



# 保险职业学院

# 专业技能考核标准

专业（方向）名称 保险实务（运营支持与管理）

所在系院 金融保险学院

专业教研室 寿险教研室

院系审核 常伟

教务处审核 饶晓波

制定时间 2019年7月

修订时间 2023年8月（第四次修订）

## 《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 谢汀芬 李晶晶 薛 恒

参 编：李 丽 马丽华 李一鸣 左小川 田建湘

顾 红 陈思屹 包 敏 谢 隽 陈 程

钟 宇

## 《保险专业技能考核标准与题库》审核组成员：

主 审：蒲彦君

副主审：葛志明 饶晓波

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 保险实务（运营支持与管理）专业技能考核标准	4
一、专业名称及适用对象	4
二、考核目标	4
三、考核内容	5
模块一 风险分析与管理	5
模块二 保险产品分析	8
模块三 保险运营实务	14
四、评价标准	20
五、考核方式	25
六、附录	27

# 第一部分 保险实务（运营支持与管理）专业技能考核标准

## 一、专业名称及适用对象

### 1、专业名称

专业名称：保险实务（630205）

专业方向：保险实务（运营支持与管理）

### 2、适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

## 二、考核目标

本专业技能考核，通过设置风险分析与管理、保险产品分析、运营支持与管理模块等3个技能模块，测试学生的风险分析与管理能力、保险产品分析能力、保险业务实操能力以及学生从事保险运营支持与管理专业技术工作的团队协作、综合运用、管理执行、创新创意、守法遵纪、诚信敬业、安全合规等职业素养。引导学校加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业、合规经营、高效执行等能力，促进学生个性化、全面化和可持续发展，培育学生的保险职业精神和终身学习能力，提高保险专业教学质量，培养适应新时代发展需要的、德智体美劳全面发展的高职保险专业复合型技术技能人才。

### 三、考核内容

#### 模块一 风险分析与管理

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

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

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

##### (1) 职业素养要求

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

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

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

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神;

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；  
⑥在对各类企业进行风险识别、风险分析和风险管理过程中注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识；  
⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；  
⑧撰写并提交的企业风险管理方案紧扣主题，具有较为扎实的文字根底和良好的语言组织能力，体现出一定的创新思维。

## （2）技能要求

①能够准确解析企业风险类别；  
②能够正确识别企业不同风险事件的风险源；  
③能够熟练运用各种风险识别方法，设计企业风险调研问卷、表格等工具；  
④能够科学分析企业风险因素；  
⑤能够识别并分析、评估企业各类风险；  
⑥熟悉企业风险管理流程；  
⑦灵活运用各种风险管理措施和工具；  
⑧能够熟练按照提示逐步完成企业风险评估报告，给出企业风险等级评价，并提出相应风险管理对策和建议。

## 2、家庭风险分析与管理技能编号：1-2 题目编号：A-1-2-1 到 A-1-2-12

### （1）职业素养要求

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

华民族自豪感；

- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神、创新思维；
- ④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；
- ⑥在对各类家庭进行风险识别、风险分析和风险管理过程中注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识；
- ⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；
- ⑧撰写并提交的家庭风险管理方案紧扣主题，具有较为扎实的文字根底和良好的语言组织能力，体现出一定的创新思维。

## （2）技能要求

- ①能够准确解析家庭风险类别；
- ②能够正确识别家庭不同风险事件的风险源；
- ③能够熟练运用各种风险识别方法，设计家庭风险调研问卷、表格等工具；
- ④能够准确进行家庭风险因素分析；
- ⑤能够正确识别并分析家庭面临的不同风险；
- ⑥熟练掌握家庭风险管理流程设计；
- ⑦能够灵活运用各种风险管理措施和工具；
- ⑧能够给出科学的风险管理对策和建议。

## 模块二 保险产品分析

保险产品分析是保险从业人员必须具备的专业基本技能，本技能模块包括企业财产保险产品分析、家庭财产保险产品分析、机动车辆保险产品分析、责任保险产品分析、人身保险产品分析等5个考核项目，共计21道试题。本模块主要考核内容为：确定保险标的与保险项目；解说保险产品条款；解说保险产品利益与产品特色；分析和提炼保险产品或服务特色及优势；分析保险目标客户群及特点；开展个人、家庭或企业的风险分析与评估从而判断保险需求；指导保险客户认知与熟悉保险产品并引导客户消费等。

