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

【企业财产保险基本险保险条款】、【企业财产保险综合险保险条款】、【企业财产保险一切险保险条款】和【企业财产保险附加险】的保险责任如下表1、表2：

表1 企业财产保险各主险险种保险责任表

险种	保险责任
基本险	(1) 火灾； (2) 爆炸； (3) 雷击； (4) 飞行物体及其他空中运行物体坠落。 前款原因造成的保险事故发生时，为抢救保险标的或防止灾害蔓延，采取必要的、合理的措施而造成保险标的的损失，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。
综合险	(1) 基本险保险责任； (2) 雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉； (3) 被保险人拥有财产所有权的自用的供电、供水、供气设备因保险事故遭受损坏，引起停电、停水、停气以致造成保险标的的直接损失，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。
一切险	保险范围比以上两个险种都广。 在保险期间内，由于自然灾害或意外事故造成保险标的的直接物质损坏或灭失，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

注 1：企业财产保险综合险责任免除

下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

(一) 投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；

(二) 行政行为或司法行为；

(三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；

(四) 地震、海啸及其次生灾害；

(五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；

(六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；

(七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、自燃、烘焙；

(八) 水箱、水管爆裂；

(九) 盗窃、抢劫。

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) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、暴雪、冰凌、沙尘暴造成的损失；

(三) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；

(四) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

注 2：企业财产保险一切险责任免除

下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

(一) 投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；

(二) 行政行为或司法行为；

(三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；

(四) 地震、海啸及其次生灾害；

(五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；

(六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；

(七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、烘焙；

(八) 盗窃、抢劫。

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) 设计错误、原材料缺陷或工艺不善造成保险标的的本身的损失；
 - (三) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、暴雪、冰凌、沙尘暴造成的损失；
 - (四) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；
 - (五) 非外力造成机器或电气设备本身的损失；
 - (六) 被保险人及其雇员的操作不当、技术缺陷造成被操作的机器或电气设备的损失；
 - (七) 盘点时发生的短缺；
 - (八) 任何原因导致的公共供电、供水、供气及其他能源供应中断造成的损失或费用；
 - (九) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。
- 其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

表 2 企业财产保险附加险保险责任表

险种	保险责任
利润损失保险	<p>利润损失保险是依附在企业财产保险主险基础之上的一种扩大责任的保险，其所承保的风险与企业财产保险的主险相同。承保的是投保企业的生产营业设备由于遭受自然灾害或意外事故，造成企业生产停顿或营业中断而引起的间接损失，归纳起来，其保障的项目有三类：毛利润损失、工资和审计费用。</p>
机器损坏保险	<p>在本保险期内，若本保险单明细表中列明的被保险机器及附属设备因下列原因引起或构成突然的、不可预料的意外事故造成的物质损坏或灭失，保险公司按本保险单的规定负责赔偿。</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 设计、制造或安装错误，铸造和原材料缺陷。 (2) 工人、技术人员操作错误、缺乏经验、技术不善、疏忽、过失、恶意行为。 (3) 离心力引起的断裂。 (4) 超负荷、超电压、碰线、电弧、漏电、短路、大气放电、感应电及其他电气原因。 (5) 除本条款中“除外责任”规定以外的其他原因。

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据企业财产保险产品条款向客户解释企业财产保险基本险、综合险和一切险的区别。
- (2) 请根据背景资料分析该企业的财产保险需求，并给出具体的企业财产保险产品组合方案（主险和附加险）。
- (3) 请向客户说明什么是可保财产和特约承保财产，并根据背景资料分析该企业的可保财产和特约承保财产有哪些？
- (4) 请向客户说明利润损失保险的承保条件，并根据企业的基本情况分析该企业是否可以投保利润损失保险？
- (5) 请根据背景资料 and 企业的承保能力分析保险公司在承保该企业后是否需要进行分保？

2、实施条件

表 3 企业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 4 企业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	风险分析	20 分	风险分析合理。	10
			正确填写主险或附加险名称。	10
	保险标的 确定	10 分	正确填写保险标的名称。	10

(80分)	保险责任的比较	10分	险种确定正确。	5	
			列举2个以上险种区别。	5	
	利损险投保情况	30分	判断企业经营状况正确。	10	
			正确写出利损险投保前提。	10	
			利损险投保与否判断正确。	10	
	再保险需求分析	10分	再保险概念回答正确。	5	
再保险需求判断正确。			5		
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(二) 试题编号：A-2-1-2

1、任务描述

心里美家具有限公司于 2005 年正式成立，注册资本金 80 万元，位于湖南省长沙市望城区，主营转椅、木质椅架、木质扶手等，是当地规模较大的民营企业。厂区较大，有厂房、办公楼、配电房、机器设备等，原材料、半成品堆放有序、合理的放在仓库内。公司门口有传达室，24 小时有人值班。仓库有管理员，仓库整洁干净，管理员 8 小时轮班制。消防器材摆放整齐有序。公司经营良好，最近几年都是盈利状况。

目前，保险市场上企业财产保险的相关条款与内容简列如下：

【企业财产保险基本险保险条款】

第一条 略

第二条 本保险合同载明地址内的下列财产可作为保险标的：

- (一) 属于被保险人所有或与他人共有而由被保险人负责的财产；
- (二) 由被保险人经营管理或替他人保管的财产；
- (三) 其他具有法律上承认的与被保险人有经济利害关系的财产。

第三条 本保险合同载明地址内的下列财产未经保险合同双方特别约定并在保险合同中载明保险价值的，不属于本保险合同的保险标的：

- (一) 金银、珠宝、钻石、玉器、首饰、古币、古玩、古书、古画、邮票、字画、艺术品、稀有金属等珍贵财物；
- (二) 堤堰、水闸、铁路、道路、涵洞、隧道、桥梁、码头；
- (三) 矿井（坑）内的设备和物资；
- (四) 便携式通讯装置、便携式计算机设备、便携式照相摄像器材以及其他便携式装置、设备；
- (五) 尚未交付使用或验收的工程。

第四条 下列财产不属于本保险合同的保险标的：

- (一) 土地、矿藏、水资源及其他自然资源；
- (二) 矿井、矿坑；
- (三) 货币、票证、有价证券以及有现金价值的磁卡、集成电路（IC）卡等卡类；
- (四) 文件、账册、图表、技术资料、计算机软件、计算机数据资料等无法鉴定价值的财产；
- (五) 枪支弹药；
- (六) 违章建筑、危险建筑、非法占用的财产；
- (七) 领取公共行驶执照的机动车辆；
- (八) 动物、植物、农作物。

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；
- (二) 爆炸；
- (三) 雷击；
- (四) 飞行物体及其他空中运行物体坠落。

前款原因造成的保险事故发生时，为抢救保险标的或防止灾害蔓延，采取必要的、合理的措施而造成保险标的的损失，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。

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。

第七条 下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- (一) 投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；
- (二) 行政行为或司法行为；
- (三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；
- (四) 地震、海啸及其次生灾害；
- (五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；
- (六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；
- (七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、自燃、烘焙；
- (八) 暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、沙尘暴、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉；
- (九) 水箱、水管爆裂；
- (十) 盗窃、抢劫。

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) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击造成的损失；
- (三) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；
- (四) 任何原因导致供电、供水、供气及其他能源供应中断造成的损失和费用；
- (五) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

第九条 其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

【企业财产保险基本险保险条款】、【企业财产保险综合险保险条款】、【企业财产保险一切险保险条款】和【企业财产保险附加险】的保险责任如下表1、表2：

表1 企业财产保险各主险险种保险责任表

险种	保险责任
基本险	(1) 火灾； (2) 爆炸； (3) 雷击； (4) 飞行物体及其他空中运行物体坠落。 前款原因造成的保险事故发生时，为抢救保险标的或防止灾害
综合险	(1) 基本险保险责任； (2) 雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉； (3) 被保险人拥有财产所有权的自用的供电、供水、供气设备因保险事故遭受损坏，引起停电、停水、停气以致造成保险标的的直接损失，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。
一切险	保险范围比以上两个险种都广。 在保险期间内，由于自然灾害或意外事故造成保险标的的直接物质损坏或灭失，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

注 1：企业财产保险综合险责任免除

下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- (一) 投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；
- (二) 行政行为或司法行为；

(三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；

(四) 地震、海啸及其次生灾害；

(五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；

(六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；

(七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、自燃、烘焙；

(八) 水箱、水管爆裂；

(九) 盗窃、抢劫。

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) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、暴雪、冰凌、沙尘暴造成的损失；

(三) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；

(四) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

注 2：企业财产保险一切险责任免除

下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

(一) 投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；

(二) 行政行为或司法行为；

(三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；

(四) 地震、海啸及其次生灾害；

(五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；

(六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；

(七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、烘焙；

(八) 盗窃、抢劫。

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) 设计错误、原材料缺陷或工艺不善造成保险标的的本身的损失；
 - (三) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、暴雪、冰凌、沙尘暴造成的损失；
 - (四) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；
 - (五) 非外力造成机器或电气设备本身的损失；
 - (六) 被保险人及其雇员的操作不当、技术缺陷造成被操作的机器或电气设备的损失；
 - (七) 盘点时发生的短缺；
 - (八) 任何原因导致的公共供电、供水、供气及其他能源供应中断造成的损失或费用；
 - (九) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。
- 其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

表 2 企业财产保险附加险保险责任表

险种	保险责任
利润损失保险	<p>利润损失保险是依附在企业财产保险主险基础之上的一种扩大责任的保险，其所承保的风险与企业财产保险的主险相同。承保的是投保企业的生产营业设备由于遭受自然灾害或意外事故，造成企业生产停顿或营业中断而引起的间接损失，归纳起来，其保障的项目有三类：毛利润损失、工资和审计费用。</p>
机器损坏保险	<p>在本保险期内，若本保险单明细表中列明的被保险机器及附属设备因下列原因引起或构成突然的、不可预料的意外事故造成的物质损坏或灭失，保险公司按本保险单的规定负责赔偿。</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 设计、制造或安装错误，铸造和原材料缺陷。 (2) 工人、技术人员操作错误、缺乏经验、技术不善、疏忽、过失、恶意行为。 (3) 离心力引起的断裂。 (4) 超负荷、超电压、碰线、电弧、漏电、短路、大气放电、感应电及其他电气原因。 (5) 除本条款中“除外责任”规定以外的其他原因。

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据企业财产保险产品条款向客户解释企业财产保险基本险、综合险和一切险的区别。
- (2) 请根据背景资料分析该企业的财产保险需求，并给出具体的企业财产保险产品组合方案（主险和附加险）。
- (3) 请向客户说明什么是可保财产和特约承保财产，并根据背景资料分析该企业的可保财产和特约承保财产有哪些？
- (4) 请向客户说明利润损失保险的承保条件，并根据企业的基本情况分析该企业是否可以投保利润损失保险？
- (5) 请根据背景资料 and 企业的承保能力分析保险公司在承保该企业后是否需要进行分保？

2、实施条件

表 3 企业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 4 企业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	风险分 析	20 分	风险分析合理。	10
			正确填写主险或附加险名称。	10
	保险标 的确定	10 分	正确填写保险标的名称。	10

(80分)	保险责任的比较	10分	险种确定正确。	5	
			列举2个以上险种区别。	5	
	利损险投保情况	30分	判断企业经营状况正确。	10	
			正确写出利损险投保前提。	10	
			利损险投保与否判断正确。	10	
	再保险需求分析	10分	再保险概念回答正确。	5	
再保险需求判断正确。			5		
合计	总分100分				

试题评阅人签名：

(三) 试题编号：A-2-1-3

1、任务描述

湖北宝元塑胶有限公司成立于2008年8月，私营企业，注册资本金1500万元，主要从事塑料薄膜、广告布、PVC制品的制造和销售以及间花面料、床上用品的加工和销售，地处湖北省武汉市。厂区内有生产厂房和3座库房，价值1200万；办公家具若干，价值600万。所有原材料、产成品、半成品等均摆放在仓库内，每个仓库配有仓库管理员。企业近两年生产销售情况欠佳，最近一年有4个月处于停产状况。

目前，保险市场上企业财产保险的相关条款与内容简列如下：

【企业财产保险基本险保险条款】

第一条 略

第二条 本保险合同载明地址内的下列财产可作为保险标的：

- (一) 属于被保险人所有或与他人共有而由被保险人负责的财产；
- (二) 由被保险人经营管理或替他人保管的财产；
- (三) 其他具有法律上承认的与被保险人有经济利害关系的财产。

第三条 本保险合同载明地址内的下列财产未经保险合同双方特别约定并在保险合同中载明保险价值的，不属于本保险合同的保险标的：

- (一) 金银、珠宝、钻石、玉器、首饰、古币、古玩、古书、古画、邮票、字画、艺术品、稀有金属等珍贵财物；
- (二) 堤堰、水闸、铁路、道路、涵洞、隧道、桥梁、码头；
- (三) 矿井（坑）内的设备和物资；
- (四) 便携式通讯装置、便携式计算机设备、便携式照相摄像器材以及其他便携式装置、设备；

(五) 尚未交付使用或验收的工程。

第四条 下列财产不属于本保险合同的保险标的：

- (一) 土地、矿藏、水资源及其他自然资源；
- (二) 矿井、矿坑；
- (三) 货币、票证、有价证券以及有现金价值的磁卡、集成电路（IC）卡等卡类；
- (四) 文件、账册、图表、技术资料、计算机软件、计算机数据资料等无法鉴定价值的财产；
- (五) 枪支弹药；
- (六) 违章建筑、危险建筑、非法占用的财产；
- (七) 领取公共行驶执照的机动车辆；
- (八) 动物、植物、农作物。

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；
- (二) 爆炸；
- (三) 雷击；
- (四) 飞行物体及其他空中运行物体坠落。

前款原因造成的保险事故发生时，为抢救保险标的或防止灾害蔓延，采取必要的、合理的措施而造成保险标的的损失，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。

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。

第七条 下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- (一) 投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；
- (二) 行政行为或司法行为；
- (三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；
- (四) 地震、海啸及其次生灾害；
- (五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；
- (六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；
- (七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、自燃、烘焙；
- (八) 暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、沙尘暴、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉；

(九) 水箱、水管爆裂;

(十) 盗窃、抢劫。

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) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施, 存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身, 由于雷击造成的损失;

(三) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失;

(四) 任何原因导致供电、供水、供气及其他能源供应中断造成的损失和费用;

(五) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

第九条 其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用, 保险人不负责赔偿。

【企业财产保险基本险保险条款】、【企业财产保险综合险保险条款】、【企业财产保险一切险保险条款】和【企业财产保险附加险】的保险责任如下表1、表2:

表1 企业财产保险各主险险种保险责任表

险种	保险责任
基本险	(1) 火灾; (2) 爆炸; (3) 雷击; (4) 飞行物体及其他空中运行物体坠落。 前款原因造成的保险事故发生时, 为抢救保险标的或防止灾害蔓延, 采取必要的、合理的措施而造成保险标的的损失, 保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。
综合险	(1) 基本险保险责任; (2) 雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉; (3) 被保险人拥有财产所有权的自用的供电、供水、供气设备因保险事故遭受损坏, 引起停电、停水、停气以致造成保险标的的直接损失, 保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。
一切险	保险范围比以上两个险种都广。 在保险期间内, 由于自然灾害或意外事故造成保险标的的直接物质损坏或灭失, 保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

注 1: 企业财产保险综合险责任免除

下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；
- （二）行政行为或司法行为；
- （三）战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；
- （四）地震、海啸及其次生灾害；
- （五）核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；
- （六）大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；
- （七）保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、自燃、烘焙；
- （八）水箱、水管爆裂；
- （九）盗窃、抢劫。

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）广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、暴雪、冰凌、沙尘暴造成的损失；
- （三）锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；
- （四）本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

注 2：企业财产保险一切险责任免除

下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；
- （二）行政行为或司法行为；
- （三）战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；
- （四）地震、海啸及其次生灾害；
- （五）核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；
- （六）大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；

(七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、烘焙；

(八) 盗窃、抢劫。

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) 设计错误、原材料缺陷或工艺不善造成保险标的的本身的损失；

(三) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、暴雪、冰凌、沙尘暴造成的损失；

(四) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；

(五) 非外力造成机器或电气设备本身的损失；

(六) 被保险人及其雇员的操作不当、技术缺陷造成被操作的机器或电气设备的损失；

(七) 盘点时发生的短缺；

(八) 任何原因导致的公共供电、供水、供气及其他能源供应中断造成的损失或费用；

(九) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

表 2 企业财产保险附加险保险责任表

险种	保险责任
利润损失保险	<p>利润损失保险是依附在企业财产保险主险基础之上的一种扩大责任的保险，其所承保的风险与企业财产保险的主险相同。承保的是投保企业的生产营业设备由于遭受自然灾害或意外事故，造成企业生产停顿或营业中断而引起的间接损失，归纳起来，其保障的项目有三类：毛利润损失、工资和审计费用。</p>
机器损坏保险	<p>在本保险期内，若本保险单明细表中列明的被保险机器及附属设备因下列原因引起或构成突然的、不可预料的意外事故造成的物质损坏或灭失，保险公司按本保险单的规定负责赔偿。</p> <p>(1) 设计、制造或安装错误，铸造和原材料缺陷。</p> <p>(2) 工人、技术人员操作错误、缺乏经验、技术不善、疏忽、过失、恶意行为。</p> <p>(3) 离心力引起的断裂。</p>

	<p>(4) 超负荷、超电压、碰线、电弧、漏电、短路、大气放电、感应电及其他电气原因。</p> <p>(5) 除本条款中“除外责任”规定以外的其他原因。</p>
--	--

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据企业财产保险产品条款向客户解释企业财产保险基本险、综合险和一切险的区别。
- (2) 请根据背景资料分析该企业的财产保险需求，并给出具体的企业财产保险产品组合方案（主险和附加险）。
- (3) 请向客户说明什么是可保财产和特约承保财产，并根据背景资料分析该企业的可保财产和特约承保财产有哪些？
- (4) 请向客户说明利润损失保险的承保条件，并根据企业的基本情况分析该企业是否可以投保利润损失保险？
- (5) 请根据背景资料 and 企业的承保能力分析保险公司在承保该企业后是否需要进行分保？

2、实施条件

表 3 企业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 4 企业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	<p>诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。</p> <p>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。</p>	

测试任务 (80分)	风险分析	20分	风险分析合理。	10	
			正确填写主险或附加险名称。	10	
	保险标的确定	10分	正确填写保险标的名称。	10	
	保险责任的比较	10分	险种确定正确。	5	
			列举2个以上险种区别。	5	
	利损险投保情况	30分	判断企业经营状况正确。	10	
			正确写出利损险投保前提。	10	
			利损险投保与否判断正确。	10	
	再保险需求分析	10分	再保险概念回答正确。	5	
			再保险需求判断正确。	5	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(四) 试题编号：A-2-1-4

1、任务描述

飞速轮胎有限公司总部位于深圳，是广东省著名的轮胎企业之一。生产基地位于深圳福田区。自1995年创立以来，通过投资新工厂和收购相关企业，目前已连续七年成为广东省内产销量最大，产品系列最全的轮胎制造商。他的工厂都是根据全球化的品质和产能标准建立，设备先进，全部由国外进口。作为企业的管理者，有着良好的风险管理意识。工厂风险管理工作良好，往年赔付记录较好。企业常年盈利，工人工作环境优良。

厂区内有厂房3处，每个厂房内都有进口的机器设备。原材料、产成品等被合理有序的堆放在仓库内。厂房和仓库都配有值班员，8小时轮岗制。厂区内部各处有摄像头，门口有传达室，24小时有人值班。消防设施先进，有自动喷淋系统和烟雾报警器。

目前，保险市场上企业财产保险的相关条款与内容简列如下：

【企业财产保险基本险保险条款】

第一条 略

第二条 本保险合同载明地址内的下列财产可作为保险标的：

- (一) 属于被保险人所有或与他人共有而由被保险人负责的财产；
- (二) 由被保险人经营管理或替他人保管的财产；
- (三) 其他具有法律上承认的与被保险人有经济利害关系的财产。

第三条 本保险合同载明地址内的下列财产未经保险合同双方特别约定并在保险合同中载明保险价值的，不属于本保险合同的保险标的：

（一）金银、珠宝、钻石、玉器、首饰、古币、古玩、古书、古画、邮票、字画、艺术品、稀有金属等珍贵财物；

（二）堤堰、水闸、铁路、道路、涵洞、隧道、桥梁、码头；

（三）矿井（坑）内的设备和物资；

（四）便携式通讯装置、便携式计算机设备、便携式照相摄像器材以及其他便携式装置、设备；

（五）尚未交付使用或验收的工程。

第四条 下列财产不属于本保险合同的保险标的：

（一）土地、矿藏、水资源及其他自然资源；

（二）矿井、矿坑；

（三）货币、票证、有价证券以及有现金价值的磁卡、集成电路（IC）卡等卡类；

（四）文件、账册、图表、技术资料、计算机软件、计算机数据资料等无法鉴定价值的财产；

（五）枪支弹药；

（六）违章建筑、危险建筑、非法占用的财产；

（七）领取公共行驶执照的机动车辆；

（八）动物、植物、农作物。

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；

（二）爆炸；

（三）雷击；

（四）飞行物体及其他空中运行物体坠落。

前款原因造成的保险事故发生时，为抢救保险标的或防止灾害蔓延，采取必要的、合理的措施而造成保险标的的损失，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。

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。

第七条 下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

（一）投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；

（二）行政行为或司法行为；

（三）战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；

（四）地震、海啸及其次生灾害；

(五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；

(六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；

(七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、自燃、烘焙；

(八) 暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、沙尘暴、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉；

(九) 水箱、水管爆裂；

(十) 盗窃、抢劫。

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) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击造成的损失；

(三) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；

(四) 任何原因导致供电、供水、供气及其他能源供应中断造成的损失和费用；

(五) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

第九条 其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

【企业财产保险基本险保险条款】、【企业财产保险综合险保险条款】、【企业财产保险一切险保险条款】和【企业财产保险附加险】的保险责任如下表1、表2：

表1 企业财产保险各主险险种保险责任表

险种	保险责任
基本险	(1) 火灾； (2) 爆炸； (3) 雷击； (4) 飞行物体及其他空中运行物体坠落。 前款原因造成的保险事故发生时，为抢救保险标的或防止灾害蔓延，采取必要的、合理的措施而造成保险标的的损失，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。
综合险	(1) 基本险保险责任； (2) 雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉；

	(3) 被保险人拥有财产所有权的自用的供电、供水、供气设备因保险事故遭受损坏,引起停电、停水、停气以致造成保险标的直接损失,保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。
一切险	保险范围比以上两个险种都广。 在保险期间内,由于自然灾害或意外事故造成保险标的直接物质损坏或灭失,保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

注 1: 企业财产保险综合险责任免除

下列原因造成的损失、费用,保险人不负责赔偿:

- (一) 投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为;
- (二) 行政行为或司法行为;
- (三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动;
- (四) 地震、海啸及其次生灾害;
- (五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染;
- (六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染,但因保险事故造成的非放射性污染不在此限;
- (七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗,大气(气候或气温)变化、正常水位变化或其他渐变原因,物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、自燃、烘焙;
- (八) 水箱、水管爆裂;
- (九) 盗窃、抢劫。

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) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施,存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身,由于雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、暴雪、冰凌、沙尘暴造成的损失;
- (三) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失;
- (四) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用,保险人不负责赔偿。

注 2: 企业财产保险一切险责任免除

下列原因造成的损失、费用,保险人不负责赔偿:

- (一) 投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为;
- (二) 行政行为或司法行为;

(三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；

(四) 地震、海啸及其次生灾害；

(五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；

(六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；

(七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、烘焙；

(八) 盗窃、抢劫。

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) 设计错误、原材料缺陷或工艺不善造成保险标的的本身的损失；

(三) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、暴雪、冰凌、沙尘暴造成的损失；

(四) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；

(五) 非外力造成机器或电气设备本身的损失；

(六) 被保险人及其雇员的操作不当、技术缺陷造成被操作的机器或电气设备的损失；

(七) 盘点时发生的短缺；

(八) 任何原因导致的公共供电、供水、供气及其他能源供应中断造成的损失或费用；

(九) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

表 2 企业财产保险附加险保险责任表

险种	保险责任
利润损失保险	利润损失保险是依附在企业财产保险主险基础之上的一种扩大责任的保险，其所承保的风险与企业财产保险的主险相同。承保的是投保企业的生产营业设备由于遭受自然灾害或意外事故，造成企业生产停顿或营业中断而引起的间接损失，归纳起来，其保障的项目有三类：毛利润损失、工资和审计费用。

机 器 损 坏 保 险	<p>在本保险期内，若本保险单明细表中列明的被保险机器及附属设备因下列原因引起或构成突然的、不可预料的意外事故造成的物质损坏或灭失，保险公司按本保险单的规定负责赔偿。</p> <p>(1) 设计、制造或安装错误，铸造和原材料缺陷。</p> <p>(2) 工人、技术人员操作错误、缺乏经验、技术不善、疏忽、过失、恶意行为。</p> <p>(3) 离心力引起的断裂。</p> <p>(4) 超负荷、超电压、碰线、电弧、漏电、短路、大气放电、感应电及其他电气原因。</p> <p>(5) 除本条款中“除外责任”规定以外的其他原因。</p>
----------------------------	--

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据企业财产保险产品条款向客户解释企业财产保险基本险、综合险和一切险的区别。
- (2) 请根据背景资料分析该企业的财产保险需求，并给出具体的企业财产保险产品组合方案（主险和附加险）。
- (3) 请向客户说明什么是可保财产和特约承保财产，并根据背景资料分析该企业的可保财产和特约承保财产有哪些？
- (4) 请向客户说明利润损失保险的承保条件，并根据企业的基本情况分析该企业是否可以投保利润损失保险？
- (5) 请根据背景资料 and 企业的承保能力分析保险公司在承保该企业后是否需要进行分保？

2、实施条件

表 3 企业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 4 企业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)	风险分析	20分	风险分析合理。	10	
			正确填写主险或附加险名称。	10	
	保险标的确定	10分	正确填写保险标的名称。	10	
	保险责任的比较	10分	险种确定正确。	5	
			列举2个以上险种区别。	5	
	利损险投保情况	30分	判断企业经营状况正确。	10	
			正确写出利损险投保前提。	10	
			利损险投保与否判断正确。	10	
	再保险需求分析	10分	再保险概念回答正确。	5	
			再保险需求判断正确。	5	
合计	总分 100分				

试题评阅人签名：

(五) 试题编号：A-2-1-5

1、任务描述

长沙梅林海绵有限公司位于长沙市岳麓区，专业生产和加工各种聚氨酯海绵，如各种密度/硬度的阻燃海绵，慢回弹、抗黄变海绵等。厂区内有办公大楼1栋、厂房2处，每个厂房内都有进口的机器设备。原材料、产成品、半成品等被合理有序的堆放在仓库内。厂房和仓库都配有值班员，8小时轮岗制。厂区内各处有摄像头，门口有传达室，24小时有人值班。消防设施先进，有自动喷淋系统和烟雾警报器。企业管理者风险意识较强，风险管理工作到位。近几年没有理赔记录。企业生产经营状况较好，连续几年都有盈利。

目前，保险市场上企业财产保险的相关条款与内容简列如下：

【企业财产保险基本险保险条款】

第一条 略

第二条 本保险合同载明地址内的下列财产可作为保险标的：

- （一）属于被保险人所有或与他人共有而由被保险人负责的财产；
- （二）由被保险人经营管理或替他人保管的财产；
- （三）其他具有法律上承认的与被保险人有经济利害关系的财产。

第三条 本保险合同载明地址内的下列财产未经保险合同双方特别约定并在保险合同中载明保险价值的，不属于本保险合同的保险标的：

- （一）金银、珠宝、钻石、玉器、首饰、古币、古玩、古书、古画、邮票、字画、艺术品、稀有金属等珍贵财物；
- （二）堤堰、水闸、铁路、道路、涵洞、隧道、桥梁、码头；
- （三）矿井（坑）内的设备和物资；
- （四）便携式通讯装置、便携式计算机设备、便携式照相摄像器材以及其他便携式装置、设备；
- （五）尚未交付使用或验收的工程。

第四条 下列财产不属于本保险合同的保险标的：

- （一）土地、矿藏、水资源及其他自然资源；
- （二）矿井、矿坑；
- （三）货币、票证、有价证券以及有现金价值的磁卡、集成电路（IC）卡等卡类；
- （四）文件、账册、图表、技术资料、计算机软件、计算机数据资料等无法鉴定价值的财产；
- （五）枪支弹药；
- （六）违章建筑、危险建筑、非法占用的财产；
- （七）领取公共行驶执照的机动车辆；
- （八）动物、植物、农作物。

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；
- （二）爆炸；
- （三）雷击；
- （四）飞行物体及其他空中运行物体坠落。

前款原因造成的保险事故发生时，为抢救保险标的或防止灾害蔓延，采取必要的、合理的措施而造成保险标的的损失，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。

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。

第七条 下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；

- (二) 行政行为或司法行为；
- (三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；
- (四) 地震、海啸及其次生灾害；
- (五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；
- (六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；
- (七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、自燃、烘焙；
- (八) 暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、沙尘暴、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉；
- (九) 水箱、水管爆裂；
- (十) 盗窃、抢劫。

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) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击造成的损失；
- (三) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；
- (四) 任何原因导致供电、供水、供气及其他能源供应中断造成的损失和费用；
- (五) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

第九条 其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

【企业财产保险基本险保险条款】、【企业财产保险综合险保险条款】、【企业财产保险一切险保险条款】和【企业财产保险附加险】的保险责任如下表1、表2：

表1 企业财产保险各主险险种保险责任表

险种	保险责任
基本险	(1) 火灾； (2) 爆炸； (3) 雷击； (4) 飞行物体及其他空中运行物体坠落。 前款原因造成的保险事故发生时，为抢救保险标的或防止灾害蔓延，采取必要的、合理的措施而造成保险标的的损失，保险人按

	照本保险合同的约定也负责赔偿。
综合险	<p>(1) 基本险保险责任；</p> <p>(2) 雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉；</p> <p>(3) 被保险人拥有财产所有权的自用的供电、供水、供气设备因保险事故遭受损坏，引起停电、停水、停气以致造成保险标的直接损失，保险人按照本保险合同的约定也负责赔偿。</p>
一切险	<p>保险范围比以上两个险种都广。</p> <p>在保险期间内，由于自然灾害或意外事故造成保险标的直接物质损坏或灭失，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。</p>

注 1：企业财产保险综合险责任免除

下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- (一) 投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；
- (二) 行政行为或司法行为；
- (三) 战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；
- (四) 地震、海啸及其次生灾害；
- (五) 核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；
- (六) 大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；
- (七) 保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、自燃、烘焙；
- (八) 水箱、水管爆裂；
- (九) 盗窃、抢劫。

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) 广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、暴雪、冰凌、沙尘暴造成的损失；
- (三) 锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；
- (四) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

注 2：企业财产保险一切险责任免除

下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；
- （二）行政行为或司法行为；
- （三）战争、类似战争行为、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、政变、谋反、恐怖活动；
- （四）地震、海啸及其次生灾害；
- （五）核辐射、核裂变、核聚变、核污染及其他放射性污染；
- （六）大气污染、土地污染、水污染及其他非放射性污染，但因保险事故造成的非放射性污染不在此限；
- （七）保险标的的内在或潜在缺陷、自然磨损、自然损耗，大气（气候或气温）变化、正常水位变化或其他渐变原因，物质本身变化、霉烂、受潮、鼠咬、虫蛀、鸟啄、氧化、锈蚀、渗漏、烘焙；
- （八）盗窃、抢劫。

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）设计错误、原材料缺陷或工艺不善造成保险标的的本身的损失；
- （三）广告牌、天线、霓虹灯、太阳能装置等建筑物外部附属设施，存放于露天或简易建筑物内部的保险标的以及简易建筑本身，由于雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、暴雪、冰凌、沙尘暴造成的损失；
- （四）锅炉及压力容器爆炸造成其本身的损失；
- （五）非外力造成机器或电气设备本身的损失；
- （六）被保险人及其雇员的操作不当、技术缺陷造成被操作的机器或电气设备的损失；
- （七）盘点时发生的短缺；
- （八）任何原因导致的公共供电、供水、供气及其他能源供应中断造成的损失或费用；
- （九）本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

其他不属于本保险合同责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

表 2 企业财产保险附加险保险责任表

险种	保险责任
利润损失	利润损失保险是依附在企业财产保险主险基础之上的一种扩大责任的保险，其所承保的风险与企业财产保险的主险相同。承保的是投保企业的生产营业设备由于遭受自然灾害或意外事故，造成企

保险	业生产停顿或营业中断而引起的间接损失，归纳起来，其保障的项目有三类：毛利润损失、工资和审计费用。
机器损坏保险	<p>在本保险期内，若本保险单明细表中列明的被保险机器及附属设备因下列原因引起或构成突然的、不可预料的意外事故造成的物质损坏或灭失，保险公司按本保险单的规定负责赔偿。</p> <p>(1) 设计、制造或安装错误，铸造和原材料缺陷。</p> <p>(2) 工人、技术人员操作错误、缺乏经验、技术不善、疏忽、过失、恶意行为。</p> <p>(3) 离心力引起的断裂。</p> <p>(4) 超负荷、超电压、碰线、电弧、漏电、短路、大气放电、感应电及其他电气原因。</p> <p>(5) 除本条款中“除外责任”规定以外的其他原因。</p>

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据企业财产保险产品条款向客户解释企业财产保险基本险、综合险和一切险的区别。
- (2) 请根据背景资料分析该企业的财产保险需求，并给出具体的企业财产保险产品组合方案（主险和附加险）。
- (3) 请向客户说明什么是可保财产和特约承保财产，并根据背景资料分析该企业的可保财产和特约承保财产有哪些？
- (4) 请向客户说明利润损失保险的承保条件，并根据企业的基本情况分析该企业是否可以投保利润损失保险？
- (5) 请根据背景资料 and 企业的承保能力分析保险公司在承保该企业后是否需要进行分保？

2、实施条件

表 3 企业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 4 企业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)	产品条款比较	20分	产品条款对比完整、正确	20	
	产品组合方案	20分	风险分析全面	10	
			产品组合方案合理	10	
	保险标的确定	20分	可保标的列示正确	10	
			特约承保保险标的列示正确	10	
	利损险投保条件分析	10分	投保条件列示正确	5	
			是否符合投保条件判断正确	5	
	再保险分保建议	10分	再保险概念正确	5	
再保险分保建议合理			5		
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

项目二 家庭财产保险产品分析

(一) 试题编号: A-2-2-1

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。
	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。

家庭财产综合保险附加险	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) 请根据所学相关知识，分析居民家庭所面临的主要财产风险。

(2) 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) 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) 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) 根据以上条款，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？

(6) 家财险保额的确定有何特点？请根据以上条款，列明不同家庭财产的保额确定方法。

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
保额确定方法	15 分	保额确定方法表述正确。	5	
		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-2-2-2

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。

综合 保险 附加 险	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) 请分析家庭所面临的主要财产风险。
- (2) 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) 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) 根据上述条款规定，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) 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-2-2-3

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责任;
- (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、损失程度等有关的证明和资料；

(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。

【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) 请归纳上述背景资料中的家财险附加险有哪些，各自承保哪些保险责任？请列表说明。

(2) 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抢，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，不仅使人们的生活出现不便，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：

项目三 机动车辆保险产品分析

(一) 试题编号: A-2-3-1

1、任务描述

郭某于 2017 年 9 月购买了一辆北京现代小车代步, 4 年来从未出险。近期计划将自己的 5 座家庭自用车投保车险, 投保计划为: 交强险; 机动车商业三责险, 赔偿限额 100 万元; 车辆损失险(按实际价值投保)。其他相关信息如下所示:

(1) 被保险人信息

姓名: 郭正刚

身份证号码: 430611197102124521

地址: 湖南省长沙市雨花区七里庙街道办事处

联系电话: 15264515010

电子邮箱: guozhenggang@163.com

邮编: 410113

(2) 被保险机动车信息

车牌号码: 湘 CJ19G8

机动车种类: 6 座以下客车

交强险承保公司: 太平洋保险

交强险保单号: AKUM00CTP19B010009L

厂牌型号: 北京现代 BH7141MY 舒适型

发动机号: 18G42010656

识别代码: SALFA2BA3BH232744

排量: 1.396 L

功率: 78.7 KW

核定载客: 5 人

核定载质量: 1440 千克

登记日期: 2017 年 09 月 05 日

实际价值: 64900.00 元

使用性质: 家庭自用车

整备质量: 1.030 吨

(3) 其它事项

承保期间: 2021 年 9 月 4 日零时起至 2022 年 9 月 3 日 24 时止。

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 根据《中华人民共和国道路交通安全法》，“机动车与非机动车驾驶人、行人之间发生交通事故造成人身伤亡、财产损失”所承担的赔偿责任是如何界定的？
- (2) 请计算客户应缴纳的交强险保险费，并向该客户说明交强险的责任限额。
- (3) 请计算客户应缴纳的各类商业车险的保险费。

表 1 保费计算公式及系数表

序号	公式
1	商业车险保费=基准保费×优惠系数
2	基准保费=基准纯风险保费 / (1 - 附加费用率)
3	优惠系数=无赔款优待系数×自主定价系数×交通违法系数
4	附加费用率= 25%
5	自主定价系数= 1.3
6	交通违法系数= 1.0

表 2 机动车损失保险基准纯风险保费表

非营业性车辆			车辆使用年限			
车辆使用性质	车辆种类	车型名称	1年以下	1-2年	2-6年	6年以上
家庭自用车	6座以下	北京现代 BH7141MY 舒适型	1054	1005	968	1026
家庭自用车	6-10座	五菱 LZW6376NF	610	581	575	594
家庭自用车	10座以上	金杯 SY6543US3BH	1082	1032	1019	1053
企业非营业客车	6座以下	捷达 FV7160FG 新伙伴	793	752	745	769
企业非营业客车	6-10座	江铃全顺 JX6466DF-M	958	911	903	934
企业非营业客车	10-20座	依维柯 NJ6593ER6	1623	1547	1535	1573
企业非营业客车	20座以上	柯斯达 SCT6703TRB53LEX	3495	3334	3306	3388

非营业货车	2吨以下	江铃 JX1020TS3	635	604	598	617
非营业货车	2-5吨	江淮 HFC1091KST	876	835	828	849
非营业货车	5-10吨	江淮 HFC1141K2R1T	1046	995	986	1016
非营业货车	10吨以上	北方奔驰 ND4250W322JJ	2766	2638	2607	2686
非营业货车	低速载货汽车	北京 BJ5815PD-3	495	472	466	482
非营业挂车	2吨以下	仙达 XT9350TZX	391	372	368	380
非营业挂车	2-5吨	宝环 HDS9362GGY	4607	4396	4360	4466
非营业挂车	5-10吨	骏强 JQ9100	313	298	295	304
非营业挂车	10吨以上	红旗 JHK9390	541	516	510	526
营业性车辆			车辆使用年限			
车辆使用性质	车辆种类	车型名称	1年以下	1-2年	2-6年	6年以上
出租租赁客车	6座以下	捷达 FV7160FG 新伙伴	2052	2033	2009	2052
出租租赁客车	6-10座	别克 SGM6529ATA 舒适版	3570	3528	3496	3570
出租租赁客车	10-20座	依维柯 NJ6596SFF	3357	3326	3295	3357
出租租赁客车	20-36座	柯斯达 SCT6700RZB54L	5219	5170	5122	5219

表3 第三者责任保险基准纯风险保费表

车辆使用性质	车辆种类	10万	15万	20万	30万	50万	100万
家庭自用汽车	6座以下	757.90	863.85	939.25	1059.50	1271.40	1656.20
	6-10座	770.90	872.30	939.90	1053.00	1253.20	1632.80
	10座以上	770.90	872.30	939.90	1053.00	1253.20	1632.80
企业非营业客车	6座以下	761.80	861.90	929.50	1040.65	1238.25	1613.30
	6-10座	718.90	815.10	881.40	990.60	1182.35	1540.50
	10-20座	784.55	890.50	964.60	1084.85	1296.75	1689.35

	20 座以上	820.30	941.85	1030.25	1169.35	1411.80	1838.85
党政机关、事业团体非营业 客车	6 座以下	724.10	819.00	882.70	988.65	1177.15	1532.70
	6-10 座	698.10	789.10	850.85	952.90	1134.25	1477.45
	10-20 座	767.65	868.40	936.00	1048.45	1248.00	1625.00
	20 座以上	858.65	971.10	1047.15	1172.60	1396.20	1818.05
非营业货车	2 吨以下	821.60	928.85	1001.00	1121.25	1335.10	1739.40
	2-5 吨	1109.55	1265.55	1376.05	1553.50	1864.85	2429.05
	5-10 吨	1264.90	1435.85	1554.15	1747.20	2088.45	2718.95
	10 吨以上	1610.05	1820.65	1963.00	2198.30	2617.55	3407.95
	低速载货汽车	698.10	789.10	851.50	952.90	1134.90	1477.45

表 4 机动车综合商业保险产品 NCD 系数表

连续投保年限与出险次数	等级	系数
4 年及以上无赔	-4	0.5
3 年无赔	-3	0.6
2 年无赔, 3 年 1 赔	-2	0.7
上年无赔, 2 年 1 赔, 3 年 2 赔	-1	0.8
新车, 上年 1 赔, 2 年 2 次, 3 年 3 次	0	1
1 年 2 次, 2 年 3 次, 3 年 4 次	1	1.2
1 年 3 次, 2 年 4 次, 3 年 5 次	2	1.4
1 年 4 次, 2 年 5 次, 3 年 6 次	3	1.6
1 年 5 次, 2 年 6 次, 3 年 7 次	4	1.8
1 年 6 次, 2 年 7 次, 3 年 8 次	5	2

(4) 请根据客户资料和分析数据, 填具交强险保险单

表 5 机动车交通事故责任强制保险单

*****保险股份有限公司

保险单号: *****

被保险人								
被保险人身份证号码(组织机构代码)								
地 址					联系电话			
被 保 险	号牌号码			机动车种型			使用性质	
	发动机号			识别代码(车架				

机 动 车	码		号)			
	厂牌型号		核定载客		核定载质量	
	排 量		功 率		登记日期	
责 任 限 额	死亡伤残赔偿限额		无责任死亡伤残赔偿限额			
	医疗费用赔偿限额		无责任医疗费用赔偿限额			
	财产损失赔偿限额		无责任财产损失赔偿限额			
与交通道路安全违法行为和道路交通事故相联系的浮动比率:						
保险费合计(人民币大写): (¥: 元)						
其中救助基金(%) ¥: 元						
保险期间自 年 月 日 时 起至 年 月 日 时 止						
保险合同争议解决方式						
代 收 车 船 税	整备质量	KG		纳税人识别号		
	当年应缴	¥ 元	往年补缴	¥	滞纳金	¥
	合计(人民币大写): (¥: 元)					
特 别 约 定	1.尊敬的客户:投保次日起,您可以通过本公司网页、客户服务电话、营业网点核实保单及理赔等信息。若对查询结果有异议,请联系本公司。无其它特别约定。					
重 要 提 示	1.请仔细阅读保险条款,特别是责任免除和投保人、被保险人义务。 2.收到本保险单后,请核对,如有不符或疏漏,请及时通知保险人并办理变更或补充手续。 3.保险费应一次性交清,请您及时核对保险单和发票(收据),如有不符,请与保险人联系。 4.投保人应如实告知对保险费计算有影响的或被保险机动车因改装、加装改变使用性质等导致危险程度增加的重要事项,并及时通知保险人办理批改手续。 5.被保险人应当在交通事故发生后及时通知保险人。					
保 险 人	公司名称:*****财产保险股份有限公司***分公司***支公司****部 公司地址:湖南省***市***区*****1幢第1、2层 邮政编码:***** 服务电话:0731-***** 签单日期: (保险人签章)					

表 6 车船税计税表

税 目		计税单位	年适用税额
乘用车[按 发动机气缸 容量(排气 量)分档	1.0升(含)以下的	每 辆	120 元
	1.0升以上至1.6升(含)		300 元
	1.6升以上至2.0升(含)		360 元
	2.0升以上至2.5升(含)		720 元
	2.5升以上至3.0升(含)		1920 元
	3.0升以上至4.0升(含)		3120 元

	4.0 升以上的		4800 元
商用车	中型客车	每 辆	480 元
	大型客车		600 元
	货 车	整备质量每吨	84 元
挂车		整备质量每吨	42 元
其他 车辆	专用作业车	整备质量每吨	84 元
	轮式专用机械车	整备质量每吨	84 元
摩托车		每 辆	36 元

(5) 请根据客户资料和分析数据，填具商业险保险单。

表 7 机动车综合商业保险单

*****保险股份有限公司

保险单号：*****

被保险人		被保险人身份证号码 (团体客户代 码)					
被保险人地址			邮编				
联系人		联系电 话		E-mail			
交强险承保公 司		交强险保单 号		交强险期间			
被 保 险 机 动 车	号牌号码		厂牌型号				
	发动机号		识别代码 (车乘 号)				
	机动车种 类		排量/功 率		核定载客/载质 量		
	使用性质		行驶证车主				
	初次登记日 期		实际价 值		绝对免赔额	元	
承保险种		费率浮动 (+/-)		保险金额/ 赔偿限额 (元)		绝对免赔率	保险费 (元)
保险期间：自 年 月 日 时 分 起至 年 月 日 时 分 止							
保险费合计 (人民币大写):				¥:			
保险合同争议解决方式:							
特别约定: 1. 尊敬的客户: 投保次日起, 您可以通过本公司网页、客户服务电话、营业网点核实 保单及理赔等信息。若对查询结果有异议, 请联系本公司。 2. 本保单保险期间内可享故障救援(次) (除港澳台地区外, 除高速及政府管制路段							

外), 每次拖车距离不超过 100 公里。无其它特别约定。	
明 示 告 知	1. 鉴于投保人已向本公司递交投保申请并同意按约定缴纳保险费, 本公司依照承保险别及其对应条款和特别约定, 承担保险赔偿责任。 2. 请您在收到保险单后立即核对, 保险单内容如与事实不符, 请立即通知本公司采用批单批改, 自行改动或采用其他方式更改无效。 3. 请您仔细阅读所附保险条款, 特别是加黑突出标注的、免除保险人责任部分的条款内容。
签单公司: ****财产保险股份有限公司**分公司**支公司****部 公司地址: 湖南省**市**区*****1 幢第 1、2 层 邮政编码: ***** 服务电话: 0731-***** 签单日期: (保险人签章)	

2、实施条件

表 10 机动车辆保险产品考核实施条件

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, 一个场地另配 1 台打印机。每学生配置 1 个计算器, 1 份车险保险单证 (含商业险保险单和交强险保险单)、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 11 机动车辆保险产品评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (20 分)		20 分	在给定的资料和案例背景的基础上, 能利用已知信息, 体现分析及逻辑思维能力。	
工作 任 务 (80 分)	道交法条款	10 分	道交法条款说明正确	10
	交强险保费 计算及说明	10 分	交强险保费金额计算正确	4
			交强险责任限额说明正确	6
商业险保费	20 分	车损险计算公式正确, 计算正确	10	

	计算		三责险计算公式正确, 计算正确	10	
	交强险保险 单填写	20分	交强险保险单项目填写完整	4	
			交强险保险单项目填写正确	14	
			字迹工整	2	
	商业险保险 单填写	20分	商业险保险单项目填写完整	4	
			商业险保险单项目填写正确	14	
			字迹工整	2	
合计		总分 100 分			

试题评阅人签名:

(二) 试题编号: A-2-3-2

1、任务描述

张女士爱人为她买了一辆新车, 她需要给自己的 5 座家庭自用车投保车险, 投保计划为: 交强险; 机动车商业三责险, 赔偿限额 50 万元; 车辆损失险(按实际价值投保)。其他信息如下所示。

(1) 被保险人信息

姓名: 张大芬

身份证号码: 5106111982100724211

地址: 湖南省长沙市

邮编: 410118

联系电话: 13545656296

电子邮箱: 98413152@qq.com

(2) 被保险机动车信息

车牌号码: 未上牌

机动车种类(型): 6 座以下客车

交强险承保公司: 平安保险

交强险保单号: ALFM00CTP19B0108461

厂牌型号: 神行者 FREELANDER 2 3.2L 越野车

发动机号: B3624S08111013035

识别代码: SALFA2BA3BH254821

排量: 3.1920 L

功率: 177KW

核定载客：5 人

核定载质量：1775 千克

登记日期：2021 年 10 月

实际价值：508300 元

使用性质：家庭自用车

整备质量：1.880 吨

(3) 其它事项

承保期间：2021 年 10 月 10 日 0 时起至 2022 年 10 月 9 日 24 时止。

请根据背景资料完成以任务：

(1) 请查询客户应缴纳的交强险的保险费，并填写《机动车综合商业保险产品 NCD 系数表》的 NCD 系数值。

表 1 交强险优惠费率表

车辆类型	优惠费率			
	第一年	第二年	第三年	第四年
家庭自用汽车 6 座以下	950	855	760	665
家庭自用汽车 6 座以上	1100	990	880	770
企业非营业汽车 6 座以下	1000	900	800	700
企业非营业汽车 6-10 座	1130	1017	904	791
2 吨以下非运营货车	1200	1080	960	840
2 吨以下运营货车	1850	1665	1480	1295
2-5 吨货车	3070	2763	2456	2149
5-10 吨货车	3450	3105	2760	2415
10 吨以上货车	4480	4032	3584	3136
出租车	1800	1620	1440	1260
特种车	2430	2187	1944	1701

表 2 机动车综合商业保险产品 NCD 系数表

连续投保年限与出险次数	等级	系数
4 年及以上无赔	-4	
3 年无赔	-3	
2 年无赔，3 年 1 赔	-2	

上年无赔，2年1赔，3年2赔	-1	
新车，上年1赔，2年2次，3年3次	0	
1年2次，2年3次，3年4次	1	
1年3次，2年4次，3年5次	2	
1年4次，2年5次，3年6次	3	
1年5次，2年6次，3年7次	4	
1年6次，2年7次，3年8次	5	

(2) 请填写《保费计算公式及系数表》中各保险费计算公式。

表3 保费计算公式及系数表

序号	公式
1	商业车险保费=
2	基准保费=
3	优惠系数=
4	附加费用率= 25%
5	自主定价系数= 0.92
6	交通违法系数= 1.0

(3) 请计算客户应缴纳的各类商业车险的保险费。

表4 机动车损失保险基准纯风险保费表

车辆使用性质	车辆种类	车型名称	车辆使用年限			
			1年以下	1-2年	2-6年	6年以上
非营业性车辆			1年以下	1-2年	2-6年	6年以上
家庭自用汽车	6座以下	神行者 FREELANDER 2 3.2L 越野车	5810	5540	5468	5656
家庭自用汽车	6-10座	五菱 LZW6376NF	610	581	575	594
家庭自用汽车	10座以上	金杯 SY6543US3BH	1082	1032	1019	1053
企业非营业客车	6座以下	捷达 FV7160FG 新伙伴	793	752	745	769
企业非营业客车	6-10座	江铃全顺 JX6466DF-M	958	911	903	934

企业非营业客车	10-20座	依维柯 NJ6593ER6	1623	1547	1535	1573
企业非营业客车	20座以上	柯斯达 SCT6703TRB53LEX	3495	3334	3306	3388
非营业货车	2吨以下	江铃 JX1020TS3	635	604	598	617
非营业货车	2-5吨	江淮 HFC1091KST	876	835	828	849
非营业货车	5-10吨	江淮 HFC1141K2R1T	1046	995	986	1016
非营业货车	10吨以上	北方奔驰 ND4250W322JJ	2766	2638	2607	2686
非营业货车	低速载货汽车	北京 BJ5815PD-3	495	472	466	482
非营业挂车	2吨以下	仙达 XT9350TZX	391	372	368	380
非营业挂车	2-5吨	宝环 HDS9362GGY	4607	4396	4360	4466
非营业挂车	5-10吨	骏强 JQ9100	313	298	295	304
非营业挂车	10吨以上	红旗 JHK9390	541	516	510	526
营业性车辆			2年以下	2-3年	3-4年	4年以上
出租、租赁营业客车	6座以下	捷达 FV7160FG 新伙伴	2052	2033	2009	2052
出租、租赁营业客车	6-10座	别克 SGM6529ATA 舒适版	3570	3528	3496	3570
出租、租赁营业客车	10-20座	依维柯 NJ6596SFF	3357	3326	3295	3357
出租、租赁营业客车	20-36座	柯斯达 SCT6700RZB54L	5219	5170	5122	5219

表5 第三者责任保险基准纯风险保费表

车辆使用性质	车辆种类	10万	15万	20万	30万	50万	100万
家庭自用汽车	6座以下	757.90	863.85	939.25	1059.50	1271.40	1656.20
	6-10座	770.90	872.30	939.90	1053.00	1253.20	1632.80
	10座以上	770.90	872.30	939.90	1053.00	1253.20	1632.80
	6座以下	761.80	861.90	929.50	1040.65	1238.25	1613.30

企业非营业客车	6-10 座	718.90	815.10	881.40	990.60	1182.35	1540.50
	10-20 座	784.55	890.50	964.60	1084.85	1296.75	1689.35
	20 座以上	820.30	941.85	1030.25	1169.35	1411.80	1838.85
机关事业单位非营业客车	6 座以下	724.10	819.00	882.70	988.65	1177.15	1532.70
	6-10 座	698.10	789.10	850.85	952.90	1134.25	1477.45
	10-20 座	767.65	868.40	936.00	1048.45	1248.00	1625.00
	20 座以上	858.65	971.10	1047.15	1172.60	1396.20	1818.05
非营业货车	2 吨以下	821.60	928.85	1001.00	1121.25	1335.10	1739.40
	2-5 吨	1109.55	1265.55	1376.05	1553.50	1864.85	2429.05
	5-10 吨	1264.90	1435.85	1554.15	1747.20	2088.45	2718.95
	10 吨以上	1610.05	1820.65	1963.00	2198.30	2617.55	3407.95
	低速载货汽车	698.10	789.10	851.50	952.90	1134.90	1477.45

(4) 请根据客户资料和分析数据, 填具交强险保险单

表 6 车船税计税表

税目		计税单位	年适用税额
乘用车[按发动机气缸容量(排气量)分档]	1.0 升(含)以下的	每 辆	120 元
	1.0 升以上至 1.6 升(含)		300 元
	1.6 升以上至 2.0 升(含)		360 元
	2.0 升以上至 2.5 升(含)		720 元
	2.5 升以上至 3.0 升(含)		1920 元
	3.0 升以上至 4.0 升(含)		3120 元
	4.0 升以上的		4800 元
商用车	中型客车	每 辆	480 元
	大型客车		600 元
	货 车	整备质量每吨	84 元
挂车		整备质量每吨	42 元
其他车辆	专用作业车	整备质量每吨	84 元
	轮式专用机械车	整备质量每吨	84 元
摩托车		每 辆	36 元

表 7 机动车交通事故责任强制保险单

****保险股份有限公司

保险单号：*****

被保险人									
被保险人身份证号码(组织机构代码)									
地 址					联系电话				
被 保 险 机 动 车	号牌号码			机动车种型			使用性 质		
	发动机号 码			识别代码(车架 号)					
	厂牌型号			核定载客			核定载质量		
	排 量			功 率			登记日期		
责 任 限 额	死亡伤残赔偿限额				无责任死亡伤残赔偿限额				
	医疗费用赔偿限额				无责任医疗费用赔偿限额				
	财产损失赔偿限额				无责任财产损失赔偿限额				
与交通道路安全违法行为和道路交通事故相联系的浮动比率：									
保险费合计(人民币大写)： (¥： 元)									
其中救助基金(%) ¥： 元									
保险期间自 年 月 日 时 起至 年 月 日 时 止									
保险合同争议解决方式									
代 收 车 船 税	整备质量	KG			纳税人识别号				
	当年应缴	¥ 元	往年补缴		¥	滞纳金	¥		
	合计(人民币大写)： (¥： 元)								
特 别 约 定	1.尊敬的客户：投保次日起，您可以通过本公司网页、客户服务电话、营业网点核实保单及理赔等信息。若对查询结果有异议，请联系本公司。无其它特别约定。								
重 要 提 示	1.请仔细阅读保险条款，特别是责任免除和投保人、被保险人义务。 2.收到本保险单后，请核对，如有不符或疏漏，请及时通知保险人并办理变更或补充手续。 3.保险费应一次性交清，请您及时核对保险单和发票(收据)，如有不符，请与保险人联系。 4.投保人应如实告知对保险费计算有影响的或被保险机动车因改装、加装改变使用性质等导致危险程度增加的重要事项，并及时通知保险人办理批改手续。 5.被保险人应当在交通事故发生后及时通知保险人。								
保 险 人	公司名称：****财产保险股份有限公司**分公司**支公司****部 公司地址：湖南省**市**区*****1幢第1、2层 邮政编码：**** 服务电话：0731-**** 签单日期： (保险人签章)								

(5) 请根据客户资料和分析数据，填具商业险保险单。

表 8 机动车综合商业保险单

****保险股份有限公司

保险单号：*****

被保险人		被保险人身份证号码 (团体客户代 码)		
被保险人地址		邮编		
联系人		联系电话	E-mail	
交强险承保公 司		交强险保单 号	交强险期间	
被保 险 机 动 车	号牌号码	厂牌型号		
	发动机号	识别代码 (车乘 号)		
	机动车种 类	排量/功 率	/	核定载客/载质 量
	使用性质	行驶证车主		
	初次登记日 期	实际价 值	绝对免赔额	元
承保险种	费率浮动 (+/-)	保险金额/ 赔偿限额 (元)	绝对免赔率	保险费 (元)
保险期间：自 年 月 日 时 分 起至 年 月 日 时 分 止 保险费合计 (人民币大写)： ¥： 保险合同争议解决方式： 特别约定： 1. 尊敬的客户：投保次日起，您可以通过本公司网页、客户服务电话、营业网点核实 保单及理赔等信息。若对查询结果有异议，请联系本公司。 2. 本保单保险期间内可享故障救援(次) (除港澳台地区外，除高速及政府管制路段 外)，每次拖车距离不超过 100 公里。无其它特别约定。				
明 示 告 知	1. 鉴于投保人已向本公司递交投保申请并同意按约定缴纳保险费，本公司依照承保 险别及其对应条款和特别约定，承担保险赔偿责任。 2. 请您在收到保险单后立即核对，保险单内容如与事实不符，请立即通知本公司 采用批单批改，自行改动或采用其他方式更改无效。 3. 请您仔细阅读所附保险条款，特别是加黑突出标注的、免除保险人责任部分的 条款内容。			
签单公司：****财产保险股份有限公司**分公司**支公司****部 公司地址：湖南省**市**区*****1 幢第 1、2 层 邮政编码：**** 服务电话：0731-**** 签单日期： (保险人签 章)				

2、实施条件

表 9 机动车辆保险产品考核实施条件

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，一个场地另配 1 台打印机。每学生配置 1 个计算器，1 份车险保险单证（含商业险保险单和交强险保险单）、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 10 机动车辆保险产品评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (20 分)		20 分	在给定的资料和案例背景的基础上，能利用已知信息，体现分析及逻辑思维能力。		
测试任务 (80 分)	交强险保费及 NCD 系数填写	10 分	交强险保费计算正确	2	
			NCD 系数填写正确	8	
	保费计算公式	10 分	保费计算公式填写正确		10
	商业险保费计算	20 分	车损险计算公式正确，计算正确		10
			三责险计算公式正确，计算正确		10
	交强险保险单填写	20 分	交强险保险单项目填写完整		4
			交强险保险单项目填写正确		14
			字迹工整		2
	商业险保险单填写	20 分	商业险保险单项目填写完整		4
			商业险保险单项目填写正确		14
字迹工整			2		
合计		总分 100 分			

试题评阅人签名：

项目四 责任保险产品分析

(一) 试题编号: A-2-4-1

1、任务描述

请阅读下列责任保险产品条款节选, 并完成相关问题分析。

****保险公司**责任保险产品条款**

保险责任

第四条 在保险期间内, 被保险人在本保险合同载明的场所内依法从事经营活动时, 因发生火灾、爆炸造成第三者、雇员的人身伤害, 依照中华人民共和国法律应由被保险人承担的经济赔偿责任, 保险人按照本保险合同约定负责赔偿。

消防部门在现场灭火救援过程中, 为减少人员伤亡采取合理必要的措施造成被保险人经营场所以外相邻的直接财产损失, 经消防部门认定应由被保险人负责赔偿的, 由保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

第五条 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他必要的、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负责赔偿。

责任免除

第六条 下列原因造成的损失、费用和责任, 保险人不负责赔偿(略)

第七条 下列损失、费用和责任, 保险人不负责赔偿(略)

责任限额

第八条 责任限额由投保人与保险人协商确定, 并在保险合同中载明。

保险期间

第九条 除另有约定外, 保险期间为一年, 以保险合同载明的起讫时间为准。

赔偿处理

第二十五条 (略)

第二十六条 发生保险责任范围内的损失, 保险人对每人人身损害的赔偿金额不超过每人责任限额, 在保险期间内, 保险人累计赔偿金额不超过累计责任限额。

消防部门在现场灭火救援过程中, 为减少人员伤亡采取合理的必要的措施造成被保险人经营场所以外相邻的财产直接损失, 经消防部门认定应由被保险人负责赔偿的, 由保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。每次事故赔偿限额为被保险人累计责任限额的 5%。

第二十七条 对每次事故法律费用的赔偿限额, 保险人在第二十六计算的赔偿金额以外按应由被保险人支付的数额另行计算, 但不超过累计责任限额的 2%。

因同一起火灾、爆炸事故造成多人伤亡, 导致多人同时或先后向被保险人索赔的, 视为一次保险事故。

在保险期间内，保险人对多次事故法律费用的累计赔偿金额不超过累计责任限额的 10%。

第二十八条 ——第三十条 （略）

请根据背景资料完成以下任务：

（1）某客户购买该款责任保险产品，起始日是 2018 年 2 月 2 日，到期日为 2019 年 2 月 1 日。保单到期后客户没有进行续保。若该保单采用期内发生式或期内索赔式，公司对于任何发生在 2018 年 2 月 2 日至 2019 年 2 月 1 日期间的保单承保的事故将如何进行理赔？请完成下别表格的填写。

表 1 请判断赔偿责任与原因

事故发生时间	提出索赔时间	发生式保单是否承担赔偿责任及原因	索赔式保单是否承担赔偿责任及原因
2017-05-02	2018-02-13		
2018-03-31	2018-07-20		
2018-07-15	2020-05-06		
2019-03-23	2019-12-25		

（2）请根据该责任保险产品条款判断，该产品采用的哪种承保方式？

（3）2018 年 9 月 2 日中午，浙江某高校女生约校友到一家烧烤店吃烧烤，由于服务员操作不当，对还在烧烤炉的明火直接加液体酒精导致女生全身起火，该学生全身被大面积烧伤，被送往杭州救治。请根据产品条款判断，若该餐饮企业投保了该保险产品，此次责任事故，保险公司是否承担赔偿责任？并说明原因。

（4）客户张先生在选购责任保险产品时，发现公众责任保险的保险责任与火灾公众责任保险的保险责任很相似，请向客户解释该款保险产品与公众责任保险产品的区别和优势。

（5）请根据该责任保险产品条款，说明责任保险中责任限额的种类，在该保险合同中责任限额是如何约定的？并向客户解释在保险合同中约定责任限额的目的是什么？

2、实施条件

表 2 责任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 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 责任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)	承保方式下的理赔判断	25 分	理赔判断正确	10	
			原因分析正确	15	
	承保方式判断	10 分	险种辨析正确	5	
			承保方式判断正确	5	
	保险责任判定	10 分	保险责任判定正确	5	
			原因分析正确	5	
	产品比较分析	20 分	产品比较分析正确	20	
	责任限额分析	15 分	责任限额种类列举正确	3	
			条款中责任限额分析正确	2	
			责任限额目的分析正确	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(二) 试题编号：A-2-4-2

1、任务描述

请阅读下列责任保险产品条款节选，并完成相关问题分析。

****保险公司**责任保险产品条款**

保险责任

第二条 在保险期间内，由于被保险人所生产、出售的产品或商品在承保区域内发生事故，造成使用、消费或操作该产品或商品的人或其他任何人的~~人身伤害、疾病、死亡或财产损失~~，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由被保险人负责的经济赔偿责任，保险人根据本保险合同的规定，在约定的赔偿限额内负责赔偿。

第三条 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他必要的、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。

责任免除

第四条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿（略）

赔偿限额与免赔额

第五条 赔偿限额包括每次事故赔偿限额、累计赔偿限额，由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。

第六条 每次事故免赔额由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。

保险期间

第七条 本合同的保险期间为一年，起讫时间以保险单载明的起讫时间为准。

投保人、被保险人义务

第十二条（略）

第十三条 被保险人及其代表应根据保险单和批单的规定按期交付保险费。否则，保险人不承担赔偿责任。

第十四条（略）

第十五条 保险期间届满后，被保险人应将保险期间生产、出售的产品或商品的总值书面通知保险人，作为计算实际保险费的依据。实际保险费若高于预收保险费，被保险人应补交其差额，反之，若预收保险费高于实际保险费，保险人退还其差额，但实际保险费不得低于所规定的最低保险费。

赔偿处理

第二十二—第二十三条 略

第二十四条 发生保险责任范围内的损失，保险人按以下方式计算赔偿：

（一）对于每次事故造成的损失，保险人在每次事故赔偿限额内计算赔偿；

（二）在保险期间内，保险人对多次事故损失的累计赔偿金额不超过累计赔偿限额。

第二十六条 生产出~~售~~的同一批产品或商品，由于同样原因造成多人的人身伤害、疾病或死亡或多人~~的~~财产损失，应视为一次事故造成的损失。

请根据背景资料完成以下任务：

(1) 某客户购买该款产品责任险产品，起始日是 2018 年 2 月 2 日，到期日为 2019 年 2 月 1 日。保单到期后客户没有进行续保。若该保单采用期内发生式或期内索赔式，公司对于任何发生在 2018 年 2 月 2 日至 2019 年 2 月 1 日期间的保单承保的事故将如何进行理赔？请完成下别表格的填写。

表 1 请判断赔偿责任与原因

事故发生时间	提出索赔时间	发生式保单是否承担赔偿责任及原因	索赔式保单是否承担赔偿责任及原因
2017-05-02	2018-02-13		
2018-03-31	2018-07-20		
2018-07-15	2020-05-06		
2019-03-23	2019-12-25		

(2) 请根据该责任保险产品条款，判断该产品的类型及采用哪种承保方式？

(3) 请向客户说明说明该责任保险产品保费收取的方式。并根据以下背景资料进行保费相关计算。

某企业 2019 年 1 月 1 日欲投保该责任保险产品，2019 年预计销售总额为 10000 万元，费率为 6%，请计算该保险公司应收保险费。若保险期内实际生产和销售额下降了 30%，则保险公司实收保险费为多少？应退还多少保险费？

(4) 若客户张先生想要对自己产品的损失购买保障，其应该购买何种保险产品，与产品责任保险区别有哪些。（至少 3 条）

(5) 请根据该责任保险产品条款说明责任保险中责任限额的种类，在该保险合同中责任限额是如何约定的？并向客户解释在保险合同中约定责任限额的目的是什么？

2、实施条件

表 2 责任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 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 责任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)	承保方式下的理赔判断	20分	理赔判断、原因分析正确	20	
	承保方式判断	10分	承保方式判断正确	5	
			险种判断正确	5	
	保费计算	20分	保险费收取方式判断正确	10	
			保险费计算正确	10	
	产品比较分析	15分	产品需求判断正确	5	
			产品比较分析正确	15	
	责任限额分析	15分	责任限额种类列举正确	3	
			条款中责任限额分析正确	2	
			责任限额目的分析正确	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(三) 试题编号：A-2-4-3

1、任务描述

请阅读下列责任保险产品条款节选，并完成相关问题分析。

****保险公司**责任保险产品条款**

保险责任

第三条 在保险期间内，被保险人的所雇佣的员工（以下简称“雇员”）在中华人民共和国境内因下列情形导致伤残或死亡，依照中华人民共和国法律应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合

同约定负责赔偿：

- （一）在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害；
- （二）工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害；
- （三）在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害；
- （四）患职业病；
- （五）因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明；
- （六）在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的；
- （七）在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在 48 小时之内经抢救无效死亡；
- （八）在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害；
- （九）原在军队服役，因战、因公负伤致残，已取得革命伤残军人证，到现工作岗位后旧伤复发；
- （十）法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。

对于已参保工伤保险的雇员发生保险事故，不论该雇员是否已从工伤保险基金获得赔偿，保险人只负责赔偿本保险合同赔偿限额与应由工伤保险基金赔偿的各项费用的差额部分。

第三条 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他必要的、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。

第四条 在保险期间内，被保险人在本保险合同载明的场所内依法从事经营活动时，因发生火灾、爆炸造成第三者、雇员的人身伤害，依照中华人民共和国法律应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同约定负责赔偿。

消防部门在现场灭火救援过程中，为减少人员伤亡采取合理必要的措施造成被保险人经营场所以外相邻的直接财产损失，经消防部门认定应由被保险人负责赔偿的，由保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

第五条 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他必要的、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负责赔偿。

责任免除（略）

赔偿限额与免赔额（率）

第七条 赔偿限额包括每人伤残赔偿限额、每人死亡赔偿限额、每人医疗费用赔偿限额、每人每日误工费赔偿金额、累计赔偿限额。

赔偿限额可以是雇员工资收入倍数（以下简称“工资总额制”），也可以是约定的金额（以下简称“直接限额制”），由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。

第八条 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，并在保险合同中载

明。

保险期间

第九条 除另有约定外，保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险费

第十条 保险人按照费率规章计算收取保险费。

赔偿处理

第二十五条（略）

第二十六条 被保险人给雇员造成损害，被保险人未向该雇员赔偿的，保险人不得向被保险人赔偿保险金。

第二十七条 未参加工伤保险的雇员发生保险责任范围内的损失，保险人按以下方式计算赔偿：

（一）死亡：在保险合同约定的每人死亡赔偿限额内进行赔偿。

雇员死亡前保险人已根据本条第（二）款约定支付伤残赔偿金的，死亡赔偿金额为扣除已支付伤残赔偿金后的余额。

（二）伤残

1、永久丧失全部工作能力：保险人在保险合同约定的每人伤残赔偿限额内进行赔偿。

2、永久丧失部分工作能力：保险人按照其伤残程度，参照《雇主责任保险伤残赔偿比例表》规定的百分率乘以每人伤残赔偿限额的数额进行赔偿。

3、暂时丧失工作能力（误工费）：经保险人认可的医疗机构证明暂时丧失工作能力超过5天（不包括5天）的，按照下列方式进行赔偿：

（1）工资总额制赔款=每日赔偿金额*（实际暂时丧失工作能力天数-5天）。

在投保时未约定每人每日赔偿金额的，则以暂时丧失工作能力的雇员的月工资标准/30来确定每日赔偿金额；实际暂时丧失工作能力的天数以该雇员医疗期满日和确定伤残程度日期的先发生者为限，最长不超过365天。

（2）直接限额制赔款：自第6天起，每人每天按当地政府公布的最低生活标准或每日赔偿金额赔偿误工补助，以医疗期满和确定伤残程度先发生者为限，最长不超过1年。

若暂时丧失工作能力的雇员经医疗机构诊断为永久丧失全部/部分工作能力，保险人按本条第（二）款第1项或第2项的约定确定赔偿金额，扣除已赔偿的暂时丧失工作能力的赔款后，在每人伤残赔偿限额内予以赔付。

（三）医疗费用

发生保险事故后，被保险人对其雇员依法应承担的下列医疗费用，保险人在本保险合同约定的每人医疗费用责任限额内据实赔偿，包括：

1、挂号费、治疗费、手术费、检查费、医药费；

2、急救医疗费、急救交通费。

除紧急抢救外，受伤雇员均应在县级以上（含县级）医院或保险人认可的医疗机构就诊。

被保险人承担的诊疗项目、药品使用、住院服务，保险人均按照国家工伤保险待遇规定的标准，在依据本款第 1 至 2 项计算的基础上，扣除每次事故每人医疗费用免赔额后进行赔偿。