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

### (1) 职业素养要求

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

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

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④在企业财产保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；

⑤在企业财产保险产品解说过程中，具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力；

⑥具备较强的企业财产保险市场分析能力和客户关系维护能力；

⑦具备严谨细致、精益求精的工作作风；

⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

## (2) 技能要求

①能针对企业实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；

②能确定企业财产保险各险种的保险标的和保险项目；

③能准确、熟练地解说财产保险各产品条款；

④能准确、熟练地解说企业财产保险各险种的保障利益与产品特色；

⑤能准确判断保险标的和掌握承保条件；

⑥能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品，制订产品组合方案；

⑦能运用产品知识及相关法律法规知识，为客户提供咨询、协调、处理纠纷等相关的保险产品服务。

## 2、家庭财产保险产品分析 技能编号：2-2 题目编号：A-2-2-1 到 A-2-2-3

### (1) 职业素养要求

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

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

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④在财产保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；

⑤在财产保险产品解说过程中，具备良好的文字组织、语言表达和办公软

件应用能力；

- ⑥具备较强的财产保险市场分析能力和客户关系维护能力；
- ⑦具备严谨细致、精益求精的工作作风；
- ⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

## （2）技能要求

- ①能针对家庭的实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；
- ②能确定家庭财产保险各险种的保险标的和保险项目；
- ③能准确、熟练地解说家庭财产保险各产品条款；
- ④能准确、熟练地解说家庭财产保险各险种的保障利益与产品特色；
- ⑤能准确判断保险标的和掌握承保条件；
- ⑥能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品，制订产品组合方案；
- ⑦能运用产品知识及相关法律法规知识，为客户提供咨询、协调、处理纠纷等相关的保险产品服务。

3、机动车辆保险产品分析技能编号：2-3 题目编号：A-2-3-1 到 A-2-3-2

## （1）职业素养要求

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；
- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④具备准确的分析和判断能力；  
⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；  
⑥具备较强的市场分析能力和客户关系维护能力；  
⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的职业道德与素养；  
⑧具有良好的客户服务意识、保密意识和爱岗敬业、认真负责、细致耐心的职业精神。

## （2）技能要求

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

# 4、责任保险产品分析技能编号：2-4 题目编号：A-2-4-1 到 A-2-4-3

## （1）职业素养要求

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

- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；
- ④勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；
- ⑤能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；
- ⑥具备良好的职业道德，遵守《保险法》相关规定，向客户如实履行告知义务，具有全面正确解释保险产品条款的语言表达能力；
- ⑦具备良好的职业习惯，撰写利益演示文稿思路清晰、字迹工整、语句精炼，具有良好的文字组织能力；
- ⑧具备较好的职业礼仪、沟通与表达能力，向客户说明产品时流利、热情、周到，并具有一定的应变能力。

## （2）技能要求

- ①能正确解读保险产品的各项条款，重点把握投保人、被保险人、保险人与投保人的权利义务、产品特点、保险责任、赔偿限额等；
- ②能根据给定的客户信息进行保险产品解说；
- ③能准确分析归纳出产品特色；
- ④能准确判断产品适合的购买群体；
- ⑤能依据产品条款判断保险公司是否有责任赔偿；
- ⑥能准确计算赔偿金额。

## 5、人身保险产品分析 技能编号：2-5 题目编号：A-2-5-1 到 B-2-5-8

### (1) 职业素养要求

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；
- ④在人身保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；
- ⑤在人身保险产品解说过程中，具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力；
- ⑥具备较强的人身保险市场分析能力和客户关系维护能力；
- ⑦具备严谨细致、精益求精的工作作风；
- ⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

### (2) 技能要求

- ①能正确解读人身保险产品的各项条款，能准确把握产品特点、保障利益、分红和费用说明等的解说要点；
- ②能准确分析归纳出产品特色和适用对象；
- ③能根据给定的客户信息说明保险产品的保障利益；
- ④能分析缴费方式，并计算保险费；
- ⑤能运用保障利益条款解决客户的相关问题。

### 模块三 保险运营实务

本技能模块包含新单业务处理、保全业务处理、理赔业务处理、保险客户服务、保险数据处理与分析报告 5 个考核项目，共计 41 道题。保险运营实务细分为承保业务处理、保全业务处理、理赔业务处理、保险客户服务、保险数据处理与分析报告 5 个技能点，基于保险公司运营中心各岗位具体工作规范，以保险公司真实案例和真实单证为背景，考核学生承保业务、保全业务、理赔业务处理能力，以及接待客户，正确处理客户的咨询、投诉，接听、拨打客户电话，有效处理客户的保全业务，组织客户答谢活动和收集、整理、分析数据、KPI 指标计算、业务报告分析等典型工作任务所需的专业知识和操作技能水平。

1、新单业务处理技能编号：3-1 题目编号：B-1-1-1 到 B-1-1-10

#### (1) 职业素养要求

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

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

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

④勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

⑤在完成单证业务过程中，注重依法合规，具备准确的专业分析和判断能力；

- ⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；
- ⑦具备较强的单证填写、审核能力；
- ⑧具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

## （2）技能要求

- ①熟悉保险公司的新单业务流程和业务处理规范；
- ②能对新单申请资料的完备性进行专业审核；
- ③掌握正确填写新单业务相关单证的规范；
- ④能对投保人、保险标的进行专业审核；
- ⑤能正确计算保额、保费；
- ⑥能正确完成相关的新单业务。

2、保全业务处理技能编号：3-2 题目编号：B-1-2-1 到 B-1-2-7

## （1）职业素养要求

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；
- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；
- ④勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

⑤在完成保全业务过程中，注重依法合规，具备准确的专业分析和判断能力；

⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑦具备较好的职业礼仪、沟通与表达能力，沟通时流利、热情、周到，并具有一定的应变能力；

⑧具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

## （2）技能要求

①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范；

②能对保全申请资料的完备性进行专业审核；能对保全申请书填写是否完整、正确进行专业审核；

③能对保全申请人的资格、身份证明进行专业审核；

④能正确完成相关的保全业务。

## 3、理赔业务处理技能编号：3-3 题目编号：B-1-3-1 到 B-1-3-9

### （1）职业素养要求

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

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

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

- ④勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；
- ③具有良好的沟通、协调能力和团队合作精神；
- ④在处理保险理赔业务过程中，注重依法合规和人文关怀，具备准确的专业分析和判断能力；
- ⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；
- ⑥具备较强的保险业务数据统计分析与处理能力；
- ⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

## （2）技能要求

- ①能解读理赔；
- ②能结合案情说明理赔的原则；
- ③能结合案情，列举人身保险理赔的基本环节；
- ④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；
- ⑤掌握观察期的运用；
- ⑥能列举不同案件背景下理赔时所需要提供的单证；
- ⑦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；
- ⑧能根据客户信息填写理赔申请书，填写完整、正确、规范。

## 4、保险客户服务技能编号：3-4 题目编号：B-1-4-1 到 B-1-4-8

### （1）职业素养要求

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

华民族自豪感；

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

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

④勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

⑤在客户服务工作过程中，具备良好的职业习惯，具有高度的责任心和耐心细致的工作作风，具有良好的文字根底和较好的逻辑思维能力，体现出较强的综合归纳和写作能力。

⑦在客户服务工作过程中，具备较好的职业礼仪、沟通与表达能力，沟通时流利、热情、周到，并具有一定的应变能力；

⑧在客户服务工作过程中，具备专业能力为客户提供满意度高的服务。

## （2）技能要求

①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成客户接待工作；

②具有标准的仪态举止，能运用规范的服务语言接待客户，核对客户资料并指导填写各项单证；

③能根据客户办理事项的不同，合理分流，正确做好客户引导工作；

④能准确地分析客户的需求，解答客户的简单业务咨询。

⑤当客户对保险销售人员的销售误导和保险理赔、客服人员的服务等不满意向保险公司客户服务中心投诉时，能够按照客户投诉的有关规定，积极、正

确、合理处理客户投诉；

⑥能够正确解答常见的人身、意外、健康保险、财产保险方面的问题；

⑦能够按照客户服务活动的流程进行推进，实现较好的活动效果；

⑧能掌握呼叫中心基本构成、呼叫内容、服务标准；能通过电话进行业务咨询、查询和受理客户投诉、续保提醒和自动催缴、回访服务、市场调查和销售工作。

5、保险大数据处理与分析报告技能编号：3-4 题目编号：B-1-4-1 到 B-1-4-7

#### （1）职业素养要求

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

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

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

④勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神，能掌握数据处理各环节的原则与方法，体现出一定的职业素养与职业能力；