请根据背景资料完成以下任务：

(1) 某客户购买该款责任险产品，起始日是 2018 年 2 月 2 日，到期日为 2019 年 2 月 1 日。保单到期后客户没有进行续保。若该保单采用期内发生式或期内索赔式，公司对于任何发生在 2018 年 2 月 2 日至 2019 年 2 月 1 日期间的保单承保的事故将如何进行理赔？请完成下别表格的填写。

表 1 请判断赔偿 responsibility 与原因

事故发生时间	提出索赔时间	发生式保单是否承担赔偿责任及原因	索赔式保单是否承担赔偿责任及原因
2017-05-02	2018-02-13		
2018-03-31	2018-07-20		
2018-07-15	2020-05-06		
2019-03-23	2019-12-25		

(2) 请根据该责任保险产品条款判断，该款保险产品的类型及采用哪种承保方式？

(3) 请根据保险合同条款，判断下列情境下保险公司是否要承担赔偿责任？

①被保险人 A 汽车销售公司员工钱六驾驶客户新车与客户一起去办理车辆上牌事宜，在市区高架上发生交通事故身亡，交通事故责任认定书载明钱六对交通事故负全部责任，其他当事人无事故责任；

②被保险人 B 银行员工冯七下班后骑电动车去幼儿园接孩子，途中被货车撞击身亡，交通事故责任认定结论为货车方负全责；

③被保险人 C 商场员工高八上个月初在商场张贴广告时突然昏迷，送往医院急救后诊断为脑溢血，现处于植物人状态；

④被保险人 D 电子设备厂员工林九，外地出差为某机械厂安装调试设备。设备安装完毕后，机械厂招待晚餐，当晚十点准备休息时林九突然发病，经医院抢救后脱险，确诊为脑出血。病历记载林九当日过量饮酒；

⑤被保险人 E 纸业公司员工周十，于晚上 0 时至 8 时上夜班，5 时左右纸辊架上原有半成品纸辊突然坍塌，把已经在靠在门边睡着的周十砸成踝骨骨折；

(4) 某企业老板张某欲转移其用工风险投保团体意外伤害保险，若你是保险公司的工作人员，你应该建议雇主购买团体意外伤害保险还是该保险产品，并对二者进行比较。

(5) 请根据该责任保险产品条款，说明责任保险中责任限额的种类，在该保险合同中责任限额是如何约定的？并向客户解释在保险合同中约定责任限额的目的是什么？

2、实施条件

表 2 责任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 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 责任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)	承保方式 下的理赔 判断	25 分	理赔判断正确	10	
			原因分析正确	15	
	险种及承 保方式判 断	10 分	险种辨析正确	5	
			承保方式判断正确	5	
	保险责任 判定	20 分	保险责任判定正确	10	
			原因分析正确	10	

	产品比较 分析	10分	产品比较分析正确	10	
	责任限额 分析	15分	责任限额种类列举正确	3	
			条款中责任限额分析正确	2	
			责任限额目的分析正确	10	
合计	总分 100分				

试题评阅人签名：

项目五 人身保险产品分析

(一) 试题编号: A-2-5-1

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/交费期间	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

表 1 续 XX 保险费率表 (女)

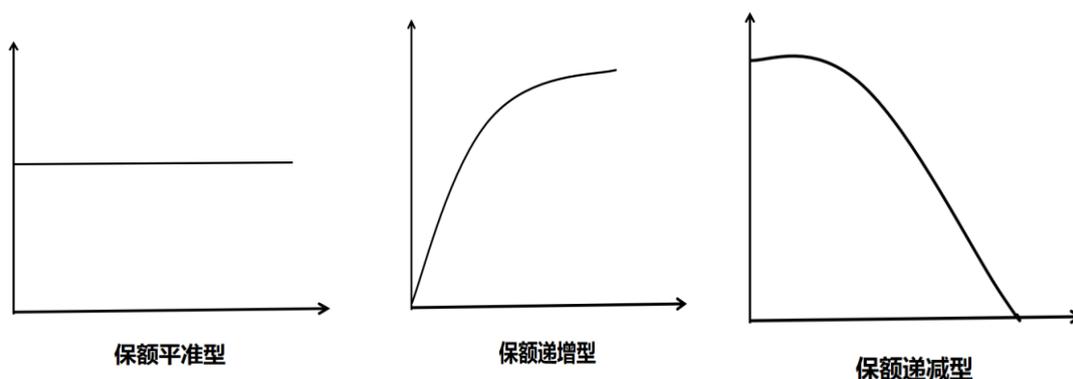
(每 10000 元基本保险金额) 货币单位: 人民币元

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：

- 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？
- 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。

- 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。
- 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。
- 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	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：

(二) 试题编号：A-2-5-2

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

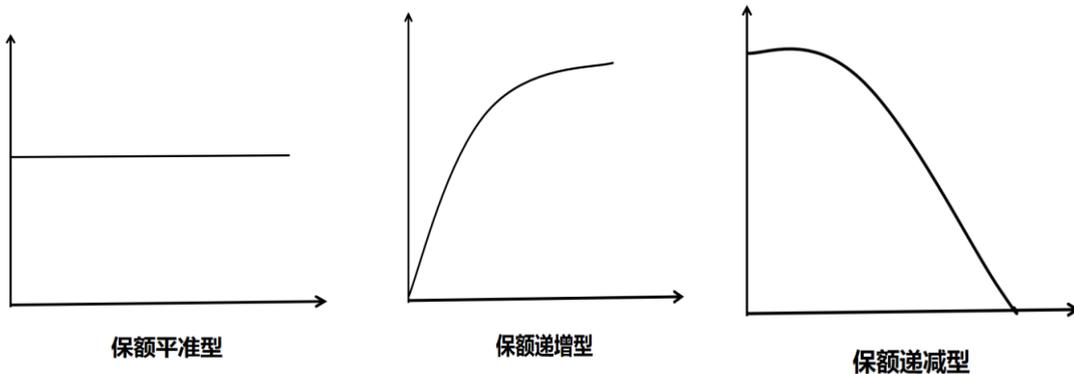
保险期间		20年		30年	
投保年龄	交费期间	10年交	20年交	10年交	20年交
	18		11.3	6.5	21
19		11.9	6.9	22.6	13.2
20		12.6	7.3	24.4	14.2
21		13.4	7.8	26.3	15.3
22		14.3	8.3	28.5	16.6
23		15.3	8.9	30.8	17.9
24		16.4	9.6	33.4	19.4
25		17.7	10.3	36.1	21
26		19.1	11.1	39.1	22.8
27		20.7	12	42.4	24.7
28		22.4	13.1	45.8	26.7
29		24.4	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

投保年龄	交费期间	20年		30年	
		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购工作，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	险种判断	10分	险种判断正确	5

试 任 务 (80 分)			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-2-5-3

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

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）

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

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。

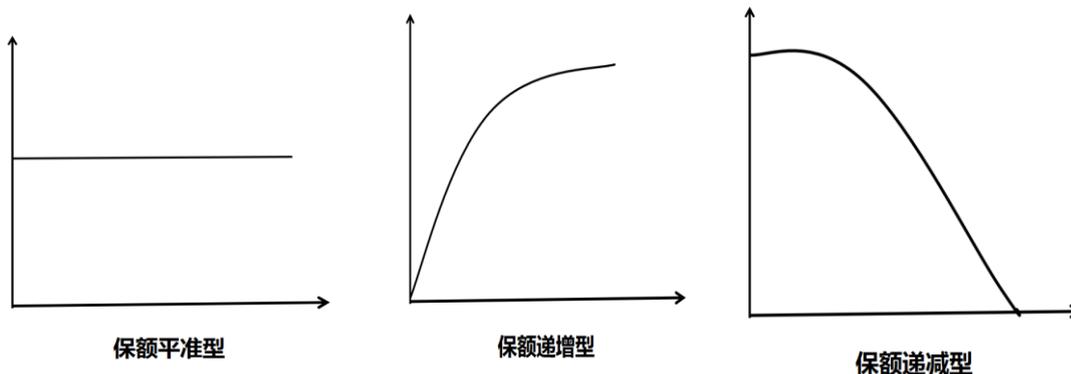
若申请转换，本合同将视为解除合同，您可将本合同当时的现金价值抵扣转换后产品的保险费。您只需确认投保本合同时，对被保险人的健康事项进行了如实告知，无需再次提供被保险人健康证明文件。转换后的保险期间应不小于本合同解除时剩余的保险期间。

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-2-5-4

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 性别 投保年龄	一次交清		5年交		10年交		20年交	
	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

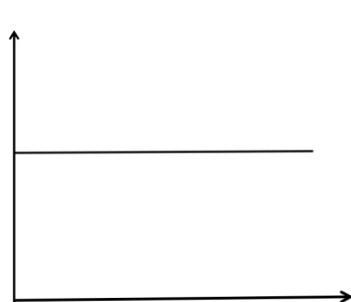
在本合同有效期内，您到期未交纳保险费且保险单具有现金价值的情况下，如您在宽限期前书面同意，本公司将根据宽限期开始前一日保险单的现金价值扣除各项欠款及利息后的余额一次交清保险费，基本保险金额相应调整，本公司按调整后的基本保险金额及对应的一次交清保险费，继续承担保险责任。

三、保单借款

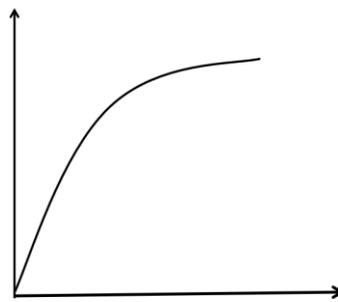
在本合同有效期内，经被保险人书面同意，您可以以书面形式向本公司提出保单借款申请，经本公司审核同意后您可办理保单借款。借款金额不得超过本合同的现金价值扣除各项欠款及利息后余额的 80%，每次借款期限不得超过六个月，借款利率根据您与我们的约定执行。借款利息在借款到期时与本金一并归还。若您到期未能足额偿还借款本息，则您所欠的借款本金及利息将作为新的借款本金计息。借款本息与其他各项欠款及利息达到本合同的现金价值时，本合同效力中止。

请根据背景资料完成以下任务：

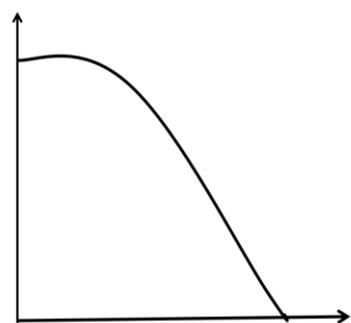
- (1) 请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？
- (2) 请根据保险合同条款，分析该产品是以下哪一类保险产品？



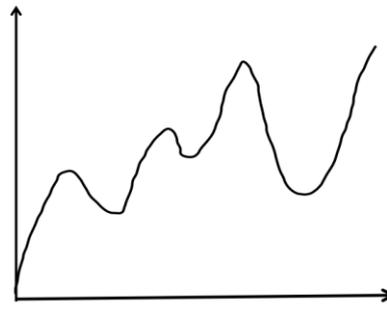
保额平准型



保额递增型



保额递减型



保额随机波动型

(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	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	

(80分)	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：

(五) 试题编号：A-2-5-5

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 <i>到达年龄</i> (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

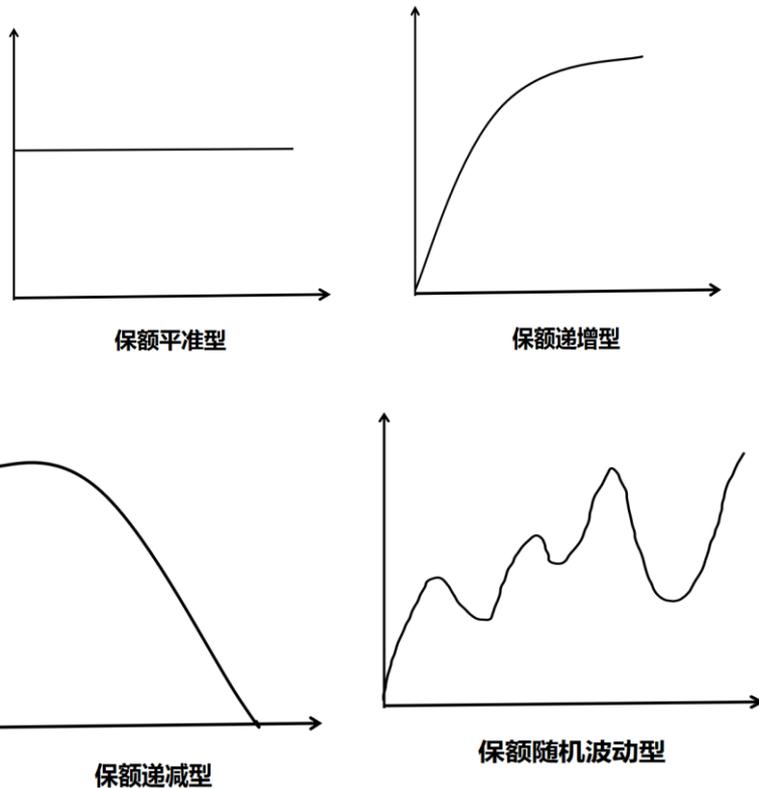
34	940	2728	4399	8117	11251	13865
35	941	2731	4403	8124	11261	13878
36	942	2733	4407	8131	11271	13890

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×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。



(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 分析与处 理	10分	保险权益分析正确	5	
			保险权益处理正确	5	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(六) 试题编号：A-2-5-6

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）

性別		男性						
年齡\繳別	趸交	3年繳	5年繳	10年繳	15年繳	20年繳	25年繳	30年繳
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：B-2-5-7

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、申请养老年金时，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 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	
	养老保险待遇水平分析	15分	养老金替代率计算正确	4	
通行高水平替代率正确			4		
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-2-5-8

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

(每 1000 元保费)

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，应如何帮助王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	20 分	犹豫期内退保处理正确	5		

	分析与处理	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-2-5-9

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-2-5-10

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>等待期：30 天，续保、意外医疗、法律费用无等待期。</p>

保 障 项 目	保 障 金 额	项 目 说 明
重大疾病医疗保障责任	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。

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：

第二部分 岗位核心技能

模块三 保险运营实务

项目一 新单业务处理

(一) 试题编号: B-1-1-1

1、任务描述

李华(工号: 20080305)是一名新上岗不久的保险营销员,今天签单成功,他递交了投保资料到保险公司。

客户资料如下:

张飞,在湖南长青贸易有限公司工作,主要从事会计工作(职业代码为0101023,风险等级为一级),身高175cm,体重70kg,年收入约30万,2020年5月1日拟投保一份保额为10万元的**人寿保险公司康宁终身重大疾病保险,保险费分20年年交,年交保费8400元,首期保费的交纳方式为银行转账,开户银行为工商银行书院路支行,账号为:3602860011222222。指定妻子和儿子为其受益人,妻子(苏乐,身份证号为:432301198601280168),儿子(张子轩,身份证号码是:430103201011060906)

受益份额各为50%。被保险人免体检。保险合同产生争议时,选择仲裁方式,仲裁机构为长沙市仲裁委员会。

张飞的身份证号码为:430104198512204016,电话:15874441230,家庭地址是长沙市人民东路223号,邮编:410222。电子邮件:***@126.com。身体健康,有吸烟的习惯,已有11年的吸烟史,每天吸烟约20支,自己驾驶一辆标致307轿车,驾龄5年,没有其他高风险的运动嗜好,也没有既往病史。

(注:本题相关信息均为虚拟。)

请根据背景资料完成下列任务:

请根据背景资料完成下列任务:

- (1) 请向客户说明承保业务处理基本流程。
- (2) 请向客户说明投保单初审的要点。

- (3) 请向客户说明哪些属于有效身份证件。
- (4) 根据以上资料，说明新单扫描的注意事项。
- (5) 根据以上资料，填写一份投保单

表 3 个人投保单

个人保险投保单

业务员姓名：
 业务员工号：
 收款收据号：
 保险合同号

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，您对公司的一节告知均以书面为准。 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： <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男	出生日期	年月日	年 月 日
	证件名称： <input type="checkbox"/> 身份证其	证件号码：					
	职业：兼职：	职业代码：	职业类别：	级			
	通讯地址：	邮编：			婚姻	<input type="checkbox"/> 婚已	<input type="checkbox"/>
联系电话：手机：				电子邮件：			状况
被保险人	姓名：			性别： <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男	出生日期：	年月日	白 岁
	证件名称： <input type="checkbox"/> 身份证其	证件号码：					
	职业：兼职：	职业代码：	职业类别：	级	工		
	通讯地址：	邮编：	电话：				
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
		<input type="checkbox"/> 身定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		<input type="checkbox"/> 趸交	
		<input type="checkbox"/> 身定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		<input type="checkbox"/> 年交	
		<input type="checkbox"/> 身定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		<input type="checkbox"/> 半年交	
		<input type="checkbox"/> 身定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		<input type="checkbox"/> 季交	
		<input type="checkbox"/> 身定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		<input type="checkbox"/> 月交	
		<input type="checkbox"/> 身定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		<input type="checkbox"/> 不定期	
保险费合计人民币（大写）（¥）							
首期暂交费： 交费形式： <input type="checkbox"/> 银行转账 <input type="checkbox"/> 行代收现 <input type="checkbox"/> 支票其它 <input type="checkbox"/> 费日 年 月 日							
续期交费形式： <input type="checkbox"/> 行转账 <input type="checkbox"/> 银行 <input type="checkbox"/> 支 若选择银行转账，请填写开户银行： 户名：							
<input type="checkbox"/> 现金 <input type="checkbox"/> 支票 <input type="checkbox"/> 其它 账号：							

年金领取 <input type="checkbox"/> 周岁 首期领取金额: <input type="checkbox"/> 领取方式: <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> 领年领 <input type="checkbox"/> 顶其它 <input type="checkbox"/>		
		<input type="checkbox"/> 准领取 <input type="checkbox"/> 递增 <input type="checkbox"/> 取递增率为 % 其它 <input type="checkbox"/>		
如投保分红保险, 红利领取方式: <input type="checkbox"/> 金累积 <input type="checkbox"/> 息抵交保费 <input type="checkbox"/> 购买交清增 <input type="checkbox"/> 保险其它 <input type="checkbox"/>				
公司信息通知方式: <input type="checkbox"/> 子邮件手机 <input type="checkbox"/> 信电话信函 <input type="checkbox"/>				
合同争议处理方式: <input type="checkbox"/> 讼仲裁 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 厘米; 投 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 厘米, 体重公斤 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		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: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	投保人: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车 <input type="checkbox"/>			
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 <input type="checkbox"/> 种类, 每天数量 <input type="checkbox"/>			
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 <input type="checkbox"/>			
E、是否计划两年内出国	于年前因停止吸烟 <input type="checkbox"/>			
4、身体残障	A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍 <input type="checkbox"/>			
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 <input type="checkbox"/>			
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 <input type="checkbox"/> 月 <input type="checkbox"/>			
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：	□□□□ □□日 □□

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 1 承保业务处理实施条件

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 2 承保业务处理评价标准

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	承保业务处理基本流程	10 分	承保业务处理基本流程阐述正确、完整。	10

任务 (80分)	投保单初审的要点	10分	投保单初审的要点表述完整、规范。	10	
	客户投保需要提交的有效身份证件	10分	客户投保需要提交的有效身份证件表述正确、完整	10	
	新单扫描的注意事项	10分	新单扫描的注意事项表述正确、完整	10	
	投保单填写	10分	客户资料填写正确、完整。	10	
		10分	要约内容填写正确正确、完整。	10	
		15分	告知事项正确正确、完整。	15	
		5分	声明与授权正确正确、完整。	5	
	合计	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

张小（工号：20080306）是**人寿保险公司一名银行保险理财经理，保险公司营业单位代码：95000。张小今天签单成功，张小协助工商银行某客户填写投保单，投保单单号：3214567890，并且通过银行银保通系统自动核保，当天打印出保险合同，保险合同号：3214567890。客户资料如下：

投保人，王奇，身份证号：310104197602043456，上海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），年收入15万元，身体健康，无过往病史。家庭美满，家有妻子（王秀珍，身份证号31020319780629221）和儿子（王一，身份证号310103201012150312）。妻子王秀珍也是上海高速公路管理局职工，工作性质为会计（职业代码为0101002，风险等级为一级），年收入10万元，身体健康，无过往病史。家庭地址：上海市七宝路87号305室，邮编：201200，电话：13410016666，电子邮箱：xiuzheng@126.com。2020年5月2日在工商银行宝安路支行（单位代码：68000）投保**人寿鸿丰两全保险（分红型），被保险人为妻子，趸交保费10万

元，基本保险金额 106200 元，保险期间 5 年，指定儿子为受益人。约定通过其工商银行账户交费 and 领取保险金，账号 6222000200180023526。保险合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为上海市仲裁委员会。

(注：本题相关信息均为虚拟。)

请根据背景资料完成下列任务：

- (1) 请向客户说明承保业务处理基本流程。
- (2) 请向客户说明投保单初审的要点。
- (3) 请向客户说明哪些属于有效身份证件。
- (4) 根据以上资料，说明新单扫描的注意事项。
- (5) 根据以上资料，填写一份投保单

表 2 银邮代理专用投保单

投保单（银行、邮政代理专用）

公司提示				
1、投保单是保险合同的重要组成部分，投保人须用蓝黑或碳素墨水填写，字迹清晰，不得涂改。				
2、投保人应如实填写所列事项，如未如实告知，我公司有权在法定期限内解除合同，并依法决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。				
3、保险费通过银行转账方式收取，投保人应提供存款账户，并保证该账户有足够余额支付每期保险费。				
4、若投保人未填写身故保险金受益人信息的，我公司将依据《中华人民共和国保险法》相关规定履行给付保险金的义务。				
投保人	姓名： 出生日期：□□□□年□□月□□日 性别：□男 □女			
	证件名称：□身份证□护照□军人证□在华居住证□其它____ 证件号码： □□□□□□□□□□□□□□□□□□			
	平均年收入（填写过去三年大约的平均年收入值）：			
	通讯地址： 邮政编码：			
	联系电话： 移动电话：		电子邮件：	
被保险人	是投保人的□本人 □配偶 □父母 □子女 □其他_____（若为投保人本人时，可免填以下资料）			
	姓名： 出生日期：□□□□年□□月□□日 性别：□男 □女			
	证件名称：□身份证□护照□军人证□在华居住证□其它证件号码： □□□□□□□□□□□□□□□□□□			
	职业： 平均年收入（填写过去三年大约的平均年收入值）：			
	通讯地址： 邮政编码：			
联系电话： 移动电话：		电子邮件：		
要 约 内 容	险种名称			
	保险金额	保险期间	交费期间	基本保险费
		（ 年/ 月/ 日/至 岁）	（年/至 岁）	
	保险费合计：（币别）（大写）_____（小写）			
	交费方式：□趸交 □年交 □半年交 □季交 □月交 □不定期			
	红利领取方式：□现金 □累计生息			
	交费账户	开户银行（或邮政储蓄机构）： 户名：		
		交费账号：		
保险金领取方式：□趸领 □年领 □月领 领取年龄： 领款形式： □现金□银行转账				
领款账户	开户银行（或邮政储蓄机构）： 户名：			
	领款账号：			

	身故保险金受益人	是被保险人的	性别	身份证号码	受益顺序	受益份额
合同争议处理方式： <input type="checkbox"/> 诉讼 <input type="checkbox"/> 仲裁 仲裁委员会：						
备注：						
告知事项	提示 凡条款列明有投保人责任的险种，请同时填写“投保人”项下的告知事项。				被保险人	投保人
	1、是否曾经患过或正患有下列疾病之一：恶性肿瘤、心肌梗塞、恶性淋巴瘤、白血病、脑出血、脑梗塞、肾功能衰竭				是否	是否
	2、是否接受过下列任一项手术或治疗：器官移植、肾透析、冠状动脉搭桥手术、冠状动脉支架植入术				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3、是否从事下列职业之一：海上渔业、井下作业、火药炸药制作及应用、防暴警察、特种兵				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4、是否在最近5年内发生过保险理赔。发生年份为____，具体原因____。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
重要提示：如果以上选项有选“是”的，须经我公司核保通过后，方可出具保险合同。如有疑问，请向我公司客户服务中心咨询。咨询电话：*****。						
投保人/被保险人声明与授权						
投保人和被保险人（以下简称“我们”）特此共同声明及同意：						
1. 贵公司所提供的投保单已附保险条款，并且已对保险条款尤其是对免除保险人责任的条款履行了明确说明义务，我们对产品说明书及分红保险说明书（仅限于分红、万能、投资 连接类保险）均已了解，所填投保单各项内容均属事实。以上陈述及本声明将成为签发保险单的依据，并作为保险合同的一部分，如有不实告知，贵公司有权在法定期限内解除合同，并依法决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。						
2. 谨授权凡知道或拥有任何有关我们健康及其它情况的任何医生、医疗机构、保险公司、其它机构或人士，均可将所需的有关资料提供给贵公司。						
3. 同意授权贵公司及银行或邮政储蓄机构从我们指定的交费账户中以约定的方式和金额按期扣取每期保险费。						
4. 同意授权贵公司将保险合同约定之各期生存保险金、年金、利差及红利等款项划转到我们指定的领款账户。						
投保人签名：_____ 日期：年月日 被保险人签名：_____ 日期：年月日						
代理单位：		单位名称： 单位代码：		经办人：		
保险公司：		银行专管员姓名及工号：		保险公司营业单位代码：		咨询服务电话：95511
备注						
保险合同送达回执						
保险凭证印刷号码： 保险合同号码：						
本人已收到保险合同，并确认合同构件完整无误。						
保险合同构件： 保险单、现金价值表或保单费用扣除及权益表、保险条款、保险费交费凭证、投保单客户留存联。						
投保人签名：_____			受理人签名：_____			
签收日期： 年 月 日			收到回执日期： 年 月 日			

2、实施条件

表 1 承保业务处理实施条件

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 2 承保业务处理评价标准

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)	承保业务处理基本流程	10分	承保业务处理基本流程阐述正确、完整。	10
	投保单初审的要点	10分	投保单初审的要点表述完整、规范。	10
	客户投保需要提交的有效身份证件	10分	客户投保需要提交的有效身份证件表述正确、完整	10
	新单扫描的注意事项	10分	新单扫描的注意事项表述正确、完整	10
	投保单填写	10分	客户资料填写正确、完整。	10
		10分	要约内容填写正确正确、完整。	10
		15分	告知事项正确正确、完整。	15
		5分	声明与授权正确正确、完整。	5
合计		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

刘小明（工号 27218）是**人寿长沙分公司（销售机构代码，430131）团险部一名销售人员，通过前期多次与大通电器公司沟通洽谈《团体保险保障方案》，大通家用电器股份有限公司长沙分公司决定为 100 名员工购买团体保险。该团体保险销售渠道为个人代理。

客户资料如下：大通家用电器股份有限公司长沙分公司，统一社会信用代

码：914301001838588000，成立于2007年1月1日，主营业务是电器制造，行业类别为一般职业，单位总资产9000万元，年总收入500万元，员工100人，单位现位于湖南省长沙市芙蓉区韶山北路190号，邮政编码410000。

2020年5月3日，该单位决定交由人力资源部经理张三先生经办，为本单位100名员工全体投保团体保险。（投保单位经办人张三，身份证号码433122198605063520，联系电话：13142108737，固定电话0731-8523140，邮箱：zhang@126.com）

《团体保险保障方案》为**人寿团体意外伤害保险，附加附加住院费用补偿团体医疗保险，保险期限1年，保费全部由单位负担，采取趸交费方式，通过银行转账支付，该单位提供的开户行是工商银行白沙路支行，账号987654320123456。经过初步核保，**人寿保险公司同意承保团体意外伤害保险，保额为10万元/人，总保额1000万元，总保险费2800元。附加住院费用补偿团体医疗保险，保额10000元/人，总保额100万元，总保费为5000元/人。争议处理方式采用诉讼，保费即时结算，指定生效日期为2020年5月3日。投保单位为新单投保，以前未投保其它人身保险，过去三年没有向保险公司索赔过，过去三年没有发生过死亡或伤残情况，公司没有长期病假，长期接受治疗、残疾的员工，保险金额分配采取均一保额。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据背景资料完成下列任务：

- （1）请向客户说明承保业务处理基本流程。
- （2）请向客户说明团体保险投保单初审的要点
- （3）请向客户说明团体保险新单投保时需要提交的资料。
- （4）简述新单扫描的注意事项。
- （5）根据以上资料，填写一份投保单。

团体保险投保单

销售机构号码：
销售渠道：
代理机构名称：
代理机构号码：

销售人员姓名:

销售人员代码:投保人客户

号:202043*****

投保提示:

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,权衡保险需求后作出投保决定,填写投保单。
2. 投保资料(包括投保单、被保险人清单等相关资料)为保险合同的重要组成部分,填写内容必须真实、准确。若有不明事项请向销售人员或我公司咨询(客户服务热线:95519)。
3. 根据《中华人民共和国保险法》规定,我公司有权就投保人、被保险人的有关情况进行询问,您应如实告知,如您未如实告知,我公司有权在法定期限内解除保险合同,并依法决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。
4. 一切与本投保单各项内容及保险条款相违背或增减的销售人员说明及解释均属无效,一切告知均以书面为准。
5. 生效日期以保险单载明日期为准,此前我公司不承担保险责任。
6. 公司已向您提供最新季度的偿付能力相关信息,请您仔细阅读。

一、投保人资料

单位/团体名称		行业类别	
证件类型	统一社会信用代码凭证	证件号码	传真
通讯地址		邮政编码	
成员总数	人	在职人数	投保人数 人
职业类别		联系人姓名	联系人手机
联系人电子邮件		联系人固定电话	

二、被保险人资料(详见所附被保险人清单。)

被保险人总数	人
--------	---

三、受益人资料

1. 除本合同另有约定外,身故保险金以外的其他保险金受益人为被保险人本人。
2. 身故保险金的受益人由被保险人或投保人指定(详见所附被保险人清单)。
3. 投保人在指定或变更身故保险金受益人时需经被保险人书面同意。投保人为与其有劳动关系的劳动者投保人身保险,不得指定被保险人及其近亲属以外的人为受益人。
4. 若投保人未填写身故保险金受益人信息的,我公司将依据《中华人民共和国保险法》第42条规定履行给付保险金的义务。

四、要约内容(被保险人详细要约信息见所附被保险人清单)

险种名称	总保险金额(元)	总保险费(元)	被保险人数(人)	保险期间	缴费期间
保险费合计	(大写)(小写)			币种	<input type="checkbox"/> 人民币 <input type="checkbox"/> 其他
保单性质	<input type="checkbox"/> 新单投保 <input type="checkbox"/> 续保保单		指定生效日	<input type="checkbox"/> 指定为 年月日 <input type="checkbox"/> 不指定	
交费方式	<input type="checkbox"/> 一次性交清/趸交 <input type="checkbox"/> 年交 <input type="checkbox"/> 半年交 <input type="checkbox"/> 季交 <input type="checkbox"/> 月交 <input type="checkbox"/> 不定期 <input type="checkbox"/> 其他				
交费形式	<input type="checkbox"/> 银行转账 <input type="checkbox"/> 支(汇)票 <input type="checkbox"/> 银行代收 <input type="checkbox"/> POS机 <input type="checkbox"/> 现金 <input type="checkbox"/> 其他				
交费开户银行		交费账户开户名称		账号	
短险结算方式	<input type="checkbox"/> 即时结算 <input type="checkbox"/> 组合结算:结算限额 结算日期 <input type="checkbox"/> 指定日期结算 <input type="checkbox"/> 其他 (若选择非即时结算,则每年6月30日,12月31日及合同期满日为固定结算日,此处不必填写)				
争议处理方式	<input type="checkbox"/> 诉讼 <input type="checkbox"/> 仲裁(若选择仲裁,请在此处明确填写全称:仲裁委员会) (若选择仲裁选项但未明确写仲裁委员会的名称,或填写了不存在的仲裁委员会,则仲裁约定无效)				

五、公共限额保险资料 险种名称:

公共限额使用范围:	<input type="checkbox"/> 不选择公共限额(不必填写公共限额内容。) <input type="checkbox"/> 不包括连带被保险人 <input type="checkbox"/> 包括连带被保险人				
公共限额	<input type="checkbox"/> 固定公共限额 固定公共限额合计 元; <input type="checkbox"/> 浮动公共限额 人均浮动公共限额 元; 人均浮动比例: %; 合计保额: 元				
公共保险费	元	公共限额使用许可	<input type="checkbox"/> 经投保人确认后使用 <input type="checkbox"/> 无需投保人确认,直接使用		
每一被保险人可使用额度	<input type="checkbox"/> 相同额度 元 <input type="checkbox"/> 同被保险人个人保额 <input type="checkbox"/> 无限额 <input type="checkbox"/> 详见附件				

六、基金险账户资料

首期缴费金额	个人账户缴费金额(元)	计入个人账户金额
	公共账户缴费金额(元)	计入公共账户金额(元)

七、养老金保险资料

领取方式	<input type="checkbox"/> 延期领取 <input type="checkbox"/> 即期领取 <input type="checkbox"/> 清单指定	<input type="checkbox"/> 一次性领取 <input type="checkbox"/> 年领 <input type="checkbox"/> 月领 <input type="checkbox"/> 其它
------	---	--

领取年龄	男：周岁 女：周岁	
八、告知事项		
1. 投保单位是否已在我公司投保其它人身保险？（若“是”，请在下表中，详细说明。） <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否：		
险种名称	保险单号码	保险单生效日期
		年 月 日
		年 月 日
		年 月 日
2. 过去三年是否向保险公司索赔过？ （若“是”请在备注栏列明索赔险种，索赔时间及索赔原因及索赔人数。） <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否		
3. 过去三年是否发生过死亡或伤残情况？（若“是”，请告知人数。） <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否： 疾病死亡人，疾病伤残人，意外死亡人，意外伤残人		
4. 参加投保的被保险人是否患有以下疾病？ <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否： a、恶性肿瘤 b、心脏病（心功能不全II级以上） c、心肌梗塞； d、高血压（II级以上） e、白血病 f、肝硬化； g、慢性阻塞性支气管炎疾病 h、脑血管疾病 i、慢性肾脏疾病； j、糖尿病， k、再生障碍性贫血 l、先天性疾病（见条款中释义部分）； m、精神病或精神分裂 n、癫痫病 o、身体残障； p、妇科疾病 q、其它疾病 r、是否曾因病全体或半休；		
5. 是否有长期病假，长期接受治疗或住院治疗人员参加本次投保？（若“是”，有人） <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否：		
6. 是否有残疾人员参加本次投保？（若“是”，有人） <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否：		
7. 保险金额分配规则： <input checked="" type="checkbox"/> 均一保额 <input type="checkbox"/> 按年收入 <input type="checkbox"/> 按职位 <input type="checkbox"/> 综合了多种因素（请在备注栏列明） （说明：4,5,6项目若为“是”：请在被保险人清单的具体被保险人“备注”栏写明		
九、合同约定及特别约定（备注栏）		
注册地：中国 部门类型：政府**人寿护才统括方案： 1、属组1限定1-3类职业购买；属组2限定4-5类职业购买；属组3限定6类职业购买。 2、《附加住院费用补偿团体医疗保险》有医保的被保人免赔额100元，给付比例90%；无医保的被保人免赔额200元，给付比例70%。		
十、投保人及被保险人声明		
<p>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，投保单位已仔细阅读，理解投保提示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，并作为保险合同的一部分，如有不实告知，贵公司有权在法定期限内解除合同，并依法决定是否对合同解除前发生的保险事故承担保险责任。</p> <p>被保险人或其监护人兹同意授权凡知道或拥有任何有关其本人健康医疗及相关情况的任何医生、医院、保险公司、其他机构或人士，均可将所需的有关资料，提供给中国人寿保险股份有限公司，本授权书的影印本也同样有效。</p> <p>特授权本投保单所填写的联系人(身份证号：433122198605063520)为我公司日常业务的办理人，联系人可持我公司相关资料，办理我公司保险日常业务，本授权委托自签发之日起生效。</p> <p>投保人 或 授权人 签字： 投保人 盖章</p> <p style="text-align: right;">投保申请日期 年月日</p>		

健康险专项： 受理机构： 经办： 受理日期：

2、实施条件

表 承保业务处理实施条件

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 承保业务处理评价标准

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)	承保业务处理基本流程	10分	承保业务处理基本流程阐述正确、完整。	10
	投保单初审的要点	10分	投保单初审的要点表述完整、规范。	10
	团体保险新单投保时需要提交的资料	10分	团体保险新单投保时需要提交的资料表述正确、完整	10
	新单扫描的注意事项	10分	新单扫描的注意事项表述正确、完整	10
	投保单填写	10分	客户资料填写正确、完整。	10
		10分	要约内容填写正确正确、完整。	10
		15分	告知事项正确正确、完整。	15
		5分	声明与授权正确正确、完整。	5
合计		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

2020.3.27 湖南省长沙市 XX 房地产开发公司为坐落于岳麓区 XX 商场以及外围广场、商业街区（邮编：41E000）向 YY 财险公司投保商业楼宇财产险综合

险。联系地址为：湖南省长沙市岳麓区 ZZ 街道 12 号，邮编：41WWWW，联系电话：13787QQQQQ，国民经济行业为房地产业，占用性质为综合，组织机构代码：914301XXXXXXXXXX。联系人：李某某。

在购买综合险基础上，附加水箱、水管管道破裂险、盗窃、抢劫附加险。

湖南省长沙市 XX 房地产开发公司拟投保清单包括

建筑物主体 1000 万

中央空调一套 586.6 万

水暖管道 200 万

客服中心电脑 4 台及配套办公桌椅 1.4 万

机动车辆 1 辆 20 万

“以何种方式投保”为“估价”，保险价值为出险时的重置价值。

经查费率表，双方协商确定费率为 0.072%。附加水箱、水管管道破裂险、自然附加险、盗窃、抢劫附加险.附加险保费为主险保费的 1%和 10%、10%。3 个附加险的免赔额是 1000 元或者损失金额的 5%、10%、10%，两者以高者为准。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据背景资料完成下列任务：

- (1) 请说明承保业务处理基本流程。（10 分）
- (2) 请说明投保单填写规范的要点。（10 分）
- (3) 请列出承保标的清单（判断出保险公司能够通过综合险保障的标的）。（10 分）

表 1 承保标的清单

标的	保险金额

(4) 根据以上资料完成风险情况问询表。(15分)

表 2 风险问询表



财产保险风险情况问讯表

本风险情况问讯表为 _____ 号投保单的组成部分。

投保人： _____

1. 保险标的地址： _____ 省 _____ 市 _____ 县/区 _____ 邮编： _____							
2. 建筑物状况：							
序号	名称	结构	高度 (米)	层数	占用性质	防火措施	灭火设施及器材
(1)							
(2)							
(3)							
(4)							
(5)							
(6)							
<p>注1. 建筑物的结构指：(A) 钢 (B) 钢、钢筋混凝土 (C) 钢筋混凝土 (D) 砖木 (E) 简易建筑。 注2. 建筑物的占用性质指：(A) 写字楼 (B) 商场 (C) 宾馆酒楼 (D) 娱乐场所 (E) 仓库 (F) 生产车间、其它 (注明) 注3. 防火措施指：(A) 禁止吸烟和使用明火 (B) 禁止乱拉、乱接电线 (C) 使用防爆型照明灯具和电器设备 (D) 装有导除静电装置 (E) 装有防雷装置、其它 (注明) 注4. 灭火设施及器材指：(A) 室内消火栓 (B) 室外消火栓 (C) 火灾自动报警系统 (D) 火灾自动灭火系统 (E) 手提灭火器 (F) 消防水源</p>							
3. 生产经营状况：							
<input type="checkbox"/> 生产性企业							
(1) 生产工艺流程简介： _____							
(2) 原材料、半成品、产成品的名称： _____							
(3) 生产工艺： <input type="checkbox"/> 常温 <input type="checkbox"/> 常压 <input type="checkbox"/> 高温 <input type="checkbox"/> 高压							
(4) 生产过程： <input type="checkbox"/> 自动化 <input type="checkbox"/> 机械操作 <input type="checkbox"/> 手工制作							
(5) 生产过程中有无使用易燃易爆材料？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 如果有，请列名称： _____							
(6) 生产过程中有无可燃性气体或粉产生？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 如果有，请列名称： _____							
(7) 主要仓储物名称： _____							
有无使用易燃易爆物品？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 如果有，请列明： _____							
易燃易爆物品是否存放在独立的危险品仓库中？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否							
<input type="checkbox"/> 商业性企业							
(1) 主要商品名称： _____							

(2) 有无使用易燃易爆物品? 有 无 如果有, 请列明: _____
 易燃易爆物品是否存放在独立的危险品仓库中? 是 否

仓储性企业

(1) 主要仓储物品名称: _____

(2) 有无使用易燃易爆物品? 有 无 如果有, 请列明: _____
 易燃易爆物品是否存放在独立的危险品仓库中? 是 否

(3) 仓储条件的主要描述: _____

其它, 请注明: _____

4. 消防情况:

(1) 现有消防设施是否经过公安消防部门验收? 是, (验收时间 _____ 年 _____ 月 _____ 日) 否
 验收是否合格? 是 否 (原因: _____)

(2) 最近的消防队(站)名称: _____, 相距 _____ 公里。

(3) 有无组建消防队? 专业 义务 无
 消防队人数 _____ 人, 主要装备、设施: _____

一般员工是否会使用灭火器? 是 否

(4) 消防器材是否按实地特征和规定数量配备? 是 否
 消防器材是否定期检查、保养、充装、更换? 是 否
 消防器材是否摆放合理? 是 否

(5) 手提及手推灭火器

<input type="checkbox"/> 二氧化碳	数量	_____	个, 规格	_____
<input type="checkbox"/> 干粉	数量	_____	个, 规格	_____
<input type="checkbox"/> 泡沫	数量	_____	个, 规格	_____
<input type="checkbox"/> 1211	数量	_____	个, 规格	_____
<input type="checkbox"/> 其它	数量	_____	个, 规格	_____

(6) 消防水源

<input type="checkbox"/> 市政管网, 管压和水压 _____ KG/CM ²	<input type="checkbox"/> 消防水池, 容量 _____ M ³
<input type="checkbox"/> 蓄水池, 容量 _____ M ³	<input type="checkbox"/> 天然水源, 距离 _____ M

(7) 消防水泵

可移动消防备用水泵 _____ 台, 其中自动启动 _____ 台, 手工启动 _____ 台。
 连接自来水管网(或消防蓄水池)消防水泵 _____ 台, 其中自动启动 _____ 台, 手工启动 _____ 台。

消防水泵是否设置在独立的耐火性较好的房间内? 是 否
 消防水泵用电是否采用单独的供电回路? 是 否

消防水泵的备用动力为: 双电源 双回路 内燃机

(8) 自动报警及灭火装置

火灾自动报警装置: 感烟型 感温型 感光型

自动灭火装置： 水喷淋灭火 二氧化碳灭火 卤代烷灭火 泡沫灭火

自动报警及灭火装置是否由专业人员定期进行检测和维护？ 是（间隔时间 天） 否

(9) 消防通道是否通畅？ 是 否

(10) 有无安全检查或防火安全组织？ 有，名称：，人数 人， 无

有无建立安全生产责任制或防火安全责任制？ 有 无

简要描述责任制内容：

5. 防洪设施及措施：

(1) 防洪设施

防洪墙

防洪闸门

沙袋，数量 袋，汛期堆放位置

防洪抽水机，数量 台

(2) 有无排、蓄雨水沟、塘？ 有 无

(3) 与市政排水管网是否相连？ 是 否

(4) 是否建立汛期24小时值班制度？ 是 否

(5) 仓库是否设置了超过历史水位线高度的垫仓板或货架？ 是（高度 CM） 否

(6) 标的物较公路地面 高的 CM 低的 CM

6. 周围环境：

(1) 座落地址位于： 工业区 商业区 农业区 住宅区 其它

(2) 邻接线路情形

(3) 厂外主要道路宽约 米。

(4) 是否邻居山坡地？ 是（有无防护墙？ 有 无） 否

7. 防盗情况：

(1) 防盗设施及措施：

围墙防护设施（）

专职保安人员或门卫（人数 人）

防盗报警装置（安装位置 ）

监控摄像头（数量 个，安装位置 ）

夜间、工休日和节假日均有人值班

出入大门登记制度

(2) 高价物品的管理方法：专管 有 无 监管 有 无

8. 能源供应情况：

(1) 生产经营活动依赖的主要能源： 水 电 气 其它

(2) 是否经常出现能源供应中断情况： 是 否

(3) 经常中断的能源种类： <input type="checkbox"/> 水 <input type="checkbox"/> 电 <input type="checkbox"/> 气 <input type="checkbox"/> 其它
(4) 能源可能造成的损失及金额： _____
(5) 请具体说明能源中断的原因： _____
9. 以往损失情况： (1) 以往有无发生损失？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
(2) 最近三年具体损失情况？ 暴雨或洪水灾害 _____ 次，最近一次发生于 _____ 年 _____ 月 _____ 日，造成财产损失金额 _____ 元 火灾或爆炸事故 _____ 次，最近一次发生于 _____ 年 _____ 月 _____ 日，造成财产损失金额 _____ 元 事故原因： _____ 盗窃、抢劫事故 _____ 次，最近一次发生于 _____ 年 _____ 月 _____ 日，造成财产损失金额 _____ 元 其它事故 _____ 次，最近一次发生于 _____ 年 _____ 月 _____ 日，造成财产损失金额 _____ 元 事故原因： _____

投保人（签章）：

年 月 日

保险公司备注栏 _____ _____

公司主页：www.chinalife-p.com.cn

服务电话：95519

(5) 根据以上资料，填写一份投保单。(35分)

表 3 财产保险投保单

财产保险投保单 No.

欢迎您到中国人寿财产保险股份有限公司投保！请您在投保前务必仔细阅读相关保险条款，特别注意**责任免除、投保人及被保险人义务、赔偿处理**等内容，据实回答保险人就投保事项提出的相关询问，并用蓝色或黑色墨水笔如实填写投保单。投保后相关内容若发生变动，请及时通知保险人。

1. 投保人信息 名称：组织机构代码：联系地址：邮政编码： 联系电话： E-mail:		
2. 被保险人基本信息 名称：网址： 联系地址：邮政编码： 联系电话； 传真： E-mail： 组织机构代码：占用性质：住宅		
3. 被保险人资产及营业额状况 注册资本： 总资产： 上一年度实际营业额：		
4. 投保主险险种： <input type="checkbox"/> 基本险 <input type="checkbox"/> 综合险 <input type="checkbox"/> 一切险		
5. 有关保险标的投保信息，请见《财产保险标的项目投保清单》；有关附加条款投保信息，请见《财产保险附加条款投保清单》。		
6. 免赔额：每次事故免赔元，或损失金额的 ，两者以高者为准。 除另有约定外，本保险合同的每次事故免赔额：		
7. 其他保险说明 是否有其他有关保险合同？ <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 如有，请说明标的项目、保险金额、免赔额、保险公司名称以及其他相关信息：		
8. 总保险金额（大写）：		（小写） 元
9. 总保险费（大写）：		（小写） 元
10. 保险期间：24个月，自2019年07月17日零时起，至2021年07月16日二十四时止。		
11. 保险费交付时间： 年 月 日		
12. 保险合同争议解决方式选择： <input type="checkbox"/> 提交仲裁委员会仲裁； <input type="checkbox"/> 诉讼		

13. 特别约定:

财产保险标的项目投保清单

序号	保险标的名称	单位	数量	保险金额	保险价值	费率	保险费
(1)							
(2)							
(3)							
(4)							
(5)							
(6)							
(7)							
(8)							
(9)							
(10)							
(11)							
(12)							
(13)							
(14)							
(15)							
(16)							
(17)							
(18)							
(19)							
(20)							

(21)							
(22)							
(23)							
(24)							
(25)							
(26)							
(27)							

注1：保险价值指：(A) 出险时的重置价值 (B) 出险时的帐面余额 (C) 出险时的市场价值 (D) 评估价值 (请在对应空格处填写具体金额) (E) 其他价值 (请在对应空格处填写具体确定方式)；

注2：保险标的为特约标的时，请在备注栏中注明“特约”字样。

财产保险附加条款投保清单

* 国民经济行业分类代码：		(此信息由保险人填写)			
3. 附加条款投保信息：					
序号	附加条款名称	保险金额 /赔偿限额	每次事故免赔额/免赔率		备注
			免赔额	免赔率 (%)	
(1)					
(2)					
(3)					
(4)					
(5)					
(6)					
(7)					
(8)					
(9)					
(10)					
(11)					
(12)					
(13)					
(14)					

)					
(15)					
)					
(16)					
)					

注：对于需明确保险价值、每人赔偿限额、地域范围等信息的附加条款，请在“备注”栏内填写相关信息。

投保人声明：保险人已将本保险合同条款（包括责任免除部分）向本人做了明确说明，本人已充分理解；上述所填写的内容均属实，同意以此投保单作为订立保险合同的依据。

投保人（签章）

年 月 日

承保性质：新保 续保 业务员/代理人代码： 业务员/代理人姓名：

公司网址：www.chinalife-p.com.cn 服务电话：95519

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 4 承保业务处理实施条件

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	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，一个计算器，一份单证（含风险问询表），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 5 承保业务处理评价标准

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)	承保业务处理基本流程	10分	承保业务处理基本流程阐述正确、完整。	10	
	投保单初审的要点	10分	投保单初审的要点表述完整、规范。	10	
	承保标的清单	10分	判断可保标的	10	
	风险问讯表	15分	根据风险问讯表填写规范及注意事项正确、完整填写信息	15	
	投保单填写	10分	客户资料填写正确、完整，保费计算正确。	10	
		5分	投保标的清单填写正确正确、完整。	5	
10分		附加险清单填写正确、完整。	10		
合计		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

2020年4月27日，湖南省长沙市XX商业公司向YY财险公司投保基本险。联系地址：岳麓区银盆岭新村YYY栋（邮编：41EEEE），联系电话：13787QQQQQQ，国民经济行业为批发和零售业。组织机构代码：914301XXXXXXXXXX。联系人：李某某。双方约定费率位0.1%，保险自5月5日零时起生效，保险期限1年。

湖南省长沙市XX商业公司拟投保清单包括
标的 账面原值 地址（邮编）

建筑物 厂房权证芙蓉字第A号 200万 湖南省长沙市芙蓉区XX路1号 41EEE1

建筑物 厂房权证芙蓉字第B号 70万 湖南省长沙市芙蓉区YYX路19号 41EEE2

建筑物 厂房权证芙蓉字第C号 480万 湖南省长沙市岳麓区ZZ路10号 41YYY1

建筑物 厂房权证芙蓉字第D号 218万 湖南省长沙市岳麓区PPP路190号 41YYY2

建筑物 厂房权证芙蓉字第E号 420万 湖南省长沙市天心区MM路90号 41TTTT

建筑物 厂房权证芙蓉字第F号 100万 湖南省长沙市雨花区DD路18号 41HHHH

占用性质为办公楼。

保险价值按照出险时的重置价值确定。

“以何种方式投保”为“估价”。

若合同双方发生争议，以诉讼方式解决。

特别约定：本保单仅承保建筑物框架结构，不含其它附属设备。简易棚、简易建筑不在保险标的范围内。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据背景资料完成下列任务：

（1）请说明承保业务处理基本流程。（10分）

（2）请说明投保单填写规范的要点。（10分）

（3）请将以下数字对应的大写数字书写出来。（10分，前14个每个0.5分，后3个每个1分）

0、1、2、3、4、5、6、7、8、9、10、100、1000、10000、3360、
280.11、450.20

(4) 根据以上资料完成投保单。(25分)

表 1 财产保险投保单



财产保险投保单 No.

欢迎您到中国人寿财产保险股份有限公司投保！请您在投保前务必仔细阅读相关保险条款，特别注意**责任免除、投保人及被保险人义务、赔偿处理**等内容，据实回答保险人就投保事项提出的相关询问，并用蓝色或黑色墨水笔如实填写投保单。投保后相关内容若发生变动，请及时通知保险人。

1. 投保人信息 名称：组织机构代码： 联系地址：邮政编码： 联系电话： E-mail:		
2. 被保险人基本信息 名称：网址： 联系地址：邮政编码： 联系电话； 传真： E-mail： 组织机构代码：占用性质：		
3. 被保险人资产及营业额状况 注册资本： 总资产： 上一年度实际营业额：		
4. 投保主险险种： <input type="checkbox"/> 基本险 <input type="checkbox"/> 综合险 <input type="checkbox"/> 一切险		
5. 有关保险标的投保信息，请见《财产保险标的项目投保清单》；有关附加条款投保信息，请见《财产保险附加条款投保清单》。		
6. 免赔额：每次事故免赔元，或损失金额的 ，两者以高者为准。 除另有约定外，本保险合同的每次事故免赔额：		
7. 其他保险说明 是否有其他有关保险合同？ <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 如有，请说明标的项目、保险金额、免赔额、保险公司名称以及其他相关信息：		
8. 总保险金额（大写）：		（小写） 元
9. 总保险费（大写）：		（小写） 元
10. 保险期间：24个月，自 2019年07月17日零时起，至 2021年07月16日二十四时止。		
11. 保险费交付时间： 年 月 日		

12. 保险合同争议解决方式选择： <input type="checkbox"/> 提交仲裁委员会仲裁； <input checked="" type="checkbox"/> 诉讼
14. 特别约定：

财产保险标的项目投保清单

序号	保险标的名称	单位	数量	保险金额	保险价值	费率	保险费
(1)							
(2)							
(3)							
(4)							
(5)							
(6)							
(7)							
(8)							
(9)							
(10)							
(11)							
(12)							
(13)							
(14)							
(15)							

注1： 保险价值指：(A) 出险时的重置价值 (B) 出险时的帐面余额 (C) 出险时的市场价值 (D) 评估价值（请在对应空格处填写具体金额） (E) 其他价值（请在对应空格处填写具体确定方式）；

注2： 保险标的为特约标的时，请在备注栏中注明“特约”字样。

财产保险附加条款投保清单

* 国民经济行业分类代码：	（此信息由保险人填写）
3. 附加条款投保信息：	

序号	附加条款名称	保险金额 /赔偿限额	每次事故免赔额/免赔率		备注
			免赔额	免赔率 (%)	
(1)					
(2)					
(3)					
(4)					
(5)					
(6)					
(7)					
(8)					
(9)					
(10)					
(11)					
(12)					
(13)					
(14)					
(15)					
(16)					

注：对于需明确保险价值、每人赔偿限额、地域范围等信息的附加条款，请在“备注”栏内填写相关信息。

投保人声明：保险人已将本保险合同条款（包括责任免除部分）向本人做了明确说明，本人已充分理解；上述所填写的内容均属实，同意以此投保单作为订立保险合同的依据。

投保人（签章）

年 月 日

承保性质：新保 续保 业务员/代理人代码： 业务员/代理人姓名：
公司网址：www.chinalife-p.com.cn 服务电话：95519

(注：以中国人寿保险公司单证为例)

(5) 根据以上资料，填写一份保险单。(25分)

表 2 财产保险保险单

基本险保单

保单号: 66102202043999000009

鉴于投保人已向本保险人投保商业楼宇财产基本险，并按本保险单的约定交付保险费，保险人同意按照《商业楼宇财产基本险保险条款》及相应附加险条款的约定承担保险责任，特立本保险单为凭。

明细表

一、被保险人

名称

联系地址

邮政编码

联系电话

电子邮箱

国民经济行业分类

二、保险标的坐落地址

编号 地址 邮政编码

三、保险标的项目、保险金额、保险费

(一) 主险

保险标的项目 地址编号 保险金额(元) 以何种价值投保 保险价值 年费率 保险费(元)

总保险金额 大写 小写

总保险费 大写 小写

四、限额信息

五、免赔信息

六、保险期间

七、保险费交付日期

八、保险合同争议解决方式

九、特别约定

(注：以中国人寿保险公司单证为例)

2、实施条件

表 3 承保业务处理实施条件

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	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，一个计算器，一份单证，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 4 承保业务处理评价标准

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)	承保业务处理基本流程	10分	承保业务处理基本流程阐述正确、完整。	10	
	投保单初审的要点	10分	投保单初审的要点表述完整、规范。	10	
	承保标的清单	10分	判断可保标的	10	
	数字大小写	10分	将小写金额正确书写为大写金额	10	
	投保单填写	25分	依据填写规范，完整准确填写投保单	25	
	保险单填写	25分	依据填写规范，完整准确填写投保单	25	
合计		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

2015年4月16日，湖南省长沙市陈某某向YY财险公司投保家财险。联系地址：开福区山语城YYY栋YY号（邮编：41EEEE），联系电话：1314217QQQQ，保险期限1年。

拟投保清单包括

投保标的项目 保险金额/赔偿限额(元) 费率(%)

室内装潢	280000.00	0.2
家用电器和文体娱乐用品	100000.00	0.126
衣物和床上用品	100000.00	0.126
家具及其他生活用品	100000.00	0.126

在家财险基础上附加条款如下：

投保标的项目 保险金额/赔偿限额(元) 费率(%)

- 费用扩展条款 10000.001
- 附加现金、首饰盗抢保险 8000.000.712
- 附加第三者责任保险 20000.001.42
- 附加盗抢保险 60000.000.475
- 附加管道破裂及水渍保险 60000.000.19
- 附加家用电器用电安全保险 60000.000.19

若合同双方产生争议，以诉讼形式解决。

(注：本题相关信息均为虚拟。)

请根据背景资料完成下列任务：

- (1) 请说明承保业务处理基本流程。(10分)
- (2) 请说明投保单填写规范的要点。(10分)
- (3) 请将以下数字对应的大写数字书写出来。(10分，前14个每个0.5分，后3个每个1分)
0、1、2、3、4、5、6、7、8、9、10、100、1000、10000、3360、280.11、450.20
- (4) 根据以上资料，计算各标的对应的保费。(12分)
- (5) 根据以上资料，计算附加条款对应的保费。(18分)
- (6) 根据以上资料，填写家财险投保单。(20分)

表 1 财产保险投保单



家庭财产保险投保单 No.

欢迎您到中国人寿财产保险股份有限公司投保！请您在投保前务必仔细阅读相关保险条款，特别注意**责任免除、投保人及被保险人义务、赔偿处理**等内容，据实回答保险人就投保事项提出的相关询问，并用蓝色或黑色墨水笔如实填写投保单。投保后相关内容若发生变动，请及时通知保险人。

投保人	名称		联系人	
	组织机构代码或身份证号码		电话	
	通讯地址和邮编		电子邮箱	
被保险人	姓名		联系人	
	身份证号码		电话	
	通讯地址和邮编		电子邮箱	
财产座落地址				
主险每人	投保标的项目	保险金额/赔偿限额(元)	费率(%)	保险费(元)
	房屋及其室内附属设备			
	室内装潢			
	家用电器和文体娱乐用品			
	衣物和床上用品			
	家具及其他生活用品			
	特约保险的			
总保险金额(大写)		(小写) 元		
附加险每人	<input type="checkbox"/> 附加盗抢保险			
	<input type="checkbox"/> 附加家用电器用电安全保险			
	<input type="checkbox"/> 附加管道破裂及水渍保险			
	<input type="checkbox"/> 附加现金、首饰盗抢保险			
	<input type="checkbox"/> 附加第三者责任保险			
总保险费(大写)		(小写) 元		

保险期间	自 年 月 日零时起，至 年 月 日二十四时止。
保险费交付日期	年 月 日
有无就本投保标的向其他保险公司投保相同保险？ <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有（请说明）	
保险合同争议 解决方式选择	<input type="checkbox"/> 提交仲裁委员会仲裁； <input type="checkbox"/> 诉讼。
特别约定	。

投保人声明：保险人已将《家庭财产保险条款》（包括责任免除部分）向本人做了明确说明，本人已充分理解；上述所填写的内容均属实，同意以此投保单作为订立保险合同的依据。
投保人（签章）
年 月 日

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 2 承保业务处理实施条件

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	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，一个计算器，一份单证，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 承保业务处理评价标准

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)	承保业务处理基本流程	10分	承保业务处理基本流程阐述正确、完整。	10	
	投保单初审的要点	10分	投保单初审的要点表述完整、规范。	10	
	数字大小写	10分	准确将小写金额转换成大写金额	10	
	计算保费	30分	方法正确，结果准确	30	
	投保单填写	20分	依据填写规范，完整准确填写投保单	20	
合计		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

湖南省长沙市 XX 装饰设计有限公司坐落于雨花区 YY 大道 166 号 ZZ 大厦（邮编：41E000），经营范围：室内设计、房屋建筑工程、饰物装饰服务，工作人员共 10 人。2020 年 4 月 15 日向 YY 财险公司投保雇主责任险，每人伤亡责任限额为 30 万，费率 0.067%，医疗费用责任限额为 3 万，费率为 0.367%，法律费用责任限额 0，累计责任限额 330 万，每次事故每人医疗费用免赔额为 100 元。联系地址为：雨花区 YY 大道 166 号 ZZ 大厦（邮编：41E000），联系电话：13787QQQQQ，国民经济行业为设计。联系人：唐某某。

特别约定：每次事故每人医疗费用免赔 100 元，在此基础上按照医疗费用 80%赔偿医疗保险金。

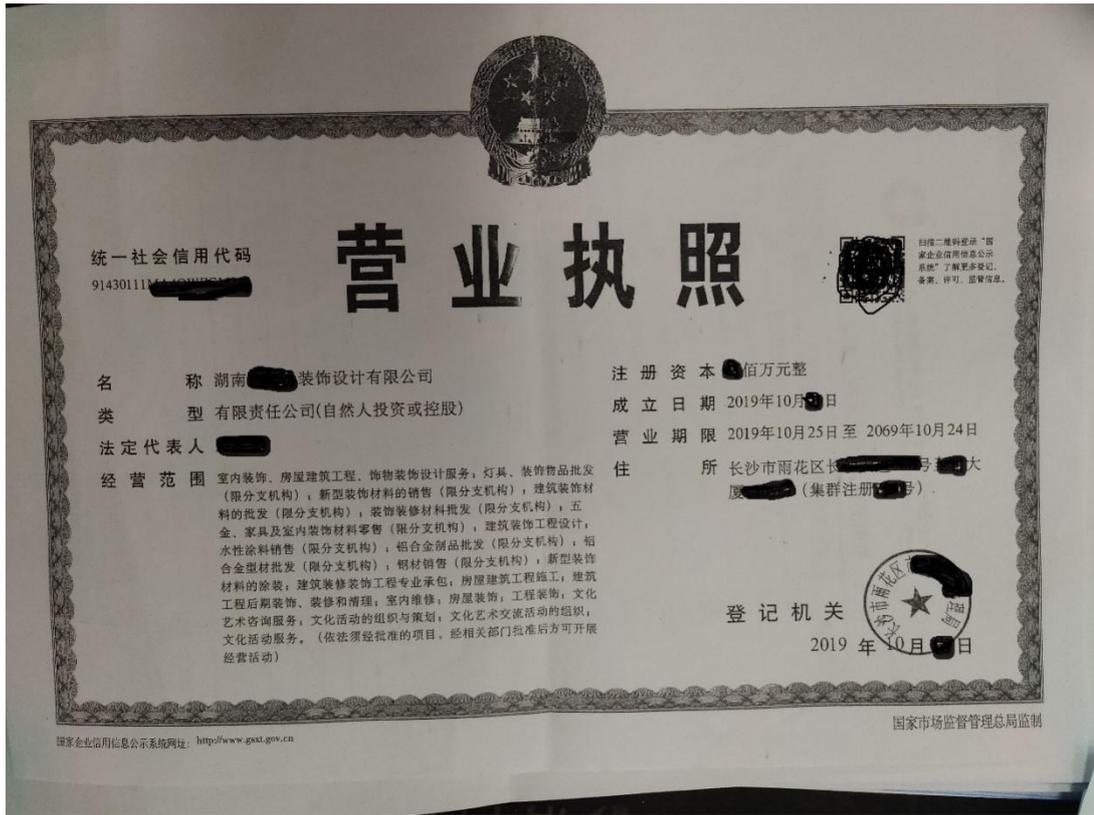


图 1 营业执照

员工信息为：

负责人：

唐某（33岁，430102AAAAAAAAAAAA）、杨某（40岁，430102BBBBBBBBBBBB）、

设计师：

彭某（38岁，430101CCCCCCCCCCCC）、李某（31岁，430102DDDDDDDDDDDD）、刘一某（27岁，430103EEEEEEEEEEEE）、刘二某（32岁，430103FFFFFFFFFFFF）、王某（21岁，430103GGGGGGGGGGGG）、陈某（19岁，430102HHHHHHHHHHHH）、韦某（22岁，430102JJJJJJJJJJ）、宁某（24岁，430104KKKKKKKKKKKK）

经告知，身体状况良好。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据背景资料完成下列任务：

（1）请解释雇主责任险，并说明雇主责任险的投保人、被保险人是谁，保

险标的是什么。(15分)

- (2) 请说明承保业务处理基本流程。(10分)
- (3) 请说明投保单填写规范的要点。(10分)
- (4) 根据以上资料, 计算保险费。(10分)
- (5) 根据以上资料, 填写一份投保单。(35分)

表 1 雇主责任保险 (A) 投保单



雇主责任保险 (A) 投保单

本人确定收到投保险种条款, 并已阅读条款内容 NO.

欢迎您到中国人寿财产保险股份有限公司投保! 请您在投保前务必详细阅读相关保险条款, 特别注意**责任免除、投保人及被保险人义务、赔偿处理**等内容, 据实回答保险人就投保事项提出的相关询问, 并用蓝色或黑色墨水笔如实填写投保单及附件。投保后相关内容若发生变动, 请及时通知保险人。

1. 投保人信息 投保人名称: 通讯地址和邮编:	联系人和电话: 电子邮箱:
2. 被保险人基本信息 被保险人名称: 通讯地址和邮编:	联系人和电话: 电子邮箱:
3. 被保险人性质: <input type="checkbox"/> 国家机关 <input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 社会团体 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 个体工商户 请说明所在行业:	
4. 被保险人地址/营业场所:	
5. 被保险人营业范围:	

<p>6. 被保险人工作人员总人数： 其中高级职员姓名，职务，健康情况，请说明：</p> <p>其他类型工作人员说明（如工作类型、人数、健康情况）：</p> <p>注：如必要，请附工作人员基本情况清单。</p>											
<p>7. 过去三年是否投保过与雇主责任相关的保险？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 过去三年损失情况如何？ <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>无 如果有，请说明：</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:20%;">保险期间</th> <th style="width:20%;">保险人数</th> <th style="width:20%;">损失情况</th> <th style="width:20%;">获赔情况</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				保险期间	保险人数	损失情况	获赔情况				
保险期间	保险人数	损失情况	获赔情况								
<p>8. 是否按照《工伤保险条例》参加工伤保险？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 如果是，过去三年被保险人参加工伤保险的情况：</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:20%;">保险期间</th> <th style="width:20%;">保险人数</th> <th style="width:20%;">损失情况</th> <th style="width:20%;">获赔情况</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				保险期间	保险人数	损失情况	获赔情况				
保险期间	保险人数	损失情况	获赔情况								
<p>9. 工作人员上岗前，是否经过岗位培训？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 培训时间一般多长？</p>											
<p>10. 是否拥有专职医疗人员？ <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>无 如果有，请列明数量：</p>											
<p>11. 与最近的医院的距离： 请提供医院名称：</p>											
<p>12. 是否全部工作人员参加医疗保险？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 如果否，请说明情况：</p>											
<p>13. 劳动合同中对被保险人工作人员伤、残或死亡及职业性疾病等规定的赔偿原则及限额：</p> <p>经保险人要求，被保险人应将与其工作人员签订的劳动合同复印件交由保险人存档。</p>											
<p>14. 其他需要特别说明的情况： 附加 24 小时扩展条款 附加住院津贴保险条款</p>											
<p>以下为投保信息</p>											
<p>15.</p> <table style="width:100%;"> <tr> <td style="width:60%;">(1) 每人伤亡责任限额（大写）：</td> <td style="width:20%; text-align: right;">（小写）</td> <td style="width:20%; text-align: right;">元</td> </tr> <tr> <td>(2) 每人医疗费用责任限额（大写）：</td> <td style="text-align: right;">（小写）</td> <td style="text-align: right;">元</td> </tr> </table>				(1) 每人伤亡责任限额（大写）：	（小写）	元	(2) 每人医疗费用责任限额（大写）：	（小写）	元		
(1) 每人伤亡责任限额（大写）：	（小写）	元									
(2) 每人医疗费用责任限额（大写）：	（小写）	元									

(3) 法律费用责任限额 (大写):	(小写)	元
(4) 累计责任限额 (大写):	(小写)	元
(5) 每次事故每人医疗费用免赔额 (大写): (小写) 元		
(6) 保险费率: ‰		
注: 可根据工作人员类型确定差别责任限额。		
16. 保险期间: 月, 自 2017 年 7 月日零时起, 到 2018 年 7 月日二十四时止。		
17. 总保险费 (大写):	(小写)	元
18. 保险费支付日期:		
19. 保险合同争议解决方式选择: <input type="checkbox"/> 提交仲裁委员会仲裁; <input type="checkbox"/> 诉讼。		
20. 特别约定: 1.本保险医疗费用每次事故每人在扣除人民币 100 元免赔额后, 在责任限额范围内按 80%比例给付医疗保险金。本保险附加住院津贴保险条款每人每次事故绝对免赔天数为 3 天, 每人每次事故最高赔付 180 天。		
<p>投保人声明: 保险人已将《雇主责任保险条款》(包括责任免除部分) 向本人做了明确说明, 本人已充分理解; 上述所填写的内容均属实, 同意以此投保单及附件作为订立保险合同的依据。</p> <p style="text-align: right;">投保人 (签章)</p> <p style="text-align: right;">年月日</p>		

承保性质: 新保 续保

业务员/代理人姓名:

公司网址: www.chinalife-p.com.cn 服务电话: 95519



中国人寿财产保险股份有限公司
China Life Property and Casualty Insurance Company Limited

雇主责任保险工作人员基本情况清单

姓名	年龄	身份证号码	职务/工作类型	健康情况

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 承保业务处理评价标准

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)	承保业务处理基本流程	10 分	承保业务处理基本流程阐述正确、完整。	10	
	投保单初审的要点	10 分	投保单初审的要点表述完整、规范。	10	
	险种知识	15 分	熟习概念准确，掌握保险合同内容	15	
	计算保费	10 分	方法正确，结果准确	10	
	投保单填写	35 分	依据填写规范，完整准确填写投保单	35	
合计		总分 100 分			

试题评阅人签名：

(八) 试题编号：B-1-1-8

1、任务描述

湖南省 XX 新能源有限公司坐落于雨花区 YY 路 168 号 ZZ 大厦 A1 栋（邮编：41EEEE），经营范围：研究与试验发展、工程和技术研究与试验发展，工作人员共 15 人。2019 年 11 月 21 日向 YY 财险公司投保雇主责任险，每人伤亡责任限额位 30 万，累计责任限额 450 万，费率 0.106%，医疗费用责任限额为 3 万，累计责任限额 45 万，费率为 0.667%，法律费用责任限额 0，总累计限额 495 万，每次事故每人医疗费用免赔额为 100 元。联系地址为：雨花区 YY 大道 168 号 ZZ 大厦（邮编：41EEEE），联系电话：13787QQQQQ。联系人：唐某某。

经双方约定，在主险基础上附加差额补充保险条款，费率为 0。

特别约定：每次事故每人医疗费用免赔 100 元，在此基础上按照医疗费用 80%赔偿医疗保险金；此险种承保有机硅生产工。

签单地点:湖南省长沙市开福区芙蓉中路 109 号华创国际广场 2-7 栋二层 213 号房。

15 名员工都是有机硅生产工，属四类职业，具体信息为：

于一男	AAAAAAAAAAAAAAAAAAAA
于二男	BBBBBBBBBBBBBBBBBBBB
夏一男	CCCCCCCCCCCCCCCCCCCC
李一男	DDDDDDDDDDDDDDDDDDDD
颜一男	EEEEEEEEEEEEEEEEEEEE
彭一男	FFFFFFFFFFFFFFFFFFFFFF
刘一男	GGGGGGGGGGGGGGGGGGGG
李二男	HHHHHHHHHHHHHHHHHHH
刘二男	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII
祝一男	JJJJJJJJJJJJJJJJJJJ
袁一男	KKKKKKKKKKKKKKKKKKK
马一男	LLLLLLLLLLLLLLLLLLLL
肖一男	MMMMMMMMMMMMMMMMMMMM
蒋一男	NNNNNNNNNNNNNNNNNNN
王一女	OOOOOOOOOOOOOOOOOOO

经告知，身体状况良好。

(注：本题相关信息均为虚拟。)

请根据背景资料完成下列任务：

(1) 请解释雇主责任险，并说明雇主责任险的投保人、被保险人是谁，保险标的是什么。(15分)

(2) 请说明承保业务处理基本流程。(10分)

(3) 请说明投保单填写规范的要点。(10分)

(4) 根据以上资料，计算保险费。(10分)

(5) 根据以上资料，填写一份投保单。(35分)

表 1 雇主责任保险 (A) 投保单



本

人确定收到投保险种条款，并已阅读条款内容

雇主责任保险 (A) 投保单 NO.