⑤能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；

⑥符合运营环节各岗位人员的职业素质，体现良好的职业道德。在处理数据时，沉着、冷静、果断、积极、耐心；

⑦在数据处理工作过程中，具备清晰的分析思路、扎实的 excel 操作及应变能力；

⑧在撰写报告、分析报告的过程中，具备 KPI 分析意识，有发现问题，给出对策、建议的能力。

## （2）技能要求

①能掌握数据收集方法和原则；

②能对给定的数据进行专业整理；

③能对整理后的数据进行合理计算，依据数据反映的问题，正确给出优化工作建议；

④掌握《2018 年保险公司服务评价工作方案》等业务管理文件对各项工作考核指标含义、计算、分析；

⑤掌握基层管理岗对于承保、客服、理赔等工作环节的业务报告撰写及分析；

⑥能够运用保险行政内勤、公共关系管理以及保险公司业务管理等相关专业知识解决实际问题。

## 四、评价标准

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

2、分值分配：本专业技能考核各模块试题均实行 100 分制，其中专业技能占 80~90 分，职业素养占 10~20 分。从专业基本技能模块和岗位核心技能模

块各抽取 1 题，共计 2 题完成考核，分值合计 200 分。最终成绩 120 分以上为合格，170 分以上为优秀。

3、技能评价要点：重点考核学生对项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点内容如下表 1 所示：

表 1 保险专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	风险分析与管理	企业风险分析与管理	<p>①能够准确解析企业风险类别；</p> <p>②能够正确识别企业不同风险事件的风险源；</p> <p>③能够熟练运用各种风险识别方法，设计企业风险调研问卷、表格等工具；</p> <p>④能够科学分析企业风险因素；</p> <p>⑤能够识别并分析、评估企业各类风险；</p> <p>⑥熟悉企业风险管理流程；</p> <p>⑦灵活运用各种风险管理措施和工具；</p> <p>⑧能够熟练按照提示逐步完成企业风险评估报告，给出企业风险等级评价，并提出相应风险管理对策和建议。</p>
			家庭风险分析与管理	<p>①能够准确解析家庭风险类别；</p> <p>②能够正确识别家庭不同风险事件的风险源；</p> <p>③能够熟练运用各种风险识别方法，设计家庭风险调研问卷、表格等工具；</p> <p>④能够准确进行家庭风险因素分析；</p> <p>⑤能够正确识别并分析家庭面临的不同风险；</p> <p>⑥熟练掌握家庭风险管理流程设计；</p> <p>⑦能够灵活运用各种风险管理措施和工具；</p> <p>⑧能够给出科学的风险管理对策和建议。</p>

		<p>①能针对企业实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；</p> <p>②能确定企业财产保险各险种的保险标的和保险项目；</p> <p>③能准确、熟练地解说财产保险各产品条款；</p> <p>④能准确、熟练地解说企业财产保险各险种的保障利益与产品特色；</p> <p>⑤能准确判断保险标的和掌握承保条件；</p> <p>⑥能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品，制订产品组合方案；</p> <p>⑦能运用产品知识及相关法律法规知识，为客户提供咨询、协调、处理纠纷等相关的保险产品服务。</p>
		<p>①能针对家庭的实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；</p> <p>②能确定家庭财产保险各险种的保险标的和保险项目；</p> <p>③能准确、熟练地解说家庭财产保险各产品条款；</p> <p>④能准确、熟练地解说家庭财产保险各险种的保障利益与产品特色；</p> <p>⑤能准确判断保险标的和掌握承保条件；</p> <p>⑥能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品，制订产品组合方案；</p> <p>⑦能运用产品知识及相关法律法规知识，为客户提供咨询、协调、处理纠纷等相关的保险产品服务。</p>