欢迎您到中国人寿财产保险股份有限公司投保！请您在投保前务必仔细阅读相关保险条款，特别注意**责任免除、投保人及被保险人义务、赔偿处理**等内容，据实回答保险人就投保事项提出的相关询问，并用蓝色或黑色墨水笔如实填写投保单及附件。投保后相关内容若发生变动，请及时通知保险人。

2. 投保人信息 投保人名称： 通讯地址和邮编：	联系人和电话： 电子邮箱：
2. 被保险人基本信息 被保险人名称： 通讯地址和邮编：	联系人和电话： 电子邮箱：
3. 被保险人性质： <input type="checkbox"/> 国家机关 <input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 社会团体 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 个体工商户 请说明所在行业：	
4. 被保险人地址/营业场所：	
5. 被保险人营业范围：	

<p>6. 被保险人工作人员总人数： 其中高级职员姓名，职务，健康情况，请说明：</p> <p>其他类型工作人员说明（如工作类型、人数、健康情况）：</p> <p>注：如必要，请附工作人员基本情况清单。</p>											
<p>7. 过去三年是否投保过与雇主责任相关的保险？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 过去三年损失情况如何？ <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>无 如果有，请说明：</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:25%;">保险期间</th> <th style="width:25%;">保险人数</th> <th style="width:25%;">损失情况</th> <th style="width:25%;">获赔情况</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				保险期间	保险人数	损失情况	获赔情况				
保险期间	保险人数	损失情况	获赔情况								
<p>8. 是否按照《工伤保险条例》参加工伤保险？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 如果是，过去三年被保险人参加工伤保险的情况：</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:25%;">保险期间</th> <th style="width:25%;">保险人数</th> <th style="width:25%;">损失情况</th> <th style="width:25%;">获赔情况</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				保险期间	保险人数	损失情况	获赔情况				
保险期间	保险人数	损失情况	获赔情况								
<p>9. 工作人员上岗前，是否经过岗位培训？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 培训时间一般多长？</p>											
<p>10. 是否拥有专职医疗人员？ <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>无 如果有，请列明数量：</p>											
<p>11. 与最近的医院的距离： 请提供医院名称：</p>											
<p>12. 是否全部工作人员参加医疗保险？ <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 如果否，请说明情况：</p>											
<p>13. 劳动合同中对被保险人工作人员伤、残或死亡及职业性疾病等规定的赔偿原则及限额：</p> <p>经保险人要求，被保险人应将与其工作人员签订的劳动合同复印件交由保险人存档。</p>											
<p>14. 其他需要特别说明的情况： 附加 24 小时扩展条款 附加住院津贴保险条款</p>											
<p>以下为投保信息</p>											
<p>15.</p> <table style="width:100%;"> <tr> <td style="width:60%;">(1) 每人伤亡责任限额（大写）：</td> <td style="width:20%; text-align: right;">（小写）</td> <td style="width:20%; text-align: right;">元</td> </tr> <tr> <td>(2) 每人医疗费用责任限额（大写）：</td> <td style="text-align: right;">（小写）</td> <td style="text-align: right;">元</td> </tr> </table>				(1) 每人伤亡责任限额（大写）：	（小写）	元	(2) 每人医疗费用责任限额（大写）：	（小写）	元		
(1) 每人伤亡责任限额（大写）：	（小写）	元									
(2) 每人医疗费用责任限额（大写）：	（小写）	元									

(3) 法律费用责任限额 (大写):	(小写)	元
(4) 累计责任限额 (大写):	(小写)	元
(5) 每次事故每人医疗费用免赔额 (大写): (小写) 元		
(6) 保险费率: ‰		
注: 可根据工作人员类型确定差别责任限额。		
16. 保险期间: 月, 自 2017 年 7 月日零时起, 到 2018 年 7 月日二十四时止。		
17. 总保险费 (大写):	(小写)	元
18. 保险费支付日期:		
19. 保险合同争议解决方式选择: <input type="checkbox"/> 提交仲裁委员会仲裁; <input type="checkbox"/> 诉讼。		
20. 特别约定: 1.本保险医疗费用每次事故每人在扣除人民币 100 元免赔额后, 在责任限额范围内按 80%比例给付医疗保险金。本保险附加住院津贴保险条款每人每次事故绝对免赔天数为 3 天, 每人每次事故最高赔付 180 天。		
<p>投保人声明: 保险人已将《雇主责任保险条款》(包括责任免除部分) 向本人做了明确说明, 本人已充分理解; 上述所填写的内容均属实, 同意以此投保单及附件作为订立保险合同的依据。</p> <p style="text-align: right;">投保人 (签章)</p> <p style="text-align: right;">年月日</p>		

承保性质: 新保 续保

业务员/代理人姓名:

公司网址: www.chinalife-p.com.cn 服务电话: 95519



中国人寿财产保险股份有限公司
China Life Property and Casualty Insurance Company Limited

雇主责任保险工作人员基本情况清单

姓名	年龄	身份证号码 (略)	职务/工作类型	健康情况

4、评价标准（100分）

表3 承保业务处理评价标准

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)	承保业务处理基本流程	10分	承保业务处理基本流程阐述正确、完整。	10	
	投保单初审的要点	10分	投保单初审的要点表述完整、规范。	10	
	险种知识	15分	熟习概念准确，掌握保险合同内容	15	
	计算保费	10分	方法正确，结果准确	10	
	投保单填写	35分	依据填写规范，完整准确填写投保单	35	
合计		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

李华（工号：20080305）是一名新上岗不久的保险营销员，今天签单成功，他递交了投保资料到保险公司。

客户资料如下：

马 XX，大专学历，身份证号 430104199004011116，家住湖南省长沙市岳麓区长丰小区 5 期 3 栋。2015 年以来没有违章记录，也未发生过交通事故。于 2020 年 10 月 10 日到 YY 财险公司为自购自用机动车投保机动车交通事故责任强制保险、车辆损失险和第三者责任险。

投保车辆：湘 A12332，一汽大众新速腾，全款购置于 2013 年 10 月 29 日，2020 年车辆价值为 67356.8 元，VIN 码 Lfv2A11K5D4147532，车辆建议燃料为 95#汽油，车辆注册日期 2013 年 10 月 29 日，年均行驶两万公里，除日常市内通勤也会跨省行驶，保险到期日为当年 10 月 29 日 24 时。

投保单中约定：车辆损失险保费 580.76 元。商业第三者责任保额 100 万元，保费 341.51 元。机动车投保机动车交通事故责任强制保险保费 665 元。均无不记免赔，且约定合同争议通过诉讼解决。



(注：本题相关信息均为虚拟。)

请根据背景资料完成下列任务：

(1) 请阐述本单业务处理的流程。

- (2) 请说明投保单初审的要点。
- (3) 请向马先生说明投保需要提交哪些有效身份证件。
- (4) 请介绍新单扫描的注意事项。
- (5) 根据以上资料，填写一份投保单

表 1 个人投保单

机动车商业保险/机动车交通事故责任强制保险投保单

欢迎您选择 YY 财产保险股份有限公司的保险服务产品！为充分保障合同履行，根据《保险法》特作如下说明：我公司就保险标的或者被保险人有关情况提出询问的，应当如实告知。在您填写投保单前，请先仔细阅读《机动车交通事故责任强制责任保险条款》及我公司机动车商业保险条款，阅读条款时请您特别注意各个条款中的保险责任、责任免除、免赔率与免赔额、赔偿处理等内容；并听取保险人就保险条款（包括免除保险人责任的条款）所做的明确说明。您在充分理解条款后，再填写本投保单各项内容（请在需要选择的项目前的内划表示）。为合理确定投保机动车的保险费，确认您已按《保险法》的相关要求履行如实告知义务，保证您获得合同约定的风险保障，请您认真填写每个项目，确保内容真实可靠。您所填写的内容我公司将为您保密。本投保单所填写内容如有变动，请您及时到我公司办理变更手续。

投保人	投保人名称/姓名		电子邮箱		
	联系人姓名	移动电话	固定电话		
	投保人住所				
被保险人	投保人职业 (自然人)	<input type="checkbox"/> 国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人 <input type="checkbox"/> 教育科研、医疗机构 <input type="checkbox"/> 金融保险 <input type="checkbox"/> 商业、服务业人员、销售类、中介、代理 <input type="checkbox"/> 生产、运输设备操作人员及交通运输业有关人员 <input type="checkbox"/> 军人警察 <input type="checkbox"/> 不便分类的其他从业人员 <input type="checkbox"/> 无业			
	自然人姓名:	身份证号码			
	被保险人学历 (自然人)	<input type="checkbox"/> 高中及以下 <input type="checkbox"/> 大专 <input type="checkbox"/> 大学本科 <input type="checkbox"/> 研究生 <input type="checkbox"/> 博士及以上			
	被保险人职业 (自然人)	<input type="checkbox"/> 国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人 <input type="checkbox"/> 教育科研、医疗机构 <input type="checkbox"/> 金融保险 <input type="checkbox"/> 商业、服务业人员、销售类、中介、代理 <input type="checkbox"/> 生产、运输设备操作人员及交通运输业有关人员 <input type="checkbox"/> 军人警察 <input type="checkbox"/> 不便分类的其他从业人员 <input type="checkbox"/> 无业			
	法人或其他组织名称	统一社会信用代码/组织机构代码			
	纳税人识别号	完税凭证号			
	被保险人单位性质	<input type="checkbox"/> 党政机关、团体 <input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 军队(武警) <input type="checkbox"/> 使(领)馆 <input type="checkbox"/> 个体、私营企业 <input type="checkbox"/> 其他企业 <input type="checkbox"/> 其他			
	联系人姓名	移动电话	固定电话		
	被保险人住所			电子邮箱	
	投保车辆情况	被保险人与机动车的关系	<input type="checkbox"/> 所有 <input type="checkbox"/> 使用 <input type="checkbox"/> 管理		车主名称/姓名
号牌号码		号牌底色	<input type="checkbox"/> 蓝 <input type="checkbox"/> 黄 <input type="checkbox"/> 渐变绿 <input type="checkbox"/> 黄绿双拼 <input type="checkbox"/> 白蓝 <input type="checkbox"/> 白 <input type="checkbox"/> 黑 <input type="checkbox"/> 其他		
厂牌型号		发动机号			
VIN 码/车架号					
初次登记日期		新车购置价			
能源种类		<input type="checkbox"/> 燃油 <input type="checkbox"/> 纯电动 <input type="checkbox"/> 燃料电池 <input type="checkbox"/> 插电式混合动力 <input type="checkbox"/> 其他混合动力			
机动车种类		<input type="checkbox"/> 客车 <input type="checkbox"/> 货车 <input type="checkbox"/> 自卸车 <input type="checkbox"/> 客货两用车 <input type="checkbox"/> 挂车 <input type="checkbox"/> 低速货车和三轮汽车 <input type="checkbox"/> 特种车(请填写用途) <input type="checkbox"/> 摩托车(不含侧三轮) <input type="checkbox"/> 侧三轮 <input type="checkbox"/> 兼用型拖拉机 <input type="checkbox"/> 运输型拖拉机			
机动车使用质		<input type="checkbox"/> 家庭自用 <input type="checkbox"/> 非营业用(不含家庭自用) <input type="checkbox"/> 出租/租赁 <input type="checkbox"/> 预约出租客运 <input type="checkbox"/> 旅游客运 <input type="checkbox"/> 城市公交 <input type="checkbox"/> 公路客运 <input type="checkbox"/> 营业性货运			
行驶区域		<input type="checkbox"/> 省内行驶 <input type="checkbox"/> 全国(港澳台除外) <input type="checkbox"/> 场内行驶 <input type="checkbox"/> 规定线路 具体线路:			
平均年行驶里程		<input type="checkbox"/> 6000 公里以下 <input type="checkbox"/> 6000 至 1.2 万公里 <input type="checkbox"/> 1.2 万至 2 万公里 <input type="checkbox"/> 2 至 3 万公里 <input type="checkbox"/> 3 至 5 万公里 <input type="checkbox"/> 5 万公里以上			
是否为未还清贷款的车辆		上年投保公司	<input type="checkbox"/> 平安 <input type="checkbox"/> 太保 <input type="checkbox"/> 其他		
上年赔款次数		<input type="checkbox"/> 交强险赔款次数_次 <input type="checkbox"/> 商业机动车保险赔款次数_次		是否使用车联网	
机动车损失保险的每次事故绝对免赔额					
保险期间		年_月_日_时起至_年_月_日_时止			
投保险种	不计免赔	保险金额/责任限额(元)	保险费(元)	备注	
<input type="checkbox"/> 机动车交通事故责任强制保险					
<input type="checkbox"/> 车辆损失险	<input type="checkbox"/> IAC/QL0001				
	<input type="checkbox"/> 普通型				
<input type="checkbox"/> 第三者责任险					
<input type="checkbox"/> 车上人员责任险	驾驶人	/人 次			
	乘客_人	/人 次			
<input type="checkbox"/> 附加绝对免赔率特约条款					
<input type="checkbox"/> 附加车轮单独损失险					
<input type="checkbox"/> 附加新增设备损失险					
<input type="checkbox"/> 附加车身划痕损失险					
<input type="checkbox"/> 附加修理期间费用补偿险 日赔偿金额_元_天					
<input type="checkbox"/> 附加发动机进水损坏除外特约条款					
<input type="checkbox"/> 附加车上货物责任险					

2、实施条件

表 2 承保业务处理实施条件

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	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，一个计算器，一份单证，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 承保业务处理评价标准表

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，；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)	承保业务处理基本流程	10 分	承保业务处理基本流程阐述正确、完整。	10
	投保单初审的要点	10 分	投保单初审的要点表述完整、规范。	10
	客户投保需要提交的有效身份证件	10 分	客户投保需要提交的有效身份证件表述正确、完整	10
	新单扫描的注意事项	10 分	新单扫描的注意事项表述正确、完整	10

	投保单填写	10分	客户资料填写正确、完整。	10	
		10分	要约内容填写正确、完整。	10	
		15分	告知事项正确、完整。	15	
		5分	声明与授权正确、完整。	5	
合计		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

李华（工号：20200305）是一名新上岗不久的保险营销员，今天签单成功，他递交了投保资料到保险公司。

客户资料如下：

马 XX，大专学历，身份证号 430104199004011116，家住湖南省长沙市岳麓区长丰小区 5 期 3 栋。最近 3 年内 2018 年发生过一起轻微交通事故交警确定为主要责任并使用交强险和商业三者险进行了理赔。于 2020 年 10 月 10 日到 YY 财险公司为自购自用机动车投保机动车交通事故责任强制保险、第三者责任险和车上人员责任险。

投保车辆：湘 A12332，一汽大众新速腾，全款购置于 2013 年 10 月 29 日，2020 年车辆价值为 67356.8 元，VIN 码 Lfv2A11K5D4147532，车辆建议燃料为 95#汽油，车辆注册日期 2013 年 10 月 29 日，年均行驶两万公里，除日常市内通勤也会跨省行驶，保险到期日为当年 10 月 29 日 24 时。

投保单中约定：投保机动车投保机动车交通事故责任强制保险保费 950 元。投保商业第三者责任保额 50 万元，保费 343.85 元。投保车上人员责任险-司机保额 10 万元，保费 122.89 元。投保车上人员责任险-乘客 1 万/座，共 4 座，保费 30.79 元。且约定合同争议通过诉讼解决。



(注：本题相关信息均为虚拟。)

请根据背景资料完成下列任务：

- (1) 请阐述本单业务处理的流程。
- (2) 请说明投保单初审的要点。
- (3) 请向马先生说明投保需要提交哪些有效身份证件。
- (4) 简述新单扫描的注意事项。
- (5) 根据以上资料，填写一份投保单。

表 1 个人投保单

机动车商业保险/机动车交通事故责任强制保险投保单

欢迎您选择 YY 财产保险股份有限公司的保险服务产品！为充分保障合同履行，根据《保险法》特作如下说明：我公司就保险标的或者被保险人有关情况提出询问的，应当如实告知。在您填写投保单前，请先仔细阅读《机动车交通事故责任强制责任保险条款》及我公司机动车商业保险条款，阅读条款时请您特别注意各个条款中的保险责任、责任免除、免赔率与免赔额、赔偿处理等内容；并听取保险人就保险条款（包括免除保险人责任的条款）所做的明确说明。您在充分理解条款后，再填写本投保单各项内容（请在需要选择的项目前的内划表示）。为合理确定投保机动车的保险费，确认您已按《保险法》的相关要求履行如实告知义务，保证您获得合同约定的风险保障，请您认真填写每个项目，确保内容真实可靠。您所填写的内容我公司将为您保密。本投保单所填写内容如有变动，请您及时到我公司办理变更手续。

投保人	投保人名称/姓名		电子邮箱		
	联系人姓名	移动电话	固定电话		
	投保人住所				
被保险人	投保人职业 (自然人)	<input type="checkbox"/> 国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人 <input type="checkbox"/> 教育科研、医疗机构 <input type="checkbox"/> 金融保险 <input type="checkbox"/> 商业、服务业人员、销售类、中介、代理 <input type="checkbox"/> 生产、运输设备操作人员及交通运输业有关人员 <input type="checkbox"/> 军人警察 <input type="checkbox"/> 不便分类的其他从业人员 <input type="checkbox"/> 无业			
	自然人姓名:	身份证号码			
	被保险人学历 (自然人)	<input type="checkbox"/> 高中及以下 <input type="checkbox"/> 大专 <input type="checkbox"/> 大学本科 <input type="checkbox"/> 研究生 <input type="checkbox"/> 博士及以上			
	被保险人职业 (自然人)	<input type="checkbox"/> 国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人 <input type="checkbox"/> 教育科研、医疗机构 <input type="checkbox"/> 金融保险 <input type="checkbox"/> 商业、服务业人员、销售类、中介、代理 <input type="checkbox"/> 生产、运输设备操作人员及交通运输业有关人员 <input type="checkbox"/> 军人警察 <input type="checkbox"/> 不便分类的其他从业人员 <input type="checkbox"/> 无业			
	法人或其他组织名称	统一社会信用代码/组织机构代码			
	纳税人识别号	完税凭证号			
	被保险人单位性质	<input type="checkbox"/> 党政机关、团体 <input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 军队(武警) <input type="checkbox"/> 使(领)馆 <input type="checkbox"/> 个体、私营企业 <input type="checkbox"/> 其他企业 <input type="checkbox"/> 其他			
	联系人姓名	移动电话	固定电话		
	被保险人住所			电子邮箱	
	投保车辆情况	被保险人与机动车的关系	<input type="checkbox"/> 所有 <input type="checkbox"/> 使用 <input type="checkbox"/> 管理		车主名称/姓名
号牌号码		号牌底色		<input type="checkbox"/> 蓝 <input type="checkbox"/> 黄 <input type="checkbox"/> 渐变绿 <input type="checkbox"/> 黄绿双拼 <input type="checkbox"/> 白蓝 <input type="checkbox"/> 白 <input type="checkbox"/> 黑 <input type="checkbox"/> 其他	
厂牌型号		发动机号			
VIN 码/车架号					
初次登记日期		新车购置价			
能源种类		<input type="checkbox"/> 燃油 <input type="checkbox"/> 纯电动 <input type="checkbox"/> 燃料电池 <input type="checkbox"/> 插电式混合动力 <input type="checkbox"/> 其他混合动力			
机动车种类		<input type="checkbox"/> 客车 <input type="checkbox"/> 货车 <input type="checkbox"/> 自卸车 <input type="checkbox"/> 客货两用车 <input type="checkbox"/> 挂车 <input type="checkbox"/> 低速货车和三轮汽车 <input type="checkbox"/> 特种车(请填写用途) <input type="checkbox"/> 摩托车(不含侧三轮) <input type="checkbox"/> 侧三轮 <input type="checkbox"/> 兼用型拖拉机 <input type="checkbox"/> 运输型拖拉机			
机动车使用质		<input type="checkbox"/> 家庭自用 <input type="checkbox"/> 非营业用(不含家庭自用) <input type="checkbox"/> 出租/租赁 <input type="checkbox"/> 预约出租客运 <input type="checkbox"/> 旅游客运 <input type="checkbox"/> 城市公交 <input type="checkbox"/> 公路客运 <input type="checkbox"/> 营业性货运			
行驶区域		<input type="checkbox"/> 省内行驶 <input type="checkbox"/> 全国(港澳台除外) <input type="checkbox"/> 场内行驶 <input type="checkbox"/> 规定线路 具体线路:			
平均年行驶里程		<input type="checkbox"/> 6000公里以下 <input type="checkbox"/> 6000至1.2万公里 <input type="checkbox"/> 1.2万至2万公里 <input type="checkbox"/> 2至3万公里 <input type="checkbox"/> 3至5万公里 <input type="checkbox"/> 5万公里以上			
是否为未还清贷款的车辆		上年投保公司		<input type="checkbox"/> 平安 <input type="checkbox"/> 太保 <input type="checkbox"/> 其他	
上年赔款次数		<input type="checkbox"/> 交强险赔款次数 <input type="checkbox"/> 商业机动车保险赔款次数		是否使用车联网	
机动车损失保险的每次事故绝对免赔额					
保险期间		年月日时起至年月日时止			
投保险种		不计免赔	保险金额/责任限额(元)	保险费(元)	备注
<input type="checkbox"/> 机动车交通事故责任强制保险					
<input type="checkbox"/> 车辆损失险	<input type="checkbox"/> IACJQL0001				
	<input type="checkbox"/> 普通型				
<input type="checkbox"/> 第三者责任险					
<input type="checkbox"/> 车上人员责任险	驾驶人		/人次		
	乘客人		/人次		
<input type="checkbox"/> 附加绝对免赔率特约条款					
<input type="checkbox"/> 附加车轮单独损失险					
<input type="checkbox"/> 附加新增设备损失险					
<input type="checkbox"/> 附加车身划痕损失险					
<input type="checkbox"/> 附加修理期间费用补偿险 日赔偿金额__元__天					
<input type="checkbox"/> 附加发动机进水损坏除外特约条款					
<input type="checkbox"/> 附加车上货物责任险					

<input type="checkbox"/> 附加精神损害抚慰金责任险				
<input type="checkbox"/> 附加法定节假日限额翻倍险				
<input type="checkbox"/> 附加医保外医疗费补偿险				
<input type="checkbox"/> 附加机动车增值服务特约条款				
<input type="checkbox"/> 附加绝对免赔率特约条款				
<input type="checkbox"/> 附加车轮单独损失险				
保险费合计（人民币大写）：（¥： 元）				
特别约定				
合同争议解决方式	<input type="checkbox"/> 诉讼 <input type="checkbox"/> 提交仲裁委员会仲裁			

投保人声明：

- 1、保险人已向本人详细介绍并提供了投保险种所适用的条款，并对其中免除保险人责任的条款（包括但不限于责任免除、免赔率与免赔额、投保人被保险人义务、赔偿处理、通用条款等），以及本合同中付费约定和特别约定的内容及其法律后果向本人作了明确说明，本人已充分理解并接受上述内容，同意以此作为订立合同的依据；本人自愿投保上述险种。
- 2、本投保单所填写的各项内容及提供的资料均真实有效，本人清楚故意或因重大过失未履行如实告知义务的法律后果。
- 3、本人授权贵公司可以从第三方就有关保险服务事宜查询、收集本人相关信息。本人同意贵公司将本人提供的信息、本人接受贵公司保险服务产生的信息以及贵公司从第三方查询、收集的信息。本条中贵公司是指YY财险公司。
- 4、本人确认选择如下保单形式：电子保单 监制保单。

投保人签名/签章： 年月日

验车验证情况	查验人员签名签名： 年 月 日 时 分		
初审情况	业务来源： 渠道名称/渠道码： 归属单位/归属机构代码： 业务员姓名： 年 月 日	复核意见	<input type="checkbox"/> 同意安投保约定项目和条件承保，投保单录入内容与投保单内容相符。 <input type="checkbox"/> 不同意按投保单约定项目承保，原因： 复核人签字： 年 月 日

注：阴影部分内容由保险公司业务人员填写

2、实施条件

表 2 承保业务处理实施条件

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	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，一个计算器，一份单证，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 承保业务处理评价标准表

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)	承保业务处理基本流程	10 分	承保业务处理基本流程阐述正确、完整。	10
	投保单初审的要点	10 分	投保单初审的要点表述完整、规范。	10
	客户投保需要提交的有效身份证件	10 分	客户投保需要提交的有效身份证件表述正确、完整	10
	新单扫描的	10 分	新单扫描的注意事项表述正确、	10

	注意事项		完整		
	投保单填写	10分	客户资料填写正确、完整。	10	
		10分	要约内容填写正确正确、完整。	10	
		15分	告知事项正确正确、完整。	15	
		5分	声明与授权正确正确、完整。	5	
合计		总分 100分			

试题评阅人签名：

项目二 保全业务处理

(一) 试题编号：B-1-2-1

1、任务描述

王一在中国××人寿保险公司购买一款分红险，由于个人身体原因无法到保险公司领取红利，王一委托妻子张如一到保险公司领取红利。王一（身份证：440100196505201111 手机号码：13512345678）委托妻子张如一（身份证：440100196801231234 手机号：15887654321）于2021年3月1日至2021年3月8日到保险公司办理红利领取的业务，保险合同号：2010440100S93015432189。妻子2021年3月1日到保险公司办理此业务。

王一的开户银行：中国银行广州越秀支行，银行账号：123456701887654321 需要提供资料：身份证明原件，银行卡复印件。

根据上述资料，完成下列任务：

- (1) 请判断客户需要办理什么类型的保全业务？
- (2) 请向客户说明办理保全业务的基本流程？
- (3) 请向客户说明保全业务申请有哪些途径？本案中客户采取的是哪种途径办理？
- (4) 请说明受理保全申请需要审核的要点有哪些？
- (5) 请填写一份委托授权书

授权委托书

填写指引：

1. 本授权委托书仅适用于可以委托代办的保全项目，委托人为办理保全业务的资格人，请您在填写本授权委托书前仔细阅读背面的相关规定。
2. 本授权委托书适用于同一委托人委托办理一项或多项委托事项，不同委托人应分别填写本授权委托书。
3. 请用碳素墨水笔或签字笔在横线处清晰、无误的填写办理内容，涂改无效。为保障委托人权益，空白处请用“/”划除。

中国人寿保险股份有限公司：

本人（下简称委托人）_____（证件名称：_____证 件 号 码 ；
_____）全权委托受托人_____（ 证 件 名 称 ；
_____证件号码：_____），在____年____月____日至____年
月____日期间持贵公司要求的必备资料，以委托人的名义前往贵公司代为办理以下保险合同相关保全事宜，
并郑重声明凡由本全权委托受托人_____（证件名称：_____证 件 号 码 ；
_____），在____年____月____日至____年____月____日期间持贵公司要求的
必备资料，以委托人的名义前往贵公司代为办理以下保险合同相关保全事宜，并郑重声明凡由本授权委托书
引发的法律纠纷与贵公司无关，本授权委托书在____年____月____日至____年____月____日期间持贵公司要求
的必备资料，以委托人的名义前往贵公司代为办理以下保险合同相关保全事宜，并郑重声明凡由本授权委
托书引发的法律纠纷与贵公司无关，本授权委托书自签名授权之日起生效。

受托人身份：中国人寿服务人员 委托人的亲属 委托人的朋友 其他_____

委托事项：

事项一：_____保险合同号：①_____②_____

_____事项二：_____保 险 合 同 号 ； ①_____

_____②_____事 项 三 ；

_____保险合同号：①_____②_____

_____注：“事项”内容，请参考本授权委托书背面《常见保全项目委托代办一栏表》保全
项目填写。

注：“事项”内容，请参考本授权委托书背面《常见保全项目委托代办一栏表》保全项目填写。

涉及委托人领取相应款项时填写：

委托人同意将款项通过银行转账方式进行领取，领款账户信息如下：

注：账户所有人须为款项所有人，未成年人可为其法定监护人账户。如领款金额超过人民币5万元，本公司不受理委托代
办。

开户银行：_____户名：_____银行账号：

涉及委托人交纳相应款项时填写：

委托受托人现金交款（**保险公司销售人员不得代客户以现金方式交纳人民币1000元以上款项**）

委托人同意将款项通过银行转账方式进行支付，支付账户信息如下：

注：账户所有人须为款项所有人，未成年人可为其法定监护人账户。

开户银行：_____户名：_____银行账号：

提供资料：

保险合同原件

有效身份证件：身份证明原件/军官证原件/护照原件/其他_____

银行卡复印件/存折首页复印件 其他资料：_____

注：复印件信息须与原件信息核对无误后由委托人签名确认，并确保复印件信息与上述填写的账户信息一致。

委托人声明：

1. 委托人保证本委托书为委托人亲笔签名，受托人在贵公司相关申请书、确认书以代办人名义签名视为委托本人亲笔签名，如有纠纷，委托人自愿承担相应责任；

2. 委托人委托受托人在代办保全项目时，所提供的全部个人资料，仅限于中国人寿保险股份有限公司及其认为业务必要而委托的第三方为本人提供高质量的客户服务及推荐产品之用。中国人寿保险股份有限公司对本人的个人信息负有保密义务。

委托人签名：_____日期：____年__月__日 手机号码：_____

受托人声明：

1. 受托人保证本委托书为受托人亲笔签名，如有纠纷，受托人自愿承担相应责任；

2. 受托人在授权有效期内代为办理委托事宜，并严格遵循委托人的真实意愿，如果所实施的行为超出授权范围，受托人自愿承担相应责任。

受托人签名：_____日期：____年__月__日 手机号码：_____

2、实施条件

表 2 保全业务处理实施条件

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 保全业务处理评价标准

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)	保全业务类型判断	5 分	保全业务类型判断正确	5	
	保全业务基本流程	10 分	保全业务基本说明正确	10	
	保全业务申请途径	15 分	保全业务申请途径说明正确	10	
			客户申请途径分析正确	5	
保全审核	10 分	保全审核要点说明正确	10		

	要点				
	委托授权 书填写	40 分	客户资料填写正确、完整	10	
			受托人身份选择正确	10	
			委托事项填写正确	10	
			委托人声明填写正确	10	
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 年投保人李明购买一款两全保险，该合同的投保人李明，被保险人为儿子李小明，2021 年 5 月 1 日，被保险人李小明来到保险公司柜面，要求对保险合同号 2018440100S77015432189 进行部分内容的变更，其通讯地址：广东省广州市越秀区八旗二马路 40 号。邮编：510110 办公电话：020 -11111111 家庭电话：020 -22222222 手机：12345678901 电子邮件：369852741@qq.com，本次变更将连带变更本人其他保险合同的联系方式。

李小明申请领取生存金，合同约定领取金额：¥ 10,000 元 合同约定领取日期：2021 年 4 月 28 日，领款形式为银行转账。

李小明想将生存金转入新的账户，开户银行：中国银行，户名：李小明，账号：436788901881234560，以后各次同一款都转入此账户

根据上述资料，完成下列任务：

- (1) 请判断客户需要办理什么类型的保全业务？
- (2) 请向客户说明办理保全业务的基本流程？
- (3) 请向客户说明保全业务申请有哪些途径？本案中客户采取的是哪种途径办理？
- (4) 请说明受理保全申请需要审核的要点有哪些？
- (5) 请填写一份个人保险合同变更申请书。

个人保险合同变更申请书

公司提示：				
请您仔细阅读申请书背面的客户须知，用黑色钢笔或签字笔在申请项目前的□内打“√”，并在对应栏目内填写所申请的保全内容，填写的内容不允许涂改，若发生涂改本申请无效。				
保险合同号		投保人		申请日期
	年 月 日			
客户联系信息确认 <input type="checkbox"/> 投保人 <input type="checkbox"/> 被保险人	通讯地址：___省/直辖市 市_____区/县 邮编：_____ 办公电话：_____ 家庭电话：_____ 手机：_____ 电子邮件：_____			
	<input type="checkbox"/> 连带变更本人其他保险合同的联系方式。			
<input type="checkbox"/> 要约确认	确认对象： 1 <input type="checkbox"/> 投保人 2 <input type="checkbox"/> 被保险人或其监护人 声明：本人已阅读保险条款、产品说明书和投保提示书，了解本产品的特点和保单利益的不确定性。 <input type="checkbox"/> 签名风格变化 <input type="checkbox"/> 补签名确认 补签名单证：1 <input type="checkbox"/> 投保单 2 <input type="checkbox"/> 其他_____原因：1 <input type="checkbox"/> 业务员代签 2 <input type="checkbox"/> 其他_____			
申 请 项 目				
<input type="checkbox"/> 投保人申请事项	<input type="checkbox"/> 红利 <input type="checkbox"/> 利差 <input type="checkbox"/> 减保 <input type="checkbox"/> 降低后保险金额：¥_____元 <input type="checkbox"/> 降低后保险费：¥_____元			
	<input type="checkbox"/> 保险合同解除 <input type="checkbox"/> 犹豫期撤单 <input type="checkbox"/> 退保 申请原因： <input type="checkbox"/> 经济原因 <input type="checkbox"/> 险种不理想 <input type="checkbox"/> 服务不满意 <input type="checkbox"/> 保险单遗失 <input type="checkbox"/> 出国移居 <input type="checkbox"/> 公司信誉 <input type="checkbox"/> 其它_____			
<input type="checkbox"/> 被保险人申请事项	<input type="checkbox"/> 生存金 <input type="checkbox"/> 满期金 <input type="checkbox"/> 养老金 养老金领取方式： <input type="checkbox"/> 一次性 <input type="checkbox"/> 年领 <input type="checkbox"/> 月领 <input type="checkbox"/> 固定 <input type="checkbox"/> 递增 注：领取前未确定养老金领取方式的，请填写本栏。			
	合同约定领取金额：¥_____元 合同约定领取日期：_____年 月 日			
领 款 形 式 选 择				
<input type="checkbox"/> 银行转账	<input type="checkbox"/> 续期交费账户			
	注：款项所有人为投保人的填写此栏，满期金、生存金等款项所有人非投保人时填写下栏。			
	<input type="checkbox"/> 转入新账户 开户银行_____户名_____账号_____			
	<input checked="" type="checkbox"/> 转入新账户 开户银行_____户名_____账号_____			
以后各次同一款项给付是否转入此账户？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 注：如选择“是”我公司将在合同约定领取日到期后7日内将申领款项转入您指定的转账账户。若您更换转账账户，请在下期领取日一个月前以书面形式通知我公司。				
<input type="checkbox"/> 转投保	<input type="checkbox"/> 转保新险种 投保单号：_____		<input type="checkbox"/> 柜面付费方式 注：仅限客户亲至并符合财务规则	
	<input type="checkbox"/> 转交续期保费 转入保单号：_____			
提示：为维护您的权益，签名前请再次核对以上填写的内容，请勿在空白申请书上签名。 声明：本人已仔细阅读、理解贵公司提示、保险条款、产品说明书并同意遵守。申请书共填写 _____项保全项目，谨以此申请书作为保险合同变更要约，并同意贵公司依此办理上述变更事项。				
投保人签名：_____			被保险人或其监护人签名：_____	
若委托他人代办请填写以下内容： 现委托_____先生/女士（有效证件号码：_____）前往贵公司办理有关本保单申请项下_____变更事宜。本委托授权有效期为_____天。（委托日期同本申请书的申请日期） 代办人与委托人关系： <input type="checkbox"/> 本公司服务人员 <input type="checkbox"/> 亲属 <input type="checkbox"/> 朋友 <input type="checkbox"/> 其他_____				
委托人签名：_____		代办人签名：_____		
委托人手机号：_____		代办人手机号：_____		
提示：以现金方式领款或给付金额达到一定额度（具体见申请书背面的客户须知），本公司不受理委托代办。				

以下内容由工作人员填写

处理意见:

受理人:

受理日期:

年 月 日

作业流水号:

2、实施条件

表 2 保全业务处理实施条件

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 保全业务处理评价标准

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)	保全业务类型判断	5 分	保全业务类型判断正确	5	
	保全业务基本流程	10 分	保全业务基本说明正确	10	
	保全业务申请途径	15 分	保全业务申请途径说明正确	10	
			客户申请途径分析正确	5	
	保全审核要点	10 分	保全审核要点说明正确	10	
个人保险合同	40 分	客户资料填写正确、完整	10		

	同变更申请书填写	申请项目填写正确	10	
		领款形式选择填写正确	10	
		签名填写正确	10	
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 年投保人刘娟购买一款分红保险，该合同的投保人刘娟，被保险人为女儿刘小娟，19 岁，2021 年 5 月 1 日，投保人刘娟来到保险公司柜面，想利用保险合同进行借款，保险合同号 2019440100S93015432189，邮编：510110 手机：15923568523 办公电话：020-32586322 家庭电话：020-33649562，其通讯地址：广东省广州市越秀区八旗二马路 40 号。连带变更本人其他保险合同的联系方式。

邮编：510110 借款申请日期 2021 年 5 月 1 日，计划还款日期 2021 年 11 月 1 日，申请借款金额 10000 元。

借款领取方式为银行转账，使用其他账户，开户银行：中国银行广州越秀支行户名：刘娟，银行账号：1 2 3 4 5 6 7 0 1 8 8 7 6 5 4 3 2 1

借款还款方式为银行转账，使用续期交费账户。

根据上述资料，完成下列任务：

- (1) 请判断客户需要办理什么类型的保全业务？
- (2) 请向客户说明办理保全业务的基本流程？
- (3) 请向客户说明保全业务申请有哪些途径？本案中客户采取的是哪种途径办理？
- (4) 请说明受理保全申请需要审核的要点有哪些？
- (5) 请填写一份借款申请书。

处理意见:

受理人:

受理日期:

年 月 日

作业流水号:

2、实施条件

表 2 保全业务处理实施条件

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 保全业务处理评价标准

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)	保全业务类型判断	5 分	保全业务类型判断正确	5	
	保全业务基本流程	10 分	保全业务基本说明正确	10	
	保全业务申请途径	15 分	保全业务申请途径说明正确	10	
			客户申请途径分析正确	5	
保全审核要点	10 分	保全审核要点说明正确	10		

	点				
	借款申请书 填写	40分	客户资料填写正确、完整	10	
			借款领取方式填写正确	10	
			借款还款方式填写正确	10	
			签名填写正确	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(四) 试题编号：B-1-2-4

1、任务描述

2021年9月1日马科的儿子马小科到A保险公司办理领取红利的业务。马科在A保险公司购买一款年金保险（分红型），由于在住院期间无法到保险公司亲自办理，马科（身份证：430302196505202222）委托儿子马小科（身份证：430302199501231234）于2021年9月1日至2021年9月8日到保险公司办理红利领取，保险合同号：2018440100S93015432222

马科的开户银行：中国银行长沙南湖支行，银行账号：76532101887654321
 需要提供资料：身份证明原件，银行卡复印件。

马科手机号码：13312345678，儿子马小科手机号：13487654321

根据上述资料，完成下列任务：

- (1) 请判断客户需要办理什么类型的保全业务？
- (2) 请向客户说明办理保全业务的基本流程？
- (3) 请向客户说明保全业务申请有哪些途径？本案中客户采取的是哪种途径办理？
- (4) 请说明受理保全申请需要审核的要点有哪些？
- (5) 请填写一份委托授权书

授权委托书

填写指引：

1. 本授权委托书仅适用于可以委托代办的保全项目，委托人为办理保全业务的资格人，请您在填写本授权委托书前仔细阅读背面的相关规定。
2. 本授权委托书适用于同一委托人委托办理一项或多项委托事项，不同委托人应分别填写本授权委托书。
3. 请用碳素墨水笔或签字笔在横线处清晰、无误的填写办理内容，涂改无效。为保障委托人权益，空白处请用“/”划除。

中国人寿保险股份有限公司：

本人（下简称委托人）_____（证件名称：_____证 件 号 码 ；
_____）全权委托受托人_____（ 证 件 名 称 ；
_____证件号码：_____），在____年____月____日至____年
月____日期间持贵公司要求的必备资料，以委托人的名义前往贵公司代为办理以下保险合同相关保全事宜，
并郑重声明凡由本全权委托受托人_____（证件名称：_____证 件 号 码 ；
_____），在____年____月____日至____年____月____日期间持贵公司要求的
必备资料，以委托人的名义前往贵公司代为办理以下保险合同相关保全事宜，并郑重声明凡由本授权委托书
引发的法律纠纷与贵公司无关，本授权委托书在____年____月____日至____年____月____日期间持贵公司要求
的必备资料，以委托人的名义前往贵公司代为办理以下保险合同相关保全事宜，并郑重声明凡由本授权委
托书引发的法律纠纷与贵公司无关，本授权委托书自签名授权之日起生效。

受托人身份：中国人寿服务人员 委托人的亲属 委托人的朋友 其他_____

委托事项：

事项一：_____保险合同号：①_____②_____

_____事项二：_____保 险 合 同 号 ； ①_____

②_____事 项 三 ；

_____保险合同号：①_____②_____

_____注：“事项”内容，请参考本授权委托书背面《常见保全项目委托代办一栏表》保全
项目填写。

注：“事项”内容，请参考本授权委托书背面《常见保全项目委托代办一栏表》保全项目填写。

涉及委托人领取相应款项时填写：

委托人同意将款项通过银行转账方式进行领取，领款账户信息如下：

注：账户所有人须为款项所有人，未成年人可为其法定监护人账户。如领款金额超过人民币5万元，本公司不受理委托代
办。

开户银行：_____户名：_____银行账号：

涉及委托人交纳相应款项时填写：

委托受托人现金交款（**保险公司销售人员不得代客户以现金方式交纳人民币1000元以上款项**）

委托人同意将款项通过银行转账方式进行支付，支付账户信息如下：

注：账户所有人须为款项所有人，未成年人可为其法定监护人账户。

开户银行：_____户名：_____银行账号：

提供资料：

保险合同原件

有效身份证件：身份证明原件/军官证原件/护照原件/其他_____

银行卡复印件/存折首页复印件 其他资料：_____

注：复印件信息须与原件信息核对无误后由委托人签名确认，并确保复印件信息与上述填写的账户信息一致。

委托人声明：

3. 委托人保证本委托书为委托人亲笔签名，受托人在贵公司相关申请书、确认书以代办人名义签名视为委托本人亲笔签名，如有纠纷，委托人自愿承担相应责任；

4. 委托人委托受托人在代办保全项目时，所提供的全部个人资料，仅限于中国人寿保险股份有限公司及其认为业务必要而委托的第三方为本人提供高质量的客户服务及推荐产品之用。中国人寿保险股份有限公司对本人的个人信息负有保密义务。

委托人签名：_____日期：____年__月__日 手机号码：_____

受托人声明：

1. 受托人保证本委托书为受托人亲笔签名，如有纠纷，受托人自愿承担相应责任；

2. 受托人在授权有效期内代为办理委托事宜，并严格遵循委托人的真实意愿，如果所实施的行为超出授权范围，受托人自愿承担相应责任。

受托人签名：_____日期：____年__月__日 手机号码：_____

2、实施条件

表 2 保全业务处理实施条件

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 保全业务处理评价标准

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)	保全业务 类型判断	5分	保全业务类型判断正确	5	
	保全业务 基本流程	10分	保全业务基本说明正确	10	
	保全业务 申请途径	15分	保全业务申请途径说明正确	10	
			客户申请途径分析正确	5	
	保全审核 要点	10分	保全审核要点说明正确	10	
	委托授权 书填写	40分	客户资料填写正确、完整	10	
			受托人身份选择正确	10	
			委托事项填写正确	10	
委托人声明填写正确			10		
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(五) 试题编号：B-1-2-5

1、任务描述

2021年9月1日，被保险人刘美美来到保险公司柜面，要求对保险（合同号 2017440100S77015432189）进行部分内容的变更，2017年吴峰购买一款两全保险，该合同的投保人吴峰，被保险人妻子刘美美，刘美美通讯地址：湖南省长沙市雨花区韶山路40号。邮编：410110 办公电话：0731-1234567 家庭电话：0731-78945612 手机：13145678901 电子邮件：3701444123@qq.com，本次变更将连带变更本人其他保险合同的联系方式。

同时，刘美美申请领取生存金，合同约定领取金额12000元，领取日期：2021年8月28日，领款形式为银行转账。

刘美美想将生存金转入新的账户，开户银行：建设银行雨花支行，户名：刘美美，账号：499788901881234560，以后各次同一款都转入此账户

根据上述资料，完成下列任务：

- (1) 请判断客户需要办理什么类型的保全业务？
- (2) 请向客户说明办理保全业务的基本流程？

(3) 请向客户说明保全业务申请有哪些途径？本案中客户采取的是哪种途径办理？

(4) 请说明受理保全申请需要审核的要点有哪些？

(5) 请填写一份个人保险合同变更申请书。

个人保险合同变更申请书

公司提示： 请您仔细阅读申请书背面的客户须知，用黑色钢笔或签字笔在申请项目前的□内打“√”，并在对应栏目内填写所申请的保全内容，填写的内容不允许涂改，若发生涂改本申请无效。				
保险合同号		投保人		申请日期 年 月 日
客户联系信息确认 □投保人 □被保险人	通讯地址：___省/直辖市 市_____区/县 邮编：_____ 办公电话：_____ 家庭电话：_____ 手机：_____ 电子邮件：_____ <input type="checkbox"/> 连带变更本人其他保险合同的联系方式。			
□要约确认	确认对象： 1□投保人 2□被保险人或其监护人 声明：本人已阅读保险条款、产品说明书和投保提示书，了解本产品的特点和保单利益的不确定性。 □签名风格变化 □补签名确认 补签名单证：1□投保单 2□其他_____原因：1□业务员代签 2□其他_____			
申 请 项 目				
□投保人申请事项	<input type="checkbox"/> 红利 <input type="checkbox"/> 利差 <input type="checkbox"/> 减保 <input type="checkbox"/> 降低后保险金额：¥_____元 <input type="checkbox"/> 降低后保险费：¥_____元			
	<input type="checkbox"/> 保险合同解除 <input type="checkbox"/> 犹豫期撤单 <input type="checkbox"/> 退保 申请原因： <input type="checkbox"/> 经济原因 <input type="checkbox"/> 险种不理想 <input type="checkbox"/> 服务不满意 <input type="checkbox"/> 保险单遗失 <input type="checkbox"/> 出国移居 <input type="checkbox"/> 公司信誉 <input type="checkbox"/> 其它_____			
□被保险人申请事项	<input type="checkbox"/> 生存金 <input type="checkbox"/> 满期金 <input type="checkbox"/> 养老金 养老金领取方式： <input type="checkbox"/> 一次性 <input type="checkbox"/> 年领 <input type="checkbox"/> 月领 <input type="checkbox"/> 固定 <input type="checkbox"/> 递增 注：领取前未确定养老金领取方式的，请填写本栏。			
	合同约定领取金额：¥_____元 合同约定领取日期：_____年 月 日			
领 款 形 式 选 择				
□银行转账	<input type="checkbox"/> 续期交费账户 注：款项所有人为投保人的填写此栏，满期金、生存金等款项所有人非投保人时填写下栏。			
	<input type="checkbox"/> 转入新账户 开户银行_____户名_____账号_____			
	<input checked="" type="checkbox"/> 转入新账户 开户银行_____户名_____账号_____			
	以后各次同一款项给付是否转入此账户？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 注：如选择“是”我公司将在合同约定领取日到期后7日内将申领款项转入您指定的转账账户。若您更换转账账户，请在下期领取日一个月前以书面形式通知我公司。			
□转投保	<input type="checkbox"/> 转保新险种 投保单号：_____		<input type="checkbox"/> 柜面付费方式 注：仅限客户亲至并符合财务规则	
	<input type="checkbox"/> 转交续期保费 转入保单号：_____			
提示：为维护您的权益，签名前请再次核对以上填写的内容，请勿在空白申请书上签名。 声明：本人已仔细阅读、理解贵公司提示、保险条款、产品说明书并同意遵守。申请书共填写 _____项保全项目，谨以此申请书作为保险合同变更要约，并同意贵公司依此办理上述变更事项。				
投保人签名：_____		被保险人或其监护人签名：_____		
若委托他人代办请填写以下内容： 现委托_____先生/女士（有效证件号码：_____）前往贵公司办理有关本保单申请项下_____变更事宜。本委托授权有效期为_____天。（委托日期同本申请书的申请日期） 代办人与委托人关系： <input type="checkbox"/> 本公司服务人员 <input type="checkbox"/> 亲属 <input type="checkbox"/> 朋友 <input type="checkbox"/> 其他_____				
委托人签名：_____		代办人签名：_____		
委托人手机号：_____		代办人手机号：_____		
提示：以现金方式领款或给付金额达到一定额度（具体见申请书背面的客户须知），本公司不受理委托代办。				

以下内容由工作人员填写

处理意见:

受理人:

受理日期:

年 月 日

作业流水号:

2、实施条件

表 2 保全业务处理实施条件

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 保全业务处理评价标准

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)	保全业务类型判断	5 分	保全业务类型判断正确	5	
	保全业务基本流程	10 分	保全业务基本说明正确	10	
	保全业务申请途径	15 分	保全业务申请途径说明正确	10	
			客户申请途径分析正确	5	
	保全审核要点	10 分	保全审核要点说明正确	10	
个人保险合同	40 分	客户资料填写正确、完整	10		

	同变更申请书填写	申请项目填写正确	10	
		领款形式选择填写正确	10	
		签名填写正确	10	
合计	总分 100 分			

(六) 试题编号: B-1-2-6

1、任务描述

2021 年 8 月 1 日, 投保人张三来到保险公司柜面, 想利用保险合同进行借款, 保险合同号 2017440100S93015432189, 2017 年张三购买了一款年金保险, 被保险人为儿子张小小, 18 岁。张三为某企业会计, 手机号码 13123568523 办公电话: 0731-32586344 家庭电话: 0731-33649123 , 其通讯地址: 湖南省长沙市天心区红旗路 40 号。邮编: 410110 连带变更本人其他保险合同的联系方式。

张三想借款 50000 元, 计划还款日期 2021 年 12 月 1 日, 借款领取方式为银行转账, 他使用其他账户, 开户银行: 中国银行长沙韶山路支行, 户名: 张三, 银行账号: 12345678955555789456。借款还款方式为银行转账, 使用续期交费账户还款。

根据上述资料, 完成下列任务:

- (1) 请判断客户需要办理什么类型的保全业务?
- (2) 请向客户说明办理保全业务的基本流程?
- (3) 请向客户说明保全业务申请有哪些途径? 本案中客户采取的是哪种途径办理?
- (4) 请说明受理保全申请需要审核的要点有哪些?
- (5) 请填写一份借款申请书。

处理意见:

受理人:

受理日期:

年 月 日

作业流水号:

2、实施条件

表 2 保全业务处理实施条件

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 保全业务处理评价标准

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)	保全业务类型判断	5 分	保全业务类型判断正确	5	
	保全业务基本流程	10 分	保全业务基本说明正确	10	
	保全业务申请途径	15 分	保全业务申请途径说明正确	10	
			客户申请途径分析正确	5	
保全审核要点	10 分	保全审核要点说明正确	10		

	点				
	借款申请书 填写	40分	客户资料填写正确、完整	10	
			借款领取方式填写正确	10	
			借款还款方式填写正确	10	
			签名填写正确	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(七) 试题编号：B-1-2-7

1、任务描述

2017 年投保人刘芳购买一款两全保险，该合同的投保人刘芳，被保险人为女儿李小芳，2021 年 9 月 10 日，被保险人李小芳来到保险公司柜面，要求对保险合同号 2017440100S77015432189 进行部分内容的变更，其通讯地址：湖南省长沙市中山路 123 号。邮编：310110 办公电话：0731 -8211234 家庭电话：0731 -8211123 手机：13245678901 电子邮件：123456@qq.com，本次变更将连带变更本人其他保险合同的联系方式。

李小芳申请领取生存金，合同约定领取金额：¥ 20,000 元 合同约定领取日期：2021 年 9 月 6 日，领款形式为银行转账。

李小芳想将生存金转入新的账户，开户银行：中国建设银行书院路支行，户名：李小芳，账号：433788901881234222，以后各次同一款都转入此账户

根据上述资料，完成下列任务：

- (1) 请判断客户需要办理什么类型的保全业务？
- (2) 请向客户说明办理保全业务的基本流程？
- (3) 请向客户说明保全业务申请有哪些途径？本案中客户采取的是哪种途径办理？
- (4) 请说明受理保全申请需要审核的要点有哪些？
- (5) 请填写一份个人保险合同变更申请书。

个人保险合同变更申请书

公司提示： 请您仔细阅读申请书背面的客户须知，用黑色钢笔或签字笔在申请项目前的□内打“√”，并在对应栏目内填写所申请的保全内容，填写的内容不允许涂改，若发生涂改本申请无效。				
保险合同号		投保人		申请日期 年 月 日
客户联系信息确认 □投保人 □被保险人	通讯地址：___省/直辖市 市_____区/县 邮编：_____ 办公电话：_____ 家庭电话：_____ 手机：_____ 电子邮件：_____ <input type="checkbox"/> 连带变更本人其他保险合同的联系方式。			
□ 要约确认	确认对象： 1□投保人 2□被保险人或其监护人 声明：本人已阅读保险条款、产品说明书和投保提示书，了解本产品的特点和保单利益的不确定性。 □签名风格变化 □补签名确认 补签名单证：1□投保单 2□其他_____原因：1□业务员代签 2□其他_____			
申 请 项 目				
□ 投保人 申请事项	<input type="checkbox"/> 红利 <input type="checkbox"/> 利差 <input type="checkbox"/> 减保 <input type="checkbox"/> 降低后保险金额：¥_____元 <input type="checkbox"/> 降低后保险费：¥_____元 <input type="checkbox"/> 保险合同解除 <input type="checkbox"/> 犹豫期撤单 <input type="checkbox"/> 退保 申请原因： <input type="checkbox"/> 经济原因 <input type="checkbox"/> 险种不理想 <input type="checkbox"/> 服务不满意 <input type="checkbox"/> 保险单遗失 <input type="checkbox"/> 出国移居 <input type="checkbox"/> 公司信誉 <input type="checkbox"/> 其它_____			
	<input type="checkbox"/> 生存金 <input type="checkbox"/> 满期金 <input type="checkbox"/> 养老金 养老金领取方式： <input type="checkbox"/> 一次性 <input type="checkbox"/> 年领 <input type="checkbox"/> 月领 <input type="checkbox"/> 固定 <input type="checkbox"/> 递增 注：领取前未确定养老金领取方式的，请填写本栏。			
□ 被保险人 申请事项	合同约定领取金额：¥_____元 合同约定领取日期：_____年 月 日			
领 款 形 式 选 择				
□ 银行转账	<input type="checkbox"/> 续期交费账户 注：款项所有人为投保人的填写此栏，满期金、生存金等款项所有人非投保人时填写下栏。			
	<input type="checkbox"/> 转入新账户 开户银行_____户名_____账号_____			
	<input checked="" type="checkbox"/> 转入新账户 开户银行_____户名_____账号_____			
以后各次同一款项给付是否转入此账户？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 注：如选择“是”我公司将在合同约定领取日到期后7日内将申领款项转入您指定的转账账户。您若更换转账账户，请在下期领取日一个月前以书面形式通知我公司。				
□ 转投保	<input type="checkbox"/> 转保新险种 投保单号：_____		<input type="checkbox"/> 柜面付费方式 注：仅限客户亲至并符合财务规则	
	<input type="checkbox"/> 转交续期保费 转入保单号：_____			
提示：为维护您的权益，签名前请再次核对以上填写的内容，请勿在空白申请书上签名。 声明：本人已仔细阅读知、理解贵公司提示、保险条款、产品说明书并同意遵守。申请书共填写 _____项保全项目，谨以此申请书作为保险合同变更要约，并同意贵公司依此办理上述变更事项。				
投保人签名：_____		被保险人或其监护人签名：_____		
若委托他人代办请填写以下内容： 现委托_____先生/女士（有效证件号码：_____）前往贵公司办理有关本保单申请项下_____变更事宜。本委托授权有效期为_____天。（委托日期同本申请书的申请日期） 代办人与委托人关系： <input type="checkbox"/> 本公司服务人员 <input type="checkbox"/> 亲属 <input type="checkbox"/> 朋友 <input type="checkbox"/> 其他_____				
委托人签名：_____		代办人签名：_____		
委托人手机号：_____		代办人手机号：_____		
提示：以现金方式领款或给付金额达到一定额度（具体见申请书背面的客户须知），本公司不受理委托代办。				

以下内容由工作人员填写

处理意见:

受理人: 受理日期: 年 月 日 作业流水号:

2、实施条件

表 2 保全业务处理实施条件

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 保全业务处理评价标准

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	保全业务类型判断	5 分	保全业务类型判断正确	5
	保全业务基本流程	10 分	保全业务基本说明正确	10
	保全业务申	15 分	保全业务申请途径说明正确	10

分)	请途径		客户申请途径分析正确	5	
	保全审核要点	10分	保全审核要点说明正确	10	
	个人保险合同变更申请书填写	40分	客户资料填写正确、完整	10	
			申请项目填写正确	10	
			领款形式选择填写正确	10	
			签名填写正确	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(八) 试题编号：B-1-2-8

1、任务描述

2018 年投保人王鸣购买一款终身寿险（分红型），该合同的投保人王鸣，被保险人为女儿王小鸣，23 岁，2021 年 9 月 1 日，投保人王鸣来到保险公司柜面，想利用保险合同进行借款，保险合同号 2018440100S9301543214，邮编：510110 手机：15823568523 办公电话：0731-32586311 家庭电话：0731-33649562，其通讯地址：湖南长沙岳麓区八期路 14 号。连带变更本人其他保险合同的联系方式。

借款申请日期 2021 年 9 月 1 日，计划还款日期 2021 年 12 月 1 日，申请借款金额 30000 元。

借款领取方式为银行转账，使用其他账户，开户银行：中国银行长沙红旗支行，户名：王鸣，银行账号：654 321 7 0 1 8 8 7 6 5 4 3 2 1

借款还款方式为银行转账，使用续期交费账户。

根据上述资料，完成下列任务：

- (1) 请判断客户需要办理什么类型的保全业务？
- (2) 请向客户说明办理保全业务的基本流程？
- (3) 请向客户说明保全业务申请有哪些途径？本案中客户采取的是哪种途径办理？
- (4) 请说明受理保全申请需要审核的要点有哪些？
- (5) 请填写一份借款申请书。

处理意见:

受理人:

受理日期:

年 月 日

作业流水号:

2、实施条件

表 2 保全业务处理实施条件

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 保全业务处理评价标准

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)	保全业务类型判断	5 分	保全业务类型判断正确	5	
	保全业务基本流程	10 分	保全业务基本说明正确	10	
	保全业务申请途径	15 分	保全业务申请途径说明正确	10	
			客户申请途径分析正确	5	
保全审核要点	10 分	保全审核要点说明正确	10		

	点				
	借款申请书 填写	40分	客户资料填写正确、完整	10	
			借款领取方式填写正确	10	
			借款还款方式填写正确	10	
			签名填写正确	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

项目三 理赔业务处理

(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) 请向客户解释,什么是理赔?
- (2) 请结合案情,说明理赔的原则有哪些?
- (3) 请说明,在本案理赔过程中,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) 请列举被保险人死亡后,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?

设备	每张桌子1台电脑，一个场地另配1台打印机。每个学生配置1份理赔申请书，草稿纸若干。	试
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	能向客户解释什么是理赔	
	5分	能结合案情说明理赔的原则	
	10分	能结合案情,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	能列举出当被保险人意外死亡时,理赔时所需要提供的主要单证	
	10分	能结合案情,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-1-3-2

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：62270000000000，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伤科，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）请向客户解释，什么是理赔？
- （2）请结合案情，说明理赔的原则有哪些？
- （3）请说明，在本案理赔过程中，包括哪些基本环节？

（4）作为保险公司理赔人员，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）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	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	职业		国籍	<input type="checkbox"/> 中国 <input type="checkbox"/> 其他:				
证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他:		证件号码								
证件有效期	至 年 月 日/ <input type="checkbox"/> 长期		联系电话	区号:	号码:	联系手机:					
投保人是被保险人的: <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 子女 <input type="checkbox"/> 单位 <input type="checkbox"/> 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)	<input type="checkbox"/> 意外医疗		<input type="checkbox"/> 疾病医疗		<input type="checkbox"/> 重大疾病		<input type="checkbox"/> 意外残疾/失能		<input type="checkbox"/> 豁免保费		
	<input type="checkbox"/> 疾病残疾/失能		<input type="checkbox"/> 意外身故		<input type="checkbox"/> 疾病身故		<input type="checkbox"/> 住院津贴		<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 治疗中		<input type="checkbox"/> 治疗结束		<input type="checkbox"/> 身故(身故日: 年 月 日)		<input type="checkbox"/> 残疾/失能		<input type="checkbox"/> 失踪		
事故者是否在其他保险公司投保或理赔人身保险			<input type="checkbox"/> 是 公司名称/金额() <input type="checkbox"/> 否								
事故者是否享有公费医疗或者社保			<input type="checkbox"/> 是 社保卡号() <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	国籍	<input type="checkbox"/> 中国 <input type="checkbox"/> 其他:					职业	
证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他:		证件号码								
证件有效期	至 年 月 日/ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 被保险人 <input type="checkbox"/> 投保人 <input type="checkbox"/> 指定受益人 <input type="checkbox"/> 继承人 <input type="checkbox"/> 受益人/继承人的监护人 <input type="checkbox"/> 其他
理赔决定通知书递送方式	<input type="checkbox"/> 电子邮件递送 (E-mail) <input type="checkbox"/> 信函递送 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 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:
	<input type="checkbox"/> 办理理赔申请及受领退回的申请资料 <input type="checkbox"/> 受领理赔决定通知 <input type="checkbox"/> 受领续期核保决定通知
	<input type="checkbox"/> 受领给付款项及签字 <input type="checkbox"/> 签订理赔协议 <input type="checkbox"/> 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: <input type="checkbox"/> 业务员(代码:) <input type="checkbox"/> 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

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

设备	每张桌子1台电脑，一个场地另配1台打印机。每个学生配置1份理赔申请书，草稿纸若干。	试
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	能向客户解释什么是理赔	
	5分	能结合案情说明理赔的原则	
	10分	能结合案情,列举人身保险理赔的基本环节	
	5分	能结合案情,判定事故原因是否属于意外伤害	
	5分	能结合案情,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	能结合案情,列举理赔时所需要提供的主要单证	
	5分	能针对不同案件,说出理赔调查的要点	
	10分	能结合案情,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-1-3-3

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) 请向客户解释，什么是理赔？
- (2) 请结合案情，说明理赔的原则有哪些？
- (3) 请说明，在本案理赔过程中，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	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	职业		国籍	<input type="checkbox"/> 中国 <input type="checkbox"/> 其他:				
证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他:		证件号码								
证件有效期	至 年 月 日/ <input type="checkbox"/> 长期		联系电话		区号:	号码:	联系手机:				
投保人是被保险人的: <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 父母 <input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 子女 <input type="checkbox"/> 单位 <input type="checkbox"/> 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)	<input type="checkbox"/> 意外医疗		<input type="checkbox"/> 疾病医疗		<input type="checkbox"/> 重大疾病		<input type="checkbox"/> 意外残疾/失能		<input type="checkbox"/> 豁免保费		
	<input type="checkbox"/> 疾病残疾/失能		<input type="checkbox"/> 意外身故		<input type="checkbox"/> 疾病身故		<input type="checkbox"/> 住院津贴		<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 治疗中		<input type="checkbox"/> 治疗结束		<input type="checkbox"/> 身故 (身故日: 年 月 日)		<input type="checkbox"/> 残疾/失能		<input type="checkbox"/> 失踪		
事故者是否在其他保险公司投保或理赔人身保险				<input type="checkbox"/> 是 公司名称/金额 () <input type="checkbox"/> 否							
事故者是否享有公费医疗或者社保				<input type="checkbox"/> 是 社保卡号 () <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	国籍	<input type="checkbox"/> 中国 <input type="checkbox"/> 其他:	职业	
证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他:			证件号码			
证件有效期	至 年 月 日/ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 被保险人 <input type="checkbox"/> 投保人 <input type="checkbox"/> 指定受益人 <input type="checkbox"/> 继承人 <input type="checkbox"/> 受益人/继承人的监护人 <input type="checkbox"/> 其他						
理赔决定通知书递送方式	<input type="checkbox"/> 电子邮件递送 (E-mail) <input type="checkbox"/> 信函递送 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 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:	
	<input type="checkbox"/> 办理理赔申请及受领退回的申请资料	<input type="checkbox"/> 受领理赔决定通知 <input type="checkbox"/> 受领续期核保决定通知
	<input type="checkbox"/> 受领给付款项及签字	<input type="checkbox"/> 签订理赔协议 <input type="checkbox"/> 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: <input type="checkbox"/> 业务员(代码:) <input type="checkbox"/> 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)

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	能向客户解释什么是理赔	
	5 分	能结合案情说明理赔的原则	
	10 分	能结合案情,列举人身保险理赔的基本环 节	
	5 分	能结合案情,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	能结合案情,列举理赔时所需要提供的主 要单证	
10 分	能结合案情,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:

(四) 试题编号: B-1-3-4

1、任务描述

2017 年 12 月 23 日 15 时许, 某保险公司支公司业务科李云接到长沙新华造纸厂有限公司人员王景报案 (电话: 18173189002, 传真: 0731-8869332)。由于电线短路, 造纸车间发生火灾并殃及相邻成品纸仓库。

业务员李云接到造纸厂公司报案后, 随机进行了报案登记, 查抄了保单副本 (保单号为 PDXX201712230524000111), 并将所抄单底与保单记录进行核对, 根据保单及抄单情况, 初步确定出险时间在保单载明的保险责任有效期内, 受损财产在保险财产范围之内。就此情况向公司经理林晓明进行了汇报, 结论为予以立案处理, 立案号: CZ2017122309。

经查, 2017 年 5 月 24 日, 新华造纸厂向该保险公司投保了财产保险综合险, 保险标的地址: 长沙市中豹塘路 999 号, 保险金额为固定资产厂房 900 万元, 机器设备 500 万元 (共 25 台机器设备, 每台设备 20 万元), 存货 500 万元 (投保明细表注明存货包括原材料 280 万元, 产成品 220 万元), 投保方式为估价投保。

一方面, 保险公司分公司领导及理赔人员赶到现场时, 厂房屋顶已烧塌, 残渣及变形的钢板掉在设备顶部, 东西两边的砖墙岌岌可危, 南北两边的钢墙已变形倒塌, 堆放在设备边上及正在进行生产的产品已烧成残渣, 消防枪还正对着设备东边的砖墙及顶部钢架在喷水降温, 设备上、地面上到处是消防水在流淌。查勘人员对受损的财产拍照, 并进行了清点。另一方面, 在厂方会计部门取得了有关账册资料, 以便核定保险财产实际损失。

厂房受损情况: 经评估, 厂房方的实际价值与投保时的差异不大, 实际已经全损。

设备受损情况: 本厂共 25 台设备, 在这次火灾中全损 2 台, 该种设备每台的重置价值为 25 万元, 残值共为 1 万元; 部分损失 3 台, 经过修理恢复了原状,

共花去修理费用 8 万元。

存货受损情况：成品纸损失 60 万元，原材料损失 55 万元。经查帐，其未受损前的总价值 450 万元。请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据客户的情况，完成以下索赔单证的填写。
- (2) 请从理赔人员的角度，判断保险公司是否要承担赔偿责任。
- (3) 请从理赔人员的角度，列举客户索赔应提交的资料（至少5个）。
- (4) 请根据案情完成保险理赔计算。

表 1 某保险公司出险/索赔通知书

保险出险/索赔通知书

****财产保险股份有限公司_____：**

我单位（本人）在贵公司投保的标的出险,基本情况如下：

被保险人		保单号码 (批单号码)	
险 种		保险标的 (保险财产)	
保险金额		保险期限	, 年 月 日至 年 月 日
起运地至目的地 (货运险类适用)	至	受损财产 (受损标的)	
出险地点		出险时间	
报案人姓名、电话、传真			
出险经过、事故原因、施救经过及受损情况描述（必要时可加附页）：			
受损标的投保其他保险情况			
拥有保险利益的其他方			
估计损失金额		索赔金额	

被保险人兹声明上述内容真实有效，现根据保险合同的约定，向贵公司提出出险通知及索赔申请。对于事故原因涉及第三方的责任，被保险人未放弃向第三方请求赔偿的权利。	
被保险人及其代表（签字/盖章）： 报案日期： 年 月 日	保险公司意见： 报案号： 经办人：

备注：本通知书上，除“保险公司意见”外，其它各栏均应由被保险人详细填写。

2、实施条件

表 2 财产保险理赔考核项目实施条件

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 30 张	机试或笔试
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 财产保险理赔考核项目评分标准

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	索赔单证 填写	20 分	索赔申请书填写项目完整。	10
			索赔申请书填写正确，字迹工整，无涂改。	10

务 (80 分)	保险责任 判定	20分	保险责任判定事项完整。	10	
			保险责任判定正确。	10	
	索赔资料 列举	10分	索赔资料列举完整、正确。	10	
	理赔计算	30分	计算公式正确，代入数据正确。	10	
赔偿金额计算正确。			20		
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(五) 试题编号：B-1-3-5

1、任务描述

2018年05月10日晚21点左右，因为湖南省管辖地区普降暴雨，造成一家生产办公家具的公司长沙德宏家具厂被水淹，厂区内进水最深的地方70CM，最浅的地方10CM。因为暴雨造成被保险人的房屋建筑、机器设备、库存货物受到不同程度的损坏。事故发生后，被保险人积极组织相关人员施救。**保险公司电话中心于当天晚21点30分左右接到被保险人报案（报案人：刘同，电话号码：18073198090，传真：0731-8866802），派工查勘人员张某，查勘人员接到电话中心的通知后，查阅了保单的情况后，与被保险人电话联系了解了基本案情，报公司审核同意立案。立案号CZ2018051012。

经查，被保险人在该公司投保财产综合险，保单号：XCRB201712309981，保险的有效期是从2017年12月30日至2018年12月29日，保单的地址与被保险人报案所述地址一致，为长沙市人民路东999号。保险项目包括：房屋建筑及装修、机器设备、办公用具、原材料、半成品、产成品，保险金额以该企业2017年11月份的资产负债表为依据，保额合计1000万元，其中固定资产保额800万（其中厂房450万元，机器设备350万元），流动资产保额200万（其中原材料50万元，半成品50万元，产成品100万元）。出险时各项保险项目的实际价值为：房屋建筑及装修为520万，机器设备为280万；原材料为120万，半成品为50万，产成品为80万；保费为人民币30000元，保单约定每次事故免赔额为人民币1000元或损失金额的10%，两者以高者为准。保单的特约中没