		<p>①能准确分析投保车险客户的类别，找到适合的车险产品大类；</p> <p>②能准确分析投保车险客户的需求，找到适合的保险产品；</p> <p>③能准确分析投保标的车辆的风险，根据风险管理的方法，对其进行风险识别、风险分析和风险评估，指导客户选择合适的保险产品；</p> <p>④能正确解说车险产品条款，为标的车量身打造保险产品组合；</p> <p>⑤能根据标的车实际情况，设计车险产品的保险金额和三责险限额；</p> <p>⑥能根据题设条件，准确计算车险保费；</p> <p>⑦能正确填写车险实务单证，指导客户完成车险消费行为；</p> <p>⑧能运用保险法律法规知识，协调、处理简单的车险纠纷。</p>
	<p>责任 保险 产品 分析</p>	<p>①能正确解读保险产品的各项条款，重点把握投保人、被保险人、保险人与投保人的权利义务、产品特点、保险责任、赔偿限额等；</p> <p>②能根据给定的客户信息进行保险产品解说；</p> <p>③能准确分析归纳出产品特色；</p> <p>④能准确判断产品适合的购买群体；</p> <p>⑤能依据产品条款判断保险公司是否有责任赔偿；</p> <p>⑥能准确计算赔偿金额。</p>
	<p>人身 保险 产品 分析</p>	<p>①能正确解读人身保险产品的各项条款，能准确把握产品特点、保障利益、账户运作、分红和费用说明等的解说要点；</p> <p>②能根据给定的客户信息进行人身保险产品投保示例的演示和解说；</p>

				<p>③能准确分析归纳出各类人身保险产品特色；</p> <p>④能正确判断各类人身保险产品适合的目标客户群；</p> <p>⑤能正确分析比较多款同类人身保险产品的优劣之处。</p>
2 岗位 核心 技能	保险 运营 实务	承保 业务 处理		<p>①熟悉保险公司的新单业务流程和业务处理规范；</p> <p>②能对新单申请资料的完备性进行专业审核；</p> <p>③掌握正确填写新单业务相关单证的规范；</p> <p>④能对投保人、保险标的进行专业审核；</p> <p>⑤能正确计算保额、保费；</p> <p>⑥能正确完成相关的新单业务。</p>
				<p>①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范；</p> <p>②能对保全申请资料的完备性进行专业审核；能对保全申请书填写是否完整、正确进行专业审核；</p> <p>③能对保全申请人的资格、身份证明进行专业审核；</p> <p>④能正确完成相关的保全业务。</p>
		理赔 业务 处理		<p>①能解读理赔；</p> <p>②能结合案情说明理赔的原则；</p> <p>③能结合案情，列举人身保险理赔的基本环节；</p> <p>④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；</p> <p>⑤掌握观察期的运用；</p> <p>⑥能列举不同案件背景下理赔时所需要提供的单证；</p> <p>⑦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；</p> <p>⑧能根据客户信息填写理赔申请书，填写完整、正确、规范。</p>
				<p>①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成客户接待工作；</p> <p>②具有标准的仪态举止，能运用规范的服务语言接待客户，核对客户资料并指导填写各项单证；</p>

		<p>③能根据客户办理事项的不同，合理分流，正确做好客户引导工作；</p> <p>④能准确地分析客户的需求，解答客户的简单业务咨询。</p> <p>⑤当客户对保险销售人员的销售误导和保险理赔、客服人员的服务等不满意向保险公司客户服务中心投诉时，能够按照客户投诉的有关规定，积极、正确、合理处理客户投诉；</p> <p>⑥能够正确解答常见的人身、意外、健康保险、财产保险方面的问题；</p> <p>⑦能够按照客户服务活动的流程进行推进，实现较好的活动效果；</p> <p>⑧能掌握呼叫中心基本构成、呼叫内容、服务标准；能通过电话进行业务咨询、查询和受理客户投诉、续保提醒和自动催缴、回访服务、市场调查和销售工作。</p>
	保险 大数 据处 理与 分析 报告	<p>①能掌握数据收集方法和原则；</p> <p>②能对给定的数据进行专业整理；</p> <p>③能对整理后的数据进行合理计算，依据数据反映的问题，正确给出优化工作建议；</p> <p>④掌握《2018年保险公司服务评价工作方案》等业务管理文件对各项工作考核指标含义、计算、分析；</p> <p>⑤掌握基层管理岗对于承保、客服、理赔等工作环节的业务报告撰写及分析；</p> <p>⑥能够运用保险行政内勤、公共关系管理以及保险公司业务管理等相关专业知识解决实际问题。</p>