有约定与本次事故有关的内容。

保险公司的查勘人员在 2018 年 5 月 11 日上午 9 点赶到现场协助被保险人施救并开始现场查勘工作：1、组织人员找来堵水用的沙袋，将车间、仓库等现在还有积水的地方用沙袋将门口堵住后开始向外排水；2、从走廊到厂区门口挖排水沟，将水引到厂区门外。施救工作花了近半天的时间处理完毕，然后双方按照被保险人出两个人，保险方出一个人组成一个组，对现场受损的物品开始清点工作。

经查勘后核定损失情况如下：

(1) 生产车间地板部分毁损，部分承重墙倒塌，损失金额18万，磨床机一台泡损，损失金额5万元；

(2) 存货部分被泡损，其中半成品损失程度40%，损失金额10万元，原材料损失程度30%，损失金额8万元，产成品损失程度30%，损失金额12万元。

(注：上述相关信息均为虚拟。)

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据客户的情况，完成以下索赔单证的填写。
- (2) 请从理赔人员的角度，判断保险公司是否要承担赔偿责任。
- (3) 请从理赔人员的角度，列举客户索赔应提交的资料（至少5个）。
- (4) 请根据案情完成保险理赔计算，并填写赔款计算书。

表 1 某保险公司出险/索赔通知书

保险出险/索赔通知书

****财产保险股份有限公司_____：**

我单位（本人）在贵公司投保的标的出险,基本情况如下：

被保险人		保单号码 (批单号码)	
险 种		保险标的 (保险财产)	
保险金额		保险期限	, 年 月 日至 年 月 日
起运地至目的地 (货运险类适用)	至	受损财产 (受损标的)	
出险地点		出险时间	
报案人姓名、电话、传真			

出险经过、事故原因、施救经过及受损情况描述（必要时可加附页）：			
受损标的投保其他保险情况			
拥有保险利益的其他方			
估计损失金额		索赔金额	
被保险人兹声明上述内容真实有效，现根据保险合同的约定，向贵公司提出出险通知及索赔申请。对于事故原因涉及第三方的责任，被保险人未放弃向第三方请求赔偿的权利。			
被保险人及其代表（签字/盖章）： 报案日期： 年 月 日		保险公司意见： 报案号： 经办人：	

备注：本通知书上，除“保险公司意见”外，其它各栏均应由被保险人详细填写。

2、实施条件

表 2 财产保险理赔考核项目实施条件

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 30 张	机试或笔试
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 财产保险理赔考核项目评分标准

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)	索赔单证填写	20分	索赔申请书填写项目完整。	10	
			索赔申请书填写正确，字迹工整，无涂改。	10	
	保险责任判定	20分	保险责任判定事项完整。	10	
			保险责任判定正确。	10	
	索赔资料列举	10分	索赔资料列举完整、正确。	10	
	理赔计算	30分	计算公式正确，代入数据正确。	10	
			赔偿金额计算正确。	20	
	合计	总分 100 分			

试题评阅人签名：

(六) 试题编号：B-1-3-6

1、任务描述

2017年7月20日15时，长沙市星沙支公司业务科王虹接到长沙市江上卷烟厂财务科张长电话报案(电话：17073193256，传真：0731-8988232)。由于普降暴雨，湘江河河水猛涨，于当日13时许，座落在湘江边的江上卷烟厂进水。厂领导组织职工转移未受损的原材料及产成品；于报案时烟叶仓库进水深度达1.3米，另外：市五金公司和供销社仓库也进水，烟厂存放于该处的烟叶受淹，估计保险财产损失达500万元以上。

业务人员王虹接受到卷烟厂报案后，随即进行了报案登记，查抄了保险单副本，并将所抄单底与报案记录进行核对，并向公司经理刘义进行汇报。根据报

案及抄单情况，初步确认所出险时间在保险单载明的保险责任有效期限内，受损财产在保险财产范围之内，予以立案处理，立案号 CZ20170720119。

经查该厂于 2016 年 12 月 6 日投保财产综合险，保单号 CSQCX2016120601，保险单中（抄件）财产承保情况如下：

（1）固定资产：2016 年 11 月末固定资产帐面余额原价总计为 9340000 元，投保房屋（原价）4086215 元，其他固定资产系交通运输工具、护坡等剔除不保，帐面原价为 687909.00 元。

（2）存货：2016 年 12 月末帐面余额为 12458843.00 元，因资金紧张，只投保 6000000.00 元，原材料中五金配件剔除不保。

星沙支公司领导及理赔人员赶到事故现场（长沙市凌江路 999 号）时，洪水还在上涨，他们一方面与厂方共同研究施救方案，组织职工全力抢救；另一方面在厂方财会部门取得了有关帐册资料，以便核定保险财产实际损失，并对进水主要部位进行拍照，21 日 6 时许，洪水退去，查勘人员对受淹的财产（主要是烟叶）拍照，由于受损数量多，金额大，承保公司组成了由主管副经理为首的定损核赔小组，对受损财产进行清点。厂方也停产组织职工分等级整理受损烟叶，分类填造财产损失清单。省、市公司也迅速派员协同查勘定损。

根据厂方的会计核算资料，该厂按计划成本核算原材料，各等级烟叶受损失金额和损失金额（按计划成本）为：

（1）全部损失 5614 担，损失金额 2394929.74 元。

（2）部损分失 686 担，其中：损失程度为 25%的计 173 担，价值 66,078.74 元；损失程度为 30%的计 513 担，价值 154,757.79 元。

经查帐核实，其未受损前的总价值 6200000 元。此次洪水，烟厂共支付必要的施救费 26124 元。

（注：上述相关信息均为虚拟。）

请根据背景资料完成以下任务：

- （1）请根据客户的情况，完成以下索赔单证的填写。
- （2）请从理赔人员的角度，分析是否事故保险责任。
- （3）请从理赔人员的角度，列举客户索赔应提交的资料（至少3个）。

(4) 请根据案情完成保险理赔计算。

表 1 某保险公司出险/索赔通知书

保险出险/索赔通知书

****财产保险股份有限公司_____:**

我单位(本人)在贵公司投保的标的出险,基本情况如下:

被保险人		保单号码 (批单号码)	
险 种		保险标的 (保险财产)	
保险金额		保险期限	, 年 月 日至 年 月 日
起运地至目的地 (货运险类适用)	至	受损财产 (受损标的)	
出险地点		出险时间	
报案人姓名、电话、传真			
出险经过、事故原因、施救经过及受损情况描述(必要时可加附页):			
受损标的投保其他保险情况			
拥有保险利益的其他方			
估计损失金额		索赔金额	
被保险人兹声明上述内容真实有效, 现根据保险合同的约定, 向贵公司提出出险通知及索赔申请。对于事故原因涉及第三方的责任, 被保险人未放弃向第三方请求赔偿的权利。			
被保险人及其代表(签字/盖章):		保险公司意见:	
报案日期: 年 月 日		报案号:	
		经办人:	

备注: 本通知书上, 除“保险公司意见”外, 其它各栏均应由被保险人详细填写。

2、实施条件

表 2 财产保险理赔考核项目实施条件

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 30 张	机试或笔试
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 财产保险理赔考核项目评分标准

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)	索赔单证填写	20 分	索赔申请书填写项目完整。	10	
			索赔申请书填写正确，字迹工整，无涂改。	10	
	保险责任判定	20 分	保险责任判定事项完整。	10	
			保险责任判定正确。	10	
	索赔资料列举	10 分	索赔资料列举完整、正确。	10	
	理赔计算	30 分	计算公式正确，代入数据正确。	10	
赔偿金额计算正确。			20		
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(七) 试题编号: B-1-3-7

1、任务描述

2019年6月6日下午六点左右,衡东县普降大到暴雨,城区部分路段区域积水严重,部分地势低洼的居民房被淹,衡东县城康佳西路银源小区99栋10001户陈小林家房子因暴雨水淹严重,浸水达0.6米,导致房屋及室内附属设备、室内装潢、室内财产等多处受损。

事故发生后,陈小林一家人积极抢险。**保险公司于6月6日18:24时接到被保险人报案(报案人:陈小林,联系电话:15573818901),保险公司派工查勘人员刘某,刘某接到公司调度信息之后,查阅保单基本情况并与被保险人电话里联系约定当晚21点赶到现场。与此同时,查阅了被保险人投保情况。经查,被保险人在该公司投保家庭财产综合险,保单号:XS WD201901019976,保险的有效期是从2019年01月01日至2019年12月31日,保单的地址与被保险人报案所述地址一致。保险项目包括房屋及室内附属设施(固定装置的水暖、气暖、卫生、供水设备、厨房配套设备)、室内装潢、室内财产(家用电器和文体娱乐用品、衣物和床上用品、家具及其他生活用品)。保险金额50万,其中房屋建筑物及室内装修占70%,室内财产中的家具及其他生活用品占15%,家用电器及文体娱乐用品占10%,衣物及床上用品占5%,每次事故免赔额为500元。据查勘人员现场勘查,陈小林家房屋当时的市值为35万,墙面浸水泡坏、地板浸水毁损、以及室内装潢和家具家电等项目损失如下表:

表1 受灾损失表

序号	项目	数量	损失金额(元)
1	房屋墙面	102 m ²	2000
2	地板	102 m ²	3250
3	冰箱	1	2100
4	首饰	3	4500
5	洗衣机	1	1500
6	床	3	200*3
7	沙发	1套	1800

8	桌子	1	100
9	电视柜	1	400
10	电视机	1	2180
11	现金	20*100	2000

(注：上述相关信息均为虚拟。)

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请从理赔人员的角度，列举客户索赔应提交的资料（至少 3 个）。
- (2) 请根据客户情况填写索赔单证。

表 2 **保险股份有限公司出险通知/索赔申请
****保险股份有限公司出险通知/索赔申请**

**财产保险股份有限公司：

我（本人）在贵公司投保的标的出险，基本情况如下：

被保险人		保单号码 (批单号码)	
险种		保险标的 (保险财产)	
保险金额		保险期限	年月日-年月日
受损标的			
出险地点		出险时间	年月日时分
报案人姓名		报案时间	年月日时分
报案人联系方式			
出险经过、事故原因、施救经过及受损情况描述（必要时可加附页）：			

受损标的投保其他保险情况			
拥有保险利益的其他方			
估计损失金额		索赔金额	
兹声明上述内容真实有效，现根据保险合同约定，向贵公司提出出险通知/索赔申请。对于事故原因涉及第三方责任的，被保险人未放弃向第三方请求赔偿的权利。			
被保险人及其代表（签字/盖章）： 联系方式： 年 月 日		保险公司意见： 报案号： 经办人： 年 月 日	

(3) 请从理赔人员的角度，判定是否属于保险责任？如果属于保险责任，受损财产是否都应赔偿，哪些是可赔的，哪些是不可赔的，请列明。

(4) 请根据案情完成保险理赔计算。

2、实施条件

表 3 家财险理赔实施条件

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	机试或笔 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4 家财险理赔评价标准

试题评阅人签名：

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。		
工作任务 (80分)	索赔资料 列举	10分	索赔资料列举。	10	
	索赔单证 填写	30分	索赔申请书填写项目完整。	10	
			索赔申请书填写正确。	10	
			字迹工整，无涂改。	10	
	可赔不可 赔责任判 定	20分	可赔责任判定正确完整。	10	
			不可赔责任判定正确完整。	10	
	理赔计算	20分	计算公式正确，代入数据正确。	10	
赔偿金额计算正确。			10		
合计	总分 100 分				

(八) 试题编号：B-1-3-8

1、任务描述

2018年12月15日中午12点10分，湖南省常德市曹大林一家（湖南省常德市洞庭大道999号德美苑100栋1单元2201）厨房起火引起全屋起火，起火后曹大林及妻子积极灭火，并及时拨打119进行求救。因救火相对及时，该事故无人员伤亡，但房屋损毁严重。**保险公司于12月15日16:10接到被保险人报案（报案人：曹大林，联系电话：18673628890），保险公司派工查勘人员肖

某，肖某接到公司调度信息之后，查阅保单基本情况并与被保险人电话里联系约定当晚 17 点赶到现场。与此同时，查阅了被保险人投保情况。经查，被保险人在该公司投保家庭财产综合险，保单号：CDSJ201801019980，保险的有效期限是从 2018 年 01 月 01 日至 2018 年 12 月 31 日，保单的地址与被保险人报案所述地址一致。保险责任包含火灾原因造成的保险标的损失。保险项目包括房屋及室内附属设施（固定装置的水暖、气暖、卫生、供水设备、厨房配套设施）、室内装潢、室内财产（家用电器和文体娱乐用品、衣物和床上用品、家具及其他生活用品）。保险金额 100 万，其中房屋建筑物及室内装修占 70%，室内财产中的家具及其他生活用品占 15%，家用电器及文体娱乐用品占 10%，衣物及床上用品占 5%，每次事故免赔额为 1000 元。据查勘人员现场勘查，曹大林家房屋当时的市值为 75 万。大火烧毁的房屋墙面、地板和室内装潢共 75 m²，占全房面积的 83%，损失 17056 元；另外大火烧毁家具和生活用品包括床、沙发、椅子、柜子等共 16 项，损失 28769 元；烧毁的家用电器包括电视机、空调、冰箱、洗衣机及厨房家电共计 11 项，损失 21565 元；烧毁现金 3000 元，手表一块 1680 元，字画 5 副共计 3888 元。

（注：上述相关信息均为虚拟。）

请根据背景资料完成以下任务：

（1）请根据案例填写索赔单证。

表 1 **财产保险公司出险通知/索赔申请
**财产保险公司出险通知/索赔申请

**财产保险股份有限公司：

我（本人）在贵公司投保的标的出险，基本情况如下：

被保险人		保单号码	
险种		保险标的 (保险财产)	
保险金额		保险期限	年 月 日- 年 月 日
受损标的			

出险地点		出险时间	年 月 日 时 分
报案人姓名		报案时间	年 月 日 时 分
报案人联系方式			
出险经过、事故原因、施救经过及受损情况描述（必要时可加附页）：			
受损标的投保 其他保险情况			
拥有保险利益 的其他方			
估计损 失金额		索赔金额	
兹声明上述内容真实有效，现根据保险合同约定，向贵公司提出出险通知/索赔申请。对于事故原因涉及第三方责任的，被保险人未放弃向第三方请求赔偿的权利。			
被保险人及其代表（签字/盖章）： 联系方式： 年 月 日		保险公司意见： 报案号： 经办人： 年 月 日	

(2) 请根据案例填写查勘单证。

表 2 **保险股份有限公司家财险现场查勘记录

**保险股份有限公司家财险现场查勘记录

报案号：

被保险人			
保单号		保险财产 (保险标的)	
出险地点		出险时间	
查勘时间		查勘人员	
被保险人代表		代表联系电话	
请填写在事故现场了解的出险原因、出险经过、损失处理情况；列明受损财物并估计损失，说明初步的核对情况并填写查勘人意见，必要时可加附页。所有操作应有被保险人（代表）在场。			
被保险人(代表)签章：		查勘人员签章：	

(3) 请从理赔人员的角度，明确该案例中的保险责任和责任免除事项。

(4) 请根据案情完成保险理赔计算书的填写。

表 3**保险股份有限公司家财险赔款计算书

**保险股份有限公司家财险赔款计算书

被保险人		证件号		保险标的	
险种类别		保险单号码		保险金额	
出险日期		出险时间		出险原因	
保险责任期限					

经办公司意见 (盖章): 经理: 复核: 经办:	地(市)公司意见 (盖章): 经理: 复核: 经办:
省公司意见 (盖章): 经理: 复核: 经办:	
核赔金额(大写) ¥	

赔付日期: 年 月 日 会计:

1、实施条件

表 4 家庭财产保险理赔实施条件

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	机试或笔 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 5 家庭财产保险理赔评价标准

试题评阅人签名：

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。		
工作任务 (80分)	索赔单证 填写	30分	索赔申请书填写项目完整。	10	
			索赔申请书填写正确。	10	
			字迹工整，无涂改。	10	
	查勘单证 填写	20分	查勘单证填写正确完整。	10	
			字迹工整，无涂改。	10	
	区分责任和 责任免除	10分	区分案例中的责任和 责任免除。	10	
理赔计算	20分	计算公式正确，代入数据正确。	10		
		赔偿金额计算正确。	10		
合计	总分 100 分				

(九) 试题编号：B-1-3-9

1、任务描述

2019年2月11日，湖南省岳阳市的王琴琴为她的单身公寓投保一份家庭财产保险。她家在岳阳市青年东路999号的富兴前程小区100栋1205房。房屋37m²，一室一厅，市值40万。王琴琴（身份证号码：430921199612127692，电话号码：18678792278）是一名文艺工作者，家里装修精美，除了有必须的家电家具之外，她还收藏了很多精美的陶瓷艺术品和字画。为了给自己的小家更多的

保障，王琴琴经过对比筛选，最终决定在**财产保险公司投保满堂福家庭财产保险。保险期限是2019年2月12日零时至2020年2月11日24时，经保险公司核实，该房屋符合投保标准，并于2019年2月12日签发保险合同，合同显示保险具体的承保情况如下：

(1) 保险合同中载明的财产分类：

表1 保险标的

财产分类			保险金额
可保财产	房屋及室内附属设备	包括房屋主体以及房屋交付使用时已存在的室内附属设施，如固定装置的水暖、气暖、卫生、供水、管道煤气及供电设备、厨房配套设备等	50万
	房屋装修	包括与房屋装修配套的室内附属设备，如固定装置的水暖、气暖、卫生、供水、管道煤气及供电设备、厨房配套设备等	
	室内财产	家庭电器、文体娱乐用品、床上用品、服装、家具以及其他生活用具	
特约财产	无		0
不可保财产	金银、首饰、珠宝、货币、有价证券、票证、邮票、古玩、字画、文件、账册、技术资料、艺术品、图标、动植物以及其他无法鉴定价值的财产；处于紧急危险状态下的财产；用于生产经营的财产。		0

(2) 保险责任：在保险期间内，由于火灾、爆炸、雷击、台风、龙卷风、暴雨、暴风、洪水、雪灾、雹灾、冰凌、泥石流、崖崩、突发性滑坡、地面突然下陷、飞行物体及其他空中物体坠落原因造成的保险标的的损失，保险人按照保险合同的约定负责赔偿。

(3) 特别约定：1、每人限投一份，多投无效；2、投保房屋需为钢混或砖

混结构；3、单次事故免赔额500元；4、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%，室内装潢、家具及其他生活用具占30%。

(4) 保险责任期限：从2019年2月12日零时起至2020年2月11日24时止。

(5) 保险费：RMB 139元。

(6) 保险争议处理方式：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。

(7) 保险人事项：**财产保险股份有限公司；联系地址：湖南省岳阳市巴陵路**号**保险大厦；邮编：400051。

(注：上述相关信息均为虚拟。)

请根据背景资料完成以下任务：

(4) 若案例中王琴琴家因雷击发生火灾，房屋装修和家具家电及收藏品全损，请问哪些财产可以赔偿，哪些不用赔偿？

2、实施条件

表 3 家庭财产保险承保和理赔实施条件

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	机试或笔 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 4 家庭财产保险承保和理赔评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违	

(20分)			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。	
工作 任务 (80 分)	投保单证 填写	30分	投保单证填写项目完整。	10
			投保单证填写项目正确。	10
			字迹工整，无涂改。	10
	核保要素 分析	10分	列举3个以上的核保要素并列举正 确。	10
	附加险推 荐	20分	列举合适的附加险种。	10
			说明原因。	10
	可赔、不 可赔责任	20分	可赔财产列举。	10
不可赔财产列举。			10	
合计	总分 100 分			

试题评阅人签名：

项目四 保险客户服务

（一）试题编号：B-1-4-1

1、任务描述

张红是 A 寿险公司长沙市中心支公司客户服务中心一名工作人员，她每天的工作就是在大厅负责接待来公司办理业务的客户，帮助客户填写有关保全申请资料。

客户王先生 2015 年 4 月在保险公司业务员蔡某的推荐下向 A 寿险公司投保了一份终身人寿保险。由于工作比较繁忙，王先生的保单于 2019 年 6 月因过了宽限期仍未缴纳保费而失效。2019 年 7 月某日上午，王先生带着保单到 A 寿险公司长沙市公司客户服务中心来办理保单复效手续，客服中心工作人员张红负责接待了他，请按照要求完成下面的任务：

（1）请按照保险公司客户接待流程和规范用语，请扮演张红模拟现场展示客户服务接待礼仪中的表情、问候、鞠躬、引导、递接物品等礼仪（面试）。

（2）王先生办完业务后，请扮演张红模拟现场送别王先生（面试）。

（3）请你讲一讲保险公司对客服人员的仪容仪表有哪些规范要求（头发、面容、手、指甲、着装等）？

（4）王先生对保单复效不太不理解，请你给他解释一下。

（5）如果王先生想退保，请向王先生解释退保的弊端，尽量说服他不要退保。

（6）一个天朗气清的早上，某保险公司柜面迎来了当天的第一位客人。客户谭小姐来到柜面想办理其为儿子投保的少儿险保单生存金领取手续，当天的值班代理人李先生见谭小姐进门立即迎到门口处，并当即询问谭小姐：“小姐，您好！请问有什么可以帮到您？”等谭小姐说明来意后，李先生又问“您都带了什么资料？证件都带齐了吗？”谭小姐手忙脚乱的从包里翻出来一份保单和一些证件并逐一告知了李先生。看完客户资料后李先生把谭小姐引导到等候区坐下并给谭小姐递上了一杯水请谭小姐先休息一下。趁这个时间李先生向谭小姐简单询问了她投保的保单险种后，便熟练地向谭小姐介绍起公司新上市的少儿万能产品，经过十多分钟的交谈，谭小姐答应让李先生改天给她送计划书。

最后，李先生把客户谭小姐引导到柜台前开始办理生存金领取手续。根据上述资料，请指出值班代理人李先生在接待客户过程中存在的问题。

2、实施条件

表 1 客户接待实施条件

项目	实施条件	备注
场地	准备两间教室，一间做笔试室，另一间做面试室	笔试和现场操作
设备	面试室中配置咨询前台一个，业务办理办公桌椅 3 张，凳子 3 张，证件、纸质文件	
测评专家	每 15 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险客户接待工作经验或三年以上实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟（面试 30 分钟，笔试 60 分钟）。

4、评价标准（100 分）

表 2 客户接待评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	5 分	仪容仪表符合职业规范，展现良好的职业形象。	
	5 分	态度热情、诚恳，体现了以客户为中心的服务理念。	
	10 分	业务处理熟练，具有较强的沟通能力；能在规定的时间完成接待任务，体现较好的时间管理能力。	
技能要求 (80 分)	10 分	微笑：做到自然大方；注视：用眼睛传递诚恳自信；递送物品：双手递接。	

分)	10分	引导手势：手势标准、动作自然大方、站立位置恰当；主动问候：使用规范用语，做到文明礼貌；鞠躬：问候 15 度鞠躬、表谢意 30 度鞠躬。	
	10分	语气亲切平和、语速适中、口齿清晰、表达流畅。	
	10分	告别语规范、完整、有礼有节，给客户留下好的印象。	
	10分	熟练掌握客户服务人员仪容仪表礼仪规范要求。	
	10分	对保单复效的解释准确、完整，通俗易懂。	
	10分	能站在客户的立场说明退保的弊端，并打动客户。	
	10分	能正确指出值班代理人李先生在接待客户过程中存在的问题。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

(二) 试题编号：B-1-4-2

1、任务描述

刘女士 5 年前在某保险公司购买了两全保险一份，今年保险期满后她来到保险公司柜面办理生存金领取业务。当天早上 9:30 到达保险公司服务大厅，保险公司的客户服务人员李某接待了她。

在临柜办理业务时刘女士前面只有一位大爷，柜员黄某在为这位大爷办理业务。只见黄某戴着大大的耳环，做了非常有个性的指甲，留着披肩长发，很是漂亮时髦。但黄某业务办理速度非常缓慢，一会和这个说说话，一会又出去，这位大爷办理受益人变更，黄某在审核身份证件资料时反反复复用了 20 分钟。

10:30 等了 1 个小时，黄某仅办了 1 个业务，终于轮到刘女士了，黄某一只手接

过刘女士的资料看了看说：“不好办。”刘女士说你们公司领导都说好办，现在银行卡可以转账，黄某又拿着资料在电脑上东打西打说没法转，刘女士听了实在是忍无可忍，浪费了 1 小时，事情又办不成，加上她的这种懒洋洋的办事效率，刘女士气愤地去找他们的值班经理，值班吴经理说：“好办，她是刚来的，不了解业务。”上下不到 5 分钟，一切办好，刘女士感动的说：“谢谢！如果你们的效率都能这样就好了。”请根据上面的描述完成下面的任务：

(1) 请你扮演保险公司客户接待人员李某，按照保险公司客户接待礼仪和规范用语，在服务大厅迎接、送别刘女士（面试）。

(2) 请扮演柜员黄某，按照保险公司业务办理礼仪和规范用语，为刘女士办理生存金领取业务并与刘女士道别（面试）。

(3) 请指出案例中柜员黄某在整个业务办理过程中有哪些失误？正确的做法应该是什么？

(4) 请指出黄某作为客服人员仪容仪表有哪些不妥。

(5) 请你讲一讲保险公司对客服人员的仪容仪表有哪些规范要求（头发、面容、指甲、着装等）？

(6) 投保人陈先生来到柜台前办理补充告知手续，柜员钟某面带笑容起立请陈先生就坐，并与陈先生核实了身份及保单信息，柜员发现被保险人是陈太太，而陈太太今天没有来到柜面。于是柜员钟某对先生说：“很抱歉陈先生，您投保的这份保单被保险人是陈太太，而这次补充告知的对象也是陈太太，资料需要她本人签名确认，今天无法帮您受理了，您先把资料带回去给陈太太签名，然后您看什么时候有空再带过来办理，好吗？”陈先生听后抱怨了一句：“怎么这么麻烦！我交钱我签名就好了，我代她签就好了。”钟某回答道：“非常抱歉，陈先生，资料必须陈太太本人亲笔签名才是合法的，这是公司规定，我们也只是按规定办事，我也无能为力。”随后钟某一手把陈先生的证件递给陈先生，一手拿出一份柜面小礼品微笑着递送给陈先生，并起立让值班代理人送陈先生离开。根据上述资料，请指出这位柜员在接待客户过程中存在的问题。

2、实施条件

表 1 客户接待实施条件

项目	实施条件	备注
场地	准备两间教室，一间做笔试室，另一间做面试室	笔试和现场操作
设备	面试室中配置咨询前台一个，业务办理办公桌椅 3 张，凳子 3 张，证件、纸质文件	
测评专家	每 15 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险客户接待工作经验或三年以上实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟（面试 30 分钟，笔试 60 分钟）。

4、评价标准（100 分）

表 2 客户接待评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	5 分	仪容仪表符合职业规范，展现良好的职业形象。	
	5 分	态度热情、诚恳，体现了以客户为中心的服务理念。	
	10 分	业务处理熟练，具有较强的沟通能力；能在规定的时间完成接待任务，体现较好的时间管理能力。	
技能要求 (80 分)	10 分	微笑：做到自然大方；注视：用眼睛传递诚恳自信；递送物品：双手递接。	
	10 分	引导手势：手势标准、动作自然大方、站立位置恰当；主动问候：使用规范用语，做到文明礼貌；鞠躬：问候 15 度鞠躬、表谢意 30 度鞠躬。	

	10分	语气亲切平和、语速适中、口齿清晰、表达流畅。	
	10分	告别语规范、完整、有礼有节，给客户留下好的印象。	
	10分	熟练掌握客户服务人员仪容仪表礼仪规范要求。	
	10分	对保单复效的解释准确、完整，通俗易懂。	
	10分	能站在客户的立场说明退保的弊端，并打动客户。	
	10分	能正确指出值班代理人李先生在接待客户过程中存在的问题。	
总计	总分 100分		

试题评阅人签名：

（三）试题编号：B-1-4-3

1、任务描述

任务情景一：

客户王先生于 2017 年 5 月购买美满一生年金保险，保费：12000 元，交费期间：12 年。客户于收到保单 10 日内提出撤单申请，营销员也按时为客户办理了撤单手续，并交给部门秘书处理，基于想挽留客户和了解真正的撤单原因，该秘书想将保单交给个险部督察岗回访，当秘书将保单拿到督察办公室时，由于督察当天出差，故此，没有成功回访，秘书将此保单拿回自己办公室，后来一直忘记了此事，当营销员查询撤单情况时，才发现已过了 10 日的犹豫期，已不可以办理撤单，当时营销员及其经理介入劝说，客户也搁下了此事。2018 续保前，客户又向我司提出要求全额退保，而且态度很坚决，并声称，如果不解决将会告到保监局去。

经查：该保单试算的退保金为 2760 元，退保手续费 9240 元。经两次上门拜访客户：了解到客户由 90 年代开始经营士多至今，平时生活比较勤俭，有一

定的积蓄，因近年生意开始下滑，担心以后没有足够的交费能力，故此，当时经过了详细考虑后，才决定撤单的。2018 年营销员通知其交费时，客户又再担心以后没有交费能力，而且交费期间很长，坚决要求全额退保，要求我司和犯错的员工承担 9240 元的手续费。该秘书也承认自己工作疏忽，但确实没有能力承担 9240 元的手续费，如要其承担此笔手续费，她会引咎辞职。

由于客户曾透露，如果当初是一次性交保费几万就不需要那么担心，故此，估计客户至少还有几万元的闲置资金，为了消除客户对交费压力的疑虑，我们建议客户做减保处理（减保一半，保费由 12000 元减为 6000 元，余下的 11 年共需交费 66000 元，减保手续费由我方来承担）。经过多番劝说解释，客户同意了减保的建议。由该部门经理和秘书共同承担 4620 元的退保手续费（含营销员佣金）。客户对处理结果比较满意。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）请分析客户投诉常见的心理类型，本案例中王先生投诉的心理类型是什么？

（2）本案例中客户王先生投诉的关键问题在哪里？

（3）处理客户投诉有哪些技巧？本案例处理中运用了哪些技巧？

（4）请设计一份客户投诉登记表。

（5）请撰写一份《客户投诉处理意见书》，要求说明投诉的原因、处理过程，向客户表达歉意和善意，并提出切实的解决方案，字数不少于 500 字。

任务情景二：

近年来由于保险产品收益远远低于预期造成的投诉较多，直接影响了正常营业和银行声誉，尤其是向监管部门的投诉如果处理不当，事态将进一步升级，后果不堪设想。下面就是某银行对客户保险投诉正确应对，平稳化解了危机的案例：

我支行寿险产品客户张先生经 A 行多方协调同意退保，但在领取安抚金时对保险公司要求其在保密条款上签字表示强烈不满，2019 年 1 月末客户到上级单位投诉。该客户性格比较偏激，得理不让人，非要讨个说法，借此“整治”银行。

我行客服人员积极主动寻找到双方共同的熟人居间协调，并约见该客户，

阐明了银行保险产品的本质以及银行、保险公司、客户三者的关系，指出客户当时也知道是保险而非银行存款，并且是予以认可的。之后我行与保险公司再次对客户道歉，保险公司在给付原定安抚金基础上对其赠送礼品，我行强调客户理清事实之后不要再随意扩大不良影响。客户表示自己本人也负有一定责任，不再提出过高要求，对此前的言语和过激行为表示歉意，今后要对我行一如既往地信任和支持，并向上级单位递交了书面撤诉申请，在申请中特别提到对我行的态度和处理结果表示满意和感谢。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

- (6) 处理客户投诉应遵循哪些原则？
- (7) 处理客户投诉应注意哪些问题？
- (8) 该银行之所以能成功地处理好客户的投诉，有哪些有益的启示？

2、实施条件

表 1 客户投诉处理实施条件

项目	实施条件	备注
场地	准备两间教室，一间做笔试室，另一间做面试室	笔试和现场操作
设备	面试室中配置咨询前台一个，业务办理办公桌 3 张，凳子 3 张，证件、纸质文件	
测评专家	每 15 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险客户投诉处理工作经验或三年以上实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准

表 2 客户投诉处理评价标准

考核内容	配分	考核点	得分

职业素养 (20分)	5分	具有实事求是的职业道德，遵守保险法律法规，遵守操作规程、操作纪律，认真负责。	
	10分	理性冷静，体现良好的情绪管理能力，能控制客户的不满情绪，及时回应客户，体现良好的沟通能力和灵活应变能力。	
	5分	理解客户服务的核心要素—真诚。用真诚实施客户关怀，弥补服务缺憾，赢得客户满意。	
技能要求 (80分)	10分	对客户投诉心理分析准确。	
	10分	对客户异议产生的原因分析合理，能全面准确把握客户的目标需求。	
	10分	能正确指出案例中运用的投诉处理技巧。	
	10分	《客户投诉登记表》设计合理、科学。	
	12分	《客户投诉处理意见书》撰写内容完整，描述准确，重点突出，条理清楚，体现一定的文字表达能力，并提出了切实的解决方案，客户满意。	
	10分	熟悉客户投诉处理遵循的原则。	
	8分	清楚客户投诉处理要注意的事项。	
	10分	对案例中该银行成功处理客户投诉的启示分析合理，思路清晰。	
总计	总分 100分		

试题评阅人签名：

(四) 试题编号：B-1-4-4

1、任务描述

任务情景一：

30岁的王先生投保了某保险公司10万元终身重大疾病保险，选择20年交费，年交保费8700元。5年后，王先生由于生意失败，无法继续交保费，并想

退还以前所交的全部保费，保险公司业务员根据公司规定，这种情况是不能全额退保的，于是婉言拒绝王先生的要求，王先生于是打电话到保险公司进行投诉。

附背景资料：

重大疾病保险，是指当被保险人患保单指定的重大疾病确诊后，保险人按合同约定定额支付保险金的保险。该险种保障的疾病有心肌梗塞、冠状动脉绕道术、癌症、脑中风，尿毒症、严重烧伤、突发性肝炎、瘫痪和主要器官移植手术、主动脉手术等，对于这些疾病的具体内容在保险合同中有详细的释义。因该险种保障程度高，需求量大，在我国较为流行，所覆盖的病种呈现增多的趋势。

产品名称：终身重大疾病保险

产品简介：终身重大疾病保险为您提供高达三倍保额的重疾保障及身故保障，还可保单借款

保险期间：终身

产品特点：

1、重大疾病保险金

如患合同约定的重大疾病，将获得重疾保险金以支付高额医疗费用。

2、身故保险金

一旦遭遇不幸将获得一笔资金，以维持家人的正常生活水平。

3、终身保障

交费有期限，保障无限期，一旦拥有，一生呵护。

4、保单借款

如需流动资金，可凭保单按条款规定获取借款。

保险责任：

包括 40 种重大疾病保障和 10 种特定疾病保障。保障范围广，特定疾病提前给付。

投保案例：

王先生，30 岁，投保 10 万元终身重大疾病保险，选择 20 年交费，年交保费 8700 元，保险公司业务员承诺王先生可获得如下利益：

1、重大疾病保险金：

若王先生于合同生效（或最后复效）之日起一百八十日后，初次发生并经专科医生明确诊断患合同所指的重大疾病（无论一种或多种），本公司给付重大疾病保险金 30 万元，合同终止。

2、身故保险金：

若王先生身故，本公司给付身故保险金 30 万元，合同终止。

请根据上述资料，完成下列任务：

（1）如果你是本案例中负责受理该投诉的客服代表，请认真分析该客户投诉的原因；

（2）理清解决思路，结合客户投诉处理的基本步骤和流程，现场模拟该投诉的应答话术。

任务情景二：

54 岁的王阿姨在一家银行办理存款业务时，一位身着银行制服的工作人员前来向她推荐“高息存款”业务。这位银行的工作人员告诉她，这种业务零存整取，年化收益率比一年期定期存款至少高一倍，第二年年末开始还会进行分红，存够五年后可取出本息，每年最低 5000 元起存。当时王阿姨觉得收益高就决定办理这种业务，工作人员拿来一张投保单要王阿姨签字，王阿姨觉得很奇怪，问工作人员为什么是保险合同，工作人员称是存款额外赠送的保险。过了几天，保险公司打来回访电话，王阿姨这才发现她买了一款五年期的分红保险，并不是什么存款送保险，在保险公司客服人员的帮助下，王阿姨及时进行退保避免了损失，可她觉得自己受到了欺骗，保险怎么将存单变保单呢？王阿姨向保险公司进行了投诉。她显得非常激动，在保险公司的营业大厅中大声地说：“保险都是骗人的，你们卖保险的时候都说的好得很，等我们买了就不是这样了，服务太差了……”通过她的大肆渲染，旁边的几个客户都围了过来了解情况。

请根据上述资料，完成下列任务：

（3）请分析王阿姨投诉的心理状况以及她的需求。

（4）如果由你来处理这次投诉，你会怎么做？请设计一段对话，安抚并消

除王阿姨的不满情绪。

(5) 谈谈你对保险客户投诉的认识?