## 五、考核方式

本专业技能考核包括笔试、机试和现场操作考核等环节，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合的方式，具体安排如下：

1、学校参考模块选取：通过调研国内高职院校，目前高职保险实务专业（630205）尚没有统一的专业技能考核标准与题库，由各开办该专业的院校自主确定考核标准和考核题库。根据保险实务（运营支持与管理）方向的专业人才培养方案要求，保险职业学院高职保险专业技能考核标准与题库分为专业基本技能、岗位核心技能两大类型，其中专业基本技能包括风险分析与管理、保险产品分析两个模块共计七个项目，岗位核心技能模块包括保险运营实务一个模块共计五个项目。

2、学生参考模块确定：参与考核学生的抽选工作由湖南省教育厅进行，名单由湖南省教育厅确定。抽选学生的比例按抽考专业注册学生的10%抽选，最少不低于10人，最大不多于30人，学生按应考人数1:1.1的比例抽取。各专业和专业方向参考学生按规定随机抽取考题，具体抽考内容如下表2所示，抽考学生和试题在检录时通过现场抽签决定：

表2 保险专业技能考核试题抽取方式表

参考专业 (方向)	专业基本技能模块			岗位核心技能模块			
	模块名称	项目名称	学生占比	模块名称	项目名称	学生占比	
保险（运营支持与管理）	风险分析与管理	企业风险分析与管理（1-1）	50%	保险运营实务	承保业务处理（3-1）	100%	
		家庭风险分析与管理（1-2）			保全业务处理（3-2）		
	保险产品分析	企业财产保险（2-1）	50%		理赔业务处理（3-3）		
		家庭财产保险（2-2）			保险客户服务（3-4）		
		机动车辆保险（2-3）			保险大数据处理与分析报告（3-5）		
		责任保险产品分析（2-4）					

		人身保险产品 分析（2-5）				
--	--	-------------------	--	--	--	--

3. 试题抽取方式：本专业技能考核为现场操作考核，参考学生依据“表 2 保险实务（运营支持与管理）专业技能考核试题抽取方式表”中的抽考方式，从专业基本技能模块和岗位核心技能模块中各随机抽取 1 题，共计 2 题进行考核，总分值为 200 分，并需在规定的时间内完成考核。

## 六、附录

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

表 3 参照与引用的国家法律法规、行业技术标准和规范等列表

序号	中文标准名称	引用标准来源或链接网址
1	《中华人民共和国保险法》	<a href="http://www.gov.cn/flfg/2009-02/28/content_1246444.htm">http://www.gov.cn/flfg/2009-02/28/content_1246444.htm</a>
2	《中华人民共和国职业教育法》	<a href="http://www.moe.gov.cn/s78/A02/zfs_1eft/s5911/moe_619/tnull_1312.html">http://www.moe.gov.cn/s78/A02/zfs_1eft/s5911/moe_619/tnull_1312.html</a>
3	《中华人民共和国道路交通安全法》	<a href="http://sxsy.zjzfw.gov.cn/art/2018/7/5/art_1198065_19290806.html">http://sxsy.zjzfw.gov.cn/art/2018/7/5/art_1198065_19290806.html</a>
4	《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》	<a href="http://www.cnca.gov.cn/bsdt/ywzl/flyzcyj/zcfg/201707/t20170711_54697.shtml">http://www.cnca.gov.cn/bsdt/ywzl/flyzcyj/zcfg/201707/t20170711_54697.shtml</a>
5	《机动车交通事故责任强制保险条例》	<a href="https://baike.baidu.com/item/机动车交通事故责任强制保险/1183801">https://baike.baidu.com/item/机动车交通事故责任强制保险/1183801</a>
6	《保险从业人员行为准则》	<a href="http://www.gov.cn/gongbao/content/2009/content_1399864.htm">http://www.gov.cn/gongbao/content/2009/content_1399864.htm</a>
7	《**保险公司财产险承保指南》	<a href="http://zik.qzr.cn/vip/573701.shtml">http://zik.qzr.cn/vip/573701.shtml</a>
8	《财产保险理赔答疑手册》	<a href="https://wenku.baidu.com/view/0b781aa">https://wenku.baidu.com/view/0b781aa</a>