(6) 简述客户投诉的处理流程。

(7) 请设计一份客户投诉登记表。

(8) 请撰写一份《客户投诉处理意见书》，要求说明投诉的原因、处理过程，向客户表达歉意和善意，并提出切实的解决方案，字数不少于 500 字。

2、实施条件

表 1 客户投诉处理实施条件

项目	实施条件	备注
场地	准备两间教室，一间做笔试室，另一间做面试室	笔试和现场操作
设备	面试室中配置咨询前台一个，业务办理办公桌椅 3 张，凳子 3 张，证件、纸质文件	
测评专家	每 15 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险客户投诉处理工作经验或三年以上实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准

表 2 客户投诉处理评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	5 分	具有实事求是的职业道德，遵守保险法律法规，遵守操作规程、操作纪律，认真负责。	
	10 分	理性冷静，体现良好的情绪管理能力，能控制客户的不满情绪，及时回应客户，体现良好的沟通能力和灵活应变能力。	

	5分	理解客户服务的核心要素—真诚。用真诚实施客户关怀，弥补服务缺憾，赢得客户满意。	
技能要求 (80分)	10分	对客户投诉心理分析准确。	
	10分	对客户异议产生的原因分析合理，能全面准确把握客户的目标需求。	
	10分	能正确指出案例中运用的投诉处理技巧。	
	10分	《客户投诉登记表》设计合理、科学。	
	12分	《客户投诉处理意见书》撰写内容完整，描述准确，重点突出，条理清楚，体现一定的文字表达能力，并提出了切实的解决方案，客户满意。	
	10分	熟悉客户投诉处理遵循的原则。	
	8分	清楚客户投诉处理要注意的事项。	
	10分	对案例中该银行成功处理客户投诉的启示分析合理，思路清晰。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

(五) 试题编号：B-1-4-5

1、任务描述

作为保险公司的一名客服人员，你在工作中会接触到有各种不同需求的客户，经常要解答客户的各种咨询。

林先生今年 3 月份给自己的房屋购买了一份家庭财产保险，保险期限为 1 年。6 月份的时候，因为要结婚，林先生把自己的房子重新装修了一下，新购置了很多家庭物品，准备作为婚房来用。当初投保的时候，林先生记得他的代理人告诉他，房屋情况发生变化时，要通知保险公司，因此他来到保险公司咨询。

请根据上述资料，完成下列任务：

- (1) 林先生重新装修了房屋，购买了新的家庭物品，对之前买的保险有没

有影响？如果有影响，他需要怎么做呢？

(2) 林先生的一个朋友介绍他再购买一份房屋保险，林先生想咨询这两个险种的区别。如果同时购买，在出险时能不能获得双倍赔偿，为什么？

(3) 家庭财产保险出险后，被保险人应做些什么？

任务情景二：

(4) 一位客户走进保险公司的营业大厅，正在翻阅关于人寿保险的宣传材料。作为保险公司的客户服务人员，你会怎样去接触这位客户，了解他的信息？请设计一段对话。

(5) 经过交流，你了解到这位客户姓陈，今年 35 岁，是一家私营企业的老板，年收入达 20 万元，生意正步入上升期。他的太太全职在家，儿子正在上小学五年级。全家住在一个安保措施完善的住宅小区，尚有 30 万元的房贷未还清。他自己没有任何保险保障，这次来咨询是想给儿子买一份保险。针对这位客户的具体情况，请结合他的家庭情况，向他介绍适合的险种。

任务情景三：

赵某于 2016 年 12 月 31 日投保了 B 寿险公司的金瑞人生（B 款）终身寿险（分红型）附加金瑞人生重大疾病保险 5 份，基本保险金额为年 50000 元。2019 年 5 月 2 日，赵某因身体不适，在中国人民解放军总医院进行诊治。诊断结果为因冠状动脉粥样硬化性心脏病，不稳定性心绞痛，陈旧性下壁心肌梗死。住院月余，医疗费用近 10 万元。出院后，他向 B 寿险公司提出理赔申请。

请根据上述资料，完成下列任务：

(6) 请问人寿保险哪些人有资格向保险公司申请索赔？

(7) 请告知客户人寿保险索赔的基本流程。

(8) 告知客户重大疾病保险索赔必备的材料。

2、实施条件

表 1 客户咨询处理实施条件

项目	实施条件	备注
场地	准备两间教室，一间做笔试室，另一间做面试室	笔试和现

设备	面试室中配置咨询前台一个，业务办理办公桌椅 3 张，凳子 3 张，证件、纸质文件	场操作
测评专家	每 15 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险客户投诉处理工作经验或三年以上实训指导经历，考评员需要扮演客户。	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准

表 2 客户咨询处理评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	5 分	仪容仪表符合职业规范，服饰大方得体，展现良好的职业形象。	
	5 分	普通话标准，表达清楚明了，具有良好的沟通能力，能在规定的时间内完成任务，体现较好的时间管理能力。	
	10 分	保险专业功底扎实，对客户热情主动，体现以客户为中心的服务理念。	
技能要求 (80 分)	10 分	主动问候：使用礼貌用语，做到文明礼貌；微笑：真诚自然、从容冷静；用眼睛传递诚恳自信手势标准、动作自然大方、站立位置恰当。	
	10 分	客户提出咨询的问题时，能认真倾听积极回应，并对问题进行记录。	
	10 分	对不能即时做出解答的问题及解答后客户仍不满意的，应做好记录，并明确告知客户做出解答的日期，如涉及专业问题，请相关部门协助解决。	

	10 分	能根据客户的陈述，对客户的需求做出正确的判断。	
	10 分	熟悉保险利益的有关规定。	
	10 分	熟悉人寿保险索赔的流程。	
	10 分	能正确告知客户索赔的自个人和索赔应备的资料。	
	10 分	理赔报案登记表设计合理、科学。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

（六）试题编号：B-1-4-6

1、任务描述

每年的 6 月 16 日为中国人寿的客户节，从 2007 年开始，迄今已成功举办 12 届。从向地震灾区儿童捐赠爱心书包，到共迎祖国 60 华诞，从关注生命健康、实现自我减压，到倡导低碳环保、绿色出行，每一位“牵手国寿”的客户，都能通过每年客户节期间推出的精彩纷呈的活动，长知识、做公益、讲环保、享服务。我们特别推出的“国寿 1+N”品牌服务，让每一位国寿客户，能够享受到 N 多项保单和附加增值服务。历数那些年，一起度过的客户节，一次又一次心与心的沟通，一座又一座关爱与友谊的桥梁，密切了与客户的关系，增进客户的理解和信任。

2019 年是中国人寿第 13 个客户节，也是中国人寿司庆 70 周年，今年的国寿客户节将一直延续至 10 月份。70 年来，中国人寿在广大客户和社会各界的支持下，秉承成己为人、成人达己的企业文化，始终引领行业潮流，把握时代脉搏，创下了中国保险行业的多个第一，谱写了令世人瞩目的华彩乐章，堪称中国保险行业的中流砥柱。相知多年，值得托付！中国人寿长沙市分公司在第 13 届客户服务节期间，拟举行一次客户答谢会，以感谢客户多年来对我公司的支持和信任。请完成以下任务：

（1）假设你是中国人寿长沙市分公司客服中心的经理，请你制定一份客户答谢会活动策划方案，方案内容包括：活动背景、活动目的和意义、活动主题、

活动时间地点、客户邀请、活动组织及人员分工、活动流程及内容、活动要求（或注意事项）、活动经费预算（要求列出物品种类、数量）。（要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，1000 字左右。）

排版要求：标题黑体二号字，与正文空一行；一级标题字宋体四号字加粗，二级标题宋体小四号加粗，正文小四号字，间距 1.5 倍行。

（2）请以公司的名义制作一份客户邀请函（要体现诚意）。

2、实施条件

表 1 保险客户服务活动策划方案实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 20 平米	笔试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，一台打印机，A4 纸张，笔	
测评专家	每 15 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险客户服务活动策划工作经验或三年以上实训指导经历	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 保险客户服务活动策划方案评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	5 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务方案不违背职业道德。	
	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，体现出有较好的理解分析能力与逻辑思维能力，具备创意能力。	
	5 分	能在规定时间内完成任务，具有时间管理能力。	
	8 分	活动背景、目的明确、具体。	

技能要求 (80分)	8分	活动主题鲜明突出，有新意。	
	8分	活动的设计具体，具有操作新。	
	8分	活动安排的组织与人员分工清楚。	
	8分	方案实施过程中的费用分析和安排设计合理。	
	10分	方案结构完整，文字表达条理清晰、逻辑性强、重点突出。	
	10分	方案字数符合要求；文字编排工整清楚、格式符合要求。	
	20分	客户邀请函称谓恰当；邀请参加活动的缘由、目的、事项及要求，活动的日程安排、时间、地点交代清楚，要体现诚意；落款要写明礼活动主办单位的全称和成文日期。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

(七) 试题编号：B-1-4-7

1、任务描述

假设李某某先生，30岁，购买G保险公司鸿盈两全保险（分红型），期缴保费10万元，交费方式：5年期交。保险期间：10年。李先生的通信地址：湖南省长沙市天心区天心路999号，电话13601234567，邮编410000。

(1) 请你扮演保险公司001号客服人员，打电话对李先生进行新契约回访，完成以下回访任务：（15分）

表1 回访表

回访要点	回访话术
投保人身份确认	
介绍自己	
说明意图	
提示投保人保险公	

司对回访进行全程录音	
核实客户身份	
确认客户是否收到保险合同，并签收回执	
确认客户亲笔签名问题	
确认投保单风险提示语是否为投保人亲笔抄录	
确认客户是否阅读并理解《投保提示》等材料，并已经知悉合同条款、保险责任和责任免除	
确认客户是否了解保险期间、缴费年期、频率（如果客户采取的是分期缴费的方式）	
提醒	
确认客户是否理解犹豫期的含义及相关权利	
确认客户了解红利分配是不确定的	
核对客户的通信地	

址及电话号码、邮编	
结束语	

附参考资料：G 保险公司鸿盈两全保险（分红型）条款摘要

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：

1、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）。

2、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。

3、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。

(2) 请你介绍拨打客户电话的基本步骤。(8分)

(3) 请介绍拨打保险客户电话的规范用语(开头语、对方身份确认语、结

束语等)。(8分)

(4) 请说出拨打客户电话有哪些注意事项? (12分)

(5) 请指出下面这位客服人员拨打客户电话有哪些错误的地方。(12分)

A 客服人员: 喂! 是曾某某先生吗?

曾先生: 我是。

A 客服人员: 你好! 我是 G 保险公司的客服人员, 你前几天在我公司买了一份保险, 想给你做一个回访。

曾先生: 现在是中午, 我要休息。

A 客服人员: 不会耽搁你太久!

曾先生: 哪好吧 (语气勉强)!

A 客服人员: 对你自己买的这份保险了解吗?

曾先生: 大概了解一点。

A 客服人员: 如果不是很了解, 你自己再仔细看看合同条款, 不明白的话可以问业务员。

曾先生: 好的。

.....

A 客服人员: 就这样吧, 再见!

说完, “啪” 挂上了电话。

2、实施条件

表 2 拨打/接听客户电话实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 20 平米	笔试 和现 场操 作
设备	面试室中配置业务办理办公桌椅 3-5 张, 一台电话; 每张桌子一台电脑, 至少配备 30 台电脑, 一台打印机, A4 纸张, 笔。	
测评专家	每 15 考生配备 1 名考评员, 考评员要求具备至少 1 年以上保险客户服务工作经验或三年以上实训指导经历。	

3、考核时量

90 分钟（面试 30 分钟，笔试 60 分钟）。

4、评价标准（100 分）

表 3 拨打/接听客户电话评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	5 分	仪容仪表符合职业规范，展现良好的职业形象。	
	10 分	体现以客户为中心的服务理念，养成主动服务客户的良好习惯，与客户建立和谐关系。	
	5 分	业务处理熟练，具有较强的沟通能力；能在规定的时间完成任务，体现较好的时间管理能力。	
技能要求 (80 分)	10 分	熟悉新契约客户回访流程和险种条款，准备充分。	
	10 分	面带微笑，欢快的语调，充满活力，注意自己的姿势。	
	10 分	回访电话语言表达准确流畅，口齿清晰；语气亲切平和、声音悦耳、语速适中。	
	10 分	用语规范，电话结束时，客气地道别，再挂电话，给对方留下好的印象。	
	8 分	熟悉拨打客户电话的基本步骤。	
	8 分	熟悉拨打客户电话的规范用语。	
	12 分	清楚拨打客户电话的注意事项。	
	12 分	能准确指出 A 客服人员拨打电话存在的错误之处。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

(八) 试题编号: B-1-4-8

1、任务描述

情景一:

假设李先生, 30岁, 购买G保险公司鸿盈两全保险(分红型), 客户来电, 要变更联系方式和家庭住址, 请完成以下目标(面试):

- (1) 报出公司或部门名称, 问候。(5分)
- (2) 确定来电者身份姓氏。(5分)
- (3) 询问来电事项并记录, 听清楚来电目的注意声音和表情。(5分)
- (4) 再汇总确认来电事项, 复诵来电要点, 处理信息变更。(10分)
- (5) 道谢, 礼貌地结束电话。(5分)

情景二(笔试题):

投保人于女士为自己和先生投保了S人寿保险公司的两全保险, 保单按时送达本人, 保险公司的回访电话中客户也无异议, 但是在保单犹豫期内, 客户考虑家庭成员的年龄还是应该首选保障功能相对较强的重大疾病类保险, 所以打电话给保险公司, 提出全额退保的要求, 保险公司客户服务人员004号朱小姐接听了于女士的电话。

(6) 请根据上面的描述, 按照电话接听礼仪和规范要求, 设计接听电话规范用语。(25分)

表1 接听电话规范用语表

电话接待客户时遇到的情况	不应该	应该
客户打电话来, 第一句话	喂, 你好	
遇到客户声音小听不清楚时, 客户保持自己的音量不变的情况下	不可以直接挂机	
遇到客户抱怨客户代	不可以直接挂机	

表声音小或者听不清楚时		
想要问客户的名字是 时候	“你的名字叫什么？”	
遇到没有听懂客户的 意思的时候	“什么意思？”	
若没有听清楚客户所 说内容要求客户配合 重复时	喂，什么？你说什么？	
提供的信息较长，需 要客户记录下相关内 容时	不可以语速过快而没有 提示	
遇到客户投诉热线难 拨通，应答慢时（包 括电话铃声响三声后 才接起）	“喂，我也没办法，刚 才线路忙啊！”	
遇到客户责怪客户代 表动作慢，不熟练时	“喂，不好意思，我是 新手啦！”	
遇到无法当场回复的 客户投诉	“喂，我不清楚，您过 两天再来电话吧。”	
对客户投诉，在受理 结束时	“喂，没事了吧，您 挂……电话吧！”	
遇到客户提出建议时	不可以没有感谢和赞扬	
向客户解释完毕后， 应向客户确认是否明 了	不可说“喂，听懂了 吧？”	
通话终了时，应询问 客户是否还有其它方 面的咨询	不可说“喂，没事了 吧，您挂电话吧。”	

(7) 请根据接听电话礼仪规范要求, 完成下列表格中的问题。(25 分)

表 2 电话礼仪规范表

回答问题	正确的做法
接听电话时, 拿起电话的恰当时间是铃响几次?	
接听电话时, 恰当的接听姿势是怎样?	
接听电话时, 如果想知道对方是谁, 礼貌的用语应该是	
接听电话时, 恰当的话速度是	
接听电话时, 如果环境很吵, 恰当的态度应该是什么?	
接听电话时, 如果对方要找的人不在, 礼貌的用语是	
接听电话时, 谁先挂?	
接听电话后当要结束电话交谈时, 正确的做法是	

2、实施条件

表 3 拨打/接听客户电话实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 20 平米	笔试

设备	面试室中配置业务办理办公桌椅 3-5 张，一台电话；每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，一台打印机，A4 纸张，笔。	和现场操作
测评专家	每 15 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险客户服务工作经验或三年以上实训指导经历。	

3、考核时量

90 分钟（面试 30 分钟，笔试 60 分钟）。

4、评价标准（100 分）

表 4 拨打/接听客户电话评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	5 分	仪容仪表符合职业规范，展现良好的职业形象。	
	10 分	体现以客户为中心的服务理念，养成主动服务客户的良好习惯，与客户建立和谐关系。	
	5 分	业务处理熟练，具有较强的沟通能力；能在规定的时间内完成任务，体现较好的时间管理能力。	
技能要求 (80 分)	5 分	能熟练报出公司或部门名称，问候语正确，声音适中，表情微笑、自然	
	10 分	礼貌确定来电者身份姓氏，询问来电事项并记录对方来电目的	
	10 分	汇总确认来电事项，复诵来电要点，处理信息变更	
	5 分	道谢，礼貌地结束电话	
	25 分	熟练掌握电话接听礼仪和规范要求，并能正确设计接听电话的规范用语	

	25 分	能接听电话礼仪规范要求，正确回答表格中的问题	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

项目五 保险大数据处理与分析报告

(一) 试题编号：B-1-5-1

1、任务描述

给出某某公司于 2020 年 3 月份各职场短期险出单数据表，见表 1。

表 1 销售情况表

序号	机构名	职场号	职场	姓名	销售渠道	销售工号	总保费	产品名称	产品编码	门店编码	门店代码	投保单号	保单号	投保日期	保单类型	生效日
1	城收理财	A1	长沙理财	李一	PA	1	150	祥泰卡E款	P1					2020.3.1		2020.3.2
2	长沙县	B1	长沙长沙县周一		PA	2	150	乐享人生	P2					2020.3.15		2020.3.16
3	望城	C1	望城支公司周二		PA	3	150	乐享人生	P2					2020.3.1		2020.3.2
4	城收理财	A1	长沙理财	李一	PA	1	150	乐享人生	P2					2020.3.1		2020.3.2
5	城收理财	A1	长沙理财	刘一	PA	4	120	芙蓉卡	P3					2020.3.4		2020.3.3
6	长沙县	B1	长沙长沙县周一		PA	5	120	芙蓉卡	P3					2020.3.5		2020.3.6
7	长沙县	B1	长沙长沙县田一		OA	6	360	芙蓉组合	P4					2020.3.6		2020.3.7
8	长沙县	B1	长沙长沙县周一		OA	5	300	惠农组合	P5					2020.3.1		2020.3.2
9	长沙县	B2	长沙金井	胡二	OA	7	365	银龄保	P6					2020.3.1		2020.3.2
10	长沙县	B2	长沙金井	刘一	PA	8	455	驾乘险	P7					2020.3.1		2020.3.9
11	长沙县	B2	长沙金井	刘二	PA	9	100	湘女关爱	P8					2020.3.9		2020.3.10
12	长沙县	B2	长沙金井	方一	PA	10	100	湘女关爱	P8					2020.3.10		2020.3.11
13	长沙县	B3	长沙沙县	李三	PA	11	365	银龄保	P6					2020.3.11		2020.3.12
14	望城	C1	望城支公司周三		PA	12	1200	建安保	P9					2020.3.12		2020.3.13
15	望城	C1	望城支公司胡一		PA	13	100	湘女关爱	P8					2020.3.13		2020.3.14
16	望城	C1	望城支公司何一		PA	14	100	湘女关爱	P8					2020.3.14		2020.3.15
17	长沙县	B3	长沙沙县	李一	PA	15	100	湘女关爱	P8					2020.3.1		2020.3.2
18	城收理财	A1	长沙理财	李一	PA	1	100	湘女关爱	P8					2020.3.1		2020.3.2
19	益云	B4	长沙县益云	黄一	PA	16	365	幸福保	P10					2020.3.1		2020.3.2
20	谷塘	B4	长沙黄花	李四	OA	17	365	银龄保	P6					2020.3.17		2020.3.18
21	城收理财	A1	长沙理财	王五	OA	18	700	建安保	P9					2020.3.18		2020.3.19
22	长沙县	B2	长沙金井	方一	OA	19	1400	建安保	P9					2020.3.19		2020.3.20
23	长沙县	B1	长沙长沙县田一		OA	6	360	芙蓉组合	P4					2020.2.6		2020.2.7

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请在数据表中筛选出不符合时间段的无效数据。(10分)
- (2) 请在数据表 1 中完成数据分析，并计算各职场累计出单保费。(20分)
- (3) 请将(2)所得出的结果用图表形式呈现出来。(10分)
- (4) 请计算各位销售人员的业绩。(10分)
- (5) 请在表 2 中给定业务人员工号的条件下，匹配出城区理财中心业务销售数据。(20分)
- (6) 公司为了提升士气，推出“送你枣”奖励方案：短险奖励方案是做两件 100 元以上(含)的奖励一袋红枣，四件就是两袋，以此类推，上不封顶。请筛选出能够得到奖励的业务人员，并做一个奖励数据表。(10分)

表 2 业务人员员工信息表

	A	B	C	D	E	F	G
1	序号	机构名	职场号	职场	工号		
2	1	城收理财	A1	长沙理财中心	1		
3	1	城收理财	A1	长沙理财中心	1		
4	1	城收理财	A1	长沙理财中心	4		
5	1	城收理财	A1	长沙理财中心	1		
6	1	城收理财	A1	长沙理财中心	18		
7							
8							

2、实施条件

表 2 数据处理实施条件

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，装有 office 办公软件，一个场地另配两台打印机，表 1、表 2dian 数据	
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 数据处理评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (20 分)	20 分	<p>诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。</p> <p>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。</p> <p>沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。</p>	

	EXCEL 操作	70 分	筛选	10	
			数据透视表	20	
			匹配	20	
			图表	10	
	保险知识	10 分	保费计算	10	
	奖惩考核	10 分	运用条款解决实际问题	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(二) 试题编号：B-1-5-2

1、任务描述

某出租汽车公司车队每次事故的损失金额（单位：万元）如下表所示：

表 1 损失金额统计数据表

3.1	19.2	12.9	1.2	8.8	6.6	4.6
6.7	14.0	10.5	3.3	17.0	21.3	2.2
13.2	1.1	7.2	6.8	1.9	12.5	10.9
15.3	22.5	2.3	18.1	4.1	17.7	8.1
9.1	11.8	0.3	4.0	0.9	7.9	5.0

根据上述资料，请完成下列专业技能测试任务：

- ①请介绍数据收集的原则；（10 分）
- ②请将资料数据升序排序；（10 分）
- ③请将资料数据分组。要求：将资料分为五组，组距为 4.5，第一组从

0.25 开始；（20 分）

④请解析频数、频率、概率，并解读三者之间的关系；（15 分）

⑤填满以下频数分布表。（20 分）

表 2 频数分布表

组号	分组	频数	组中值
1			
2			
3			
4			
5			

⑥请画出频数折线图。（5 分）

2、实施条件

表 3 数据处理实施条件

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	
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 4 数据处理评价标准

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)	30分	能对给定的数据进行认真、细致的再整理、分析，获取有用的信息。	
	20分	熟练掌握数据处理过程。	
	30分	能用图形或者指标描述数据。	
总计	总分 100分		

试题评阅人签名：

(三) 试题编号：B-1-5-3

1、任务描述

以下资料是某保险公司1个月内对于投保车损险的客户的赔付数额：(单位：万元)

表1 赔付数额统计数据

0.12	5.3	7.9	2.5	1.1	4.3	8.5	9.2
2.34	3.68	0.54	0.31	1.8	6.2	4.7	3.23
1.8	0.2	3.3	1.8	2.6	3.5	4.2	3.7

根据上述资料，请完成下列专业技能测试任务：

①请介绍银保监会《2018年保险公司服务评价工作方案》中指标有哪些？并解释。(至少列举五个指标)(15分)

②请解析位置量数、离散量数。(5分)

③请解析位置量数、离散量数的类型。(每一类至少列举三个指标)(20分)

④请计算这组资料的全距中值、众数和中位数(要有详细步骤)。(15分)

⑤请计算这组资料的全距、方差、变异系数(要有详细步骤)。(15分)

⑥请计算以下数据的变异系数，比较两组数据的风险大小。(10分)

表 2 赔付数额统计数据

0	5	3	2	1	4	6	2
2	3	3	3	3	3	3	2
1	2	2	2	2	2	3	4

2、实施条件

表 1 数据处理实施条件

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	
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 数据处理评价标准

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)	15 分	掌握银保监会《2018 年保险公司服务评价工作方案》中重要的统计指标。	
	55 分	熟练掌握数据处理过程，能对给定的数据	

		进行认真、细致的再整理、分析，获取有用的信息。	
	10分	能计算位置量数、分散量数，并能比较两组数据风险大小。	
总计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

（四）试题编号：B-1-5-4

1、任务描述

XX 企业于 2016 年 12 月 31 日向 YY 保险公司投保特需医疗金团体医疗保险，企业人员合计 39576 人，平均年龄 30—48 岁，性别分布男性 60.77%；女性 39.23%，保险期间 2017.01.01-2017.12.31。医疗险保费 1083 万元，并按照合同约定可根据实际理赔需求实时增费。

2017 年 XX 公司全年该医疗险保单下，合计保全申请 257 次，均为修改账号等信息变更服务，不涉及保费变化。YY 公司为客户提供了及时准确的保全服务。

2017 年 XX 公司全年医疗险理赔人次共计 10896，赔款总计 10599171.64 元。理赔人次 10896，理赔人数 6332。

其中 30 岁以下的员工共计 18885 人，疾病人数为 2353 人，疾病理赔总额 3553768.71；30—39 岁员工共计 19051 人，疾病人数为 3758 人，疾病理赔总额 6525267.99；40—49 岁员工共计 1361 人，疾病人数为 215 人，疾病理赔总额 470108.42；50—59 岁员工共计 77 人，疾病人数为 6 人，疾病理赔总额 50026.52；60 岁以上员工共计 2 人，疾病人数为 0 人，疾病理赔总额 0。

其中员工罹患各类疾病占比情况见下表：

序号	病因	发病人次	序号	病因	发病人次
1	妇产科	1194	9	感冒	416
2	口腔	1019	10	耳鼻喉	398
3	消化	976	11	妊娠	351
4	皮肤	721	12	泌尿	300

5	骨科	513	13	心血管	273
6	外科	495	14	甲状腺	265
7	精神心理	485	15	分娩	7
8	呼吸	435	16	未特指	3007

请根据背景资料完成以下任务：

- (1) 请根据背景资料设计并做出 XX 公司投保情况表。(5 分)
- (2) 请根据背景资料设计并做出 XX 公司理赔情况表。(5 分)
- (3) 请根据背景资料分别计算员工各年龄段的就医率(疾病人数/总人数)、人均医疗成本(总的赔款金额/总人数)、各年龄段总体赔款占比(年龄段赔款/总赔款)(45 分)
- (4) 根据(3)题答案,设计并做出 XX 公司员工就医成本测算表。(15 分)
- (5) 根据 XX 公司承保、理赔数据以及员工罹患各种疾病占比表,为企业员工提供合理建议。(10 分)

2、实施条件

表 2 业务分析报告实施条件

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	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑,一个计算器,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 业务分析报告评价标准

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)	保险基础知识	20分	保险承保、理赔知识	10
	数据计算	30分	就医率(疾病人数/总人数)	15
			人均医疗成本(总的赔款金额/总人数)	15
			各年龄段总体赔款占比	15
表格设计编制	25分	运用条款解决实际问题	25	
合计	总分 100 分			

试题评阅人签名:

(五) 试题编号: B-1-5-5

1、任务描述

YY 银行先后于 2018 年、2019 年向 XX 保险公司投保团体保险，主要是意外\伤害保险和补充医疗保险。

保障类型	保障项目	保障内容	保障额度	投保人数
短期保障	团体意外伤害保险	身故按100%比例赔付; 意外残疾按伤残等级及比例赔付	保险金额50万元	7965 全体
	团体补充医疗保险	因意外伤害或疾病由个人支出的符合当地社会医疗保险部门规定的基本医疗保险范围内门急诊和住院医疗费用(包括药品费、治疗费、检查费和材料费等)	门诊保险金额2万元 赔付比例90% 住院保险金额20万元 赔付比例90%	7965 全体

2018 年为 7965 名员工购买两项保障，其中意外伤害人均保费 75 元/人，总赔款 0 元；而补充医疗人均保费 550 元/人。总赔款 875.25 万元。2019 年为 8022 名员工购买两项保障，其中意外伤害人均保费 75 元/人，总赔款 0 元；而补充医疗人均保费 550 元/人。总赔款 968.76 万元。

请根据背景资料完成以下任务：

(1) 请根据背景资料计算 2018、2019 年意外险、补充医疗两项保障的总保费、人均赔款和赔付率。(48 分,每计算出一题得 4 分)

(2) 请按以下表头将业务数据以表格形式呈现出来。(16 分，每年的表格得 8 分)。

表 1 业务数据表

保障类型	保障项目	投保人数	人均保费 (元/人)	总保费 (万元)	总赔款 (万元)	人均赔款 (元/人)	赔付率
短期保障	意外伤害						
	补充医疗						
	合计						

(3) 请按照资料数据，参照以下表头分别完成 2018 年、2019 年两年度意外伤害保险的理赔数据对比表和补充医疗的理赔数据对比表。(12 分，每年的表格得 6 分)。

表 2 赔付数据表

时间	赔款金额 (万元)	案件总数	赔款人数	承保人数	人均赔款 (元/人)	承保保费 (万元)	赔付率
----	--------------	------	------	------	---------------	--------------	-----

(4) 请尝试分析是哪些原因导致 2018 年、2019 年赔款数据发生变化？（4 分）

2、实施条件

表 3 业务分析报告实施条件

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	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，一个计算器，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 4 业务分析报告评价标准

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)	保险基础知识	4分	保险承保、理赔知识	4	
	数据计算	48分	赔付率	16	
			赔付率	16	
			赔付率	16	
表格设计编制	28分	运用条款解决实际问题	28		
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(六) 试题编号：B-1-5-6

1、任务描述

XX 保险公司 2020 年 4 月的客户服务数据如下：

各渠道续保情况：直销渠道保单可续占比 18.7%，续保率 48.04%；专代渠道保单可续占比 51.72%，续保率 33.11%；车行渠道保单可续占比 21.87%，续保率 36.25%；数字渠道保单可续占比 4.69%，续保率 64.26%；

4 月亿元保费投诉量为 48.58 件/亿元；

4 月共计呼入 67811 通，日均呼入量 2187 通，呼入量同比下降 15.60%；人工接通率 99.59%，全年人工接通率 99.17%；20s 服务水平 98.82%，全年 20s 服务水平 96.87%；来电中报案电话占比 49.61%，承保咨询占比 20.5%，理赔咨询占比 6.02%，投诉占比 9.37%；呼入客户服务满意率为 99.93%，客户评价参与率为 82.50%。

回访总外呼量 161710 通，日均外呼量 5216 通，共计完成回访业务 114806

件，总体回访成功率为 64.36%。已开展回访业务包括结案回访、服务满意度回访、传统新契约回访、客户净推荐值 NPS 回访。

客服理赔环节投诉争议类 151 件，占比 45.76%；理赔时效类 43 件，占比 13.03%；理赔态度类 12 件，占比 3.64%；

销售承保环节投诉争议类 68 件，占比 20.61%；时效类 16 件，态度类 6 件；
请根据背景资料完成以下任务：

(1) 请解释亿元保费投诉量、呼入电话人工接通率、呼入客户服务满意度、保单续保率、回访成功率（15 分）

(2) 请分析回访业务包括哪些内容？（5 分）

(3) 请根据背景资料设计表格描述各渠道续保情况，并以柱状图呈现结果。（10 分）

(4) 请回答保险公司如何减少理赔投诉案件（10 分）

(5) 请根据背景资料分析销售承保环节投诉分类，解读每一种情况并举例（10 分）

(6) 请根据背景资料设计并做出 XX 公司客服理赔环节投诉数据表格，并以图表描述。（15 分）

(7) 请根据背景资料设计并做出 XX 公司销承保环节投诉数据表格，并以图表描述。（15 分）

2、实施条件

表 2 业务分析报告实施条件

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	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，一个计算器，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 业务分析报告评价标准

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)	保险基础知识	20分	保险投诉的分类	20
	KPI考核指标、内容	20分	概念	15
			内容	5
表格设计编制	40分	运用表格和图表解决实际问题	40	
合计	总分100分			

试题评阅人签名：

(七) 试题编号：B-1-5-7

1、任务描述

XX 保险公司 2020 年 4 月的出单数据如表 1 所示。

表1 出单数据表

江苏分公司	出单量	批单量	保批单合计
南京	38666	2302	40968

苏州	17637	853	18490
徐州	29087	927	30014
宿迁	26203	1055	27258
镇江	10488	284	10772
南通	20620	245	20865
扬州	9119	103	9222
泰州	14262	229	14491
无锡	12648	1049	13697
常州	11464	776	12240
淮安	10118	599	10717
连于港	10004	1271	11275
盐城	22721	1725	24446
合计	233037	11418	244455

保险公司提供增值服务共计 9458 件，具体数据如下：

搭电服务 6036 件；拖车服务 2870 件；换胎服务 438 件；困境救援 1 件。

4 月亿元保费投诉量为 48.58 件/亿元；

4 月共计呼入 67811 通，日均呼入量 2187 通，呼入量同比下降 15.60%；人工接通率 99.59%，全年人工接通率 99.17%；20s 服务水平 98.82%，全年 20s 服务水平 96.87%；来电中报案电话占比 49.61%，承保咨询占比 20.5%，理赔咨询占比 6.02%，投诉占比 9.37%；呼入客户服务满意率为 99.93%，客户评价参与率为 82.50%。

回访总外呼量 161710 通，日均外呼量 5216 通，共计完成回访业务 114806 件，总体回访成功率为 64.36%。已开展回访业务包括结案回访、服务满意度回访、传统新契约回访、客户净推荐值 NPS 回访。

客服理赔环节投诉争议类 151 件，占比 45.76%；理赔时效类 43 件，占比 13.03%；理赔态度类 12 件，占比 3.64%；

销售承保环节投诉争议类 68 件，占比 20.61%；时效类 16 件，态度类 6 件；

请根据背景资料完成以下任务：

(1) 解析一次核保通过率、核保回退率、呼入客户服务满意率、保单续保率、回访成功率，并说明计算方法。(15 分)

(2) 请分析回访业务包括哪些内容？(5 分)

(3) 请根据背景资料对江苏省出单管理表格进行排序（依据出单量），筛选出批单数量在【1000，2000）的城市。（15分）请列举保险公司增值服务项目，设计表格描述保险公司提供增值服务情况，并计算各种情况下的占比。

（20分）

(4) 请根据背景资料分析销售承保环节投诉分类，解读每一种情况并举例（10分）

(5) 请根据背景资料设计并做出XX公司客服理赔环节投诉数据表格，并以图表描述。（15分）

(6) 请根据背景资料设计并做出XX公司销售城堡环节投诉数据表格，并以图表描述。（15分）

2、实施条件

表2 业务分析报告实施条件

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	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，一个计算器，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 业务分析报告评价标准

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）	保险基础知识	20分	保险投诉的分类	20
	KPI考核指标、内容	20分	概念	15
			内容	5
表格设计编制	40分	运用表格和图表解决实际问题	40	
合计	总分 100 分			

试题评阅人签名：