		e85254b35eefdc8d376eeaeaad1f316a4. htm
9	《2018 年保险公司服务评价工作方案》	中国银保监会文件，银保监发【2018】31号
10	《**保险公司客户服务规范》	<a href="https://wenku.baidu.com/view/14d69f80bceb19e8b8f6ba02.html">https://wenku.baidu.com/view/14d69f80bceb19e8b8f6ba02.html</a>
11	《理财规划师国家职业标准》	<a href="https://wenku.baidu.com/view/114bfb6f1eb91a37f1115c08.html?rec_flag=default&amp;sxts=1565158227400">https://wenku.baidu.com/view/114bfb6f1eb91a37f1115c08.html?rec_flag=default&amp;sxts=1565158227400</a>
12	《2018 年保险公司服务评价工作方案》	中国银保监会文件，银保监发【2018】31号
13	《中国保监会关于规范人身保险公司产品开发设计行为的通知》	原中国保监会文件，保监人身险【2017】134号
14	《中国银保监会关于切实加强和改进保险服务的通知》	<a href="http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/FB3C25CA8F4C47B388F02FA0989459C8.html">http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/FB3C25CA8F4C47B388F02FA0989459C8.html</a>
15	《2018 年保险公司服务评价工作方案》	中国银保监会文件，银保监发【2018】31号
16	《中国银保监会办公厅关于加强保险公司中介渠道业务管理的通知》	<a href="http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/4A01FFE48B87431EAFF28A33D2BA4A16.html">http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/4A01FFE48B87431EAFF28A33D2BA4A16.html</a>
17	《关于加强自媒体保险宣传行为管理的通知》	中国银保监会文件，银保监发【2018】27号
18	《中国银保监会办公厅关于进一步加强车险监管有关事项的通知》	<a href="http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/8E874F90DAE74152AB63A22A70BB27CE.html">http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/8E874F90DAE74152AB63A22A70BB27CE.html</a>
19	《中国保险行业协会机动车综合商业保险示范条款》	<a href="http://e.cic.cn/web/web/public/Clause.jsp">http://e.cic.cn/web/web/public/Clause.jsp</a>

20	《中国保险行业协会特种车综合商业保险示范条款》	<a href="http://www.iachina.cn/art/2017/6/21/art_94_1670.html">http://www.iachina.cn/art/2017/6/21/art_94_1670.html</a>
21	《中国保险行业协会摩托车、拖拉机综合商业保险示范条款》	<a href="https://wenku.baidu.com/view/b0d29011b8d528ea81c758f5f61fb7360a4c2b7f.html">https://wenku.baidu.com/view/b0d29011b8d528ea81c758f5f61fb7360a4c2b7f.html</a>
22	《中国保险行业协会机动车单程提车保险示范条款》	<a href="https://wenku.baidu.com/view/b237aba328ea81c759f5782c.html">https://wenku.baidu.com/view/b237aba328ea81c759f5782c.html</a>
23	《中国保险行业协会机动车综合商业保险示范产品基准费率方案》（推广地区实行版）	<a href="https://wenku.baidu.com/view/90e4491b6529647d26285284.html">https://wenku.baidu.com/view/90e4491b6529647d26285284.html</a>
24	《中国保险行业协会特种车综合商业保险示范条款基准费率方案》（推广地区实行版）	<a href="https://wenku.baidu.com/view/8802c7fe83d049649b66588b.html">https://wenku.baidu.com/view/8802c7fe83d049649b66588b.html</a>
25	《中国保险行业协会摩托车、拖拉机综合商业保险示范条款基准费率方案》（推广地区实行版）	<a href="https://wenku.baidu.com/view/177111a8240c844769eaee95.html">https://wenku.baidu.com/view/177111a8240c844769eaee95.html</a>
26	《中国保险行业协会机动车单程提车保险示范条款基准费率方案》（推广地区实行版）	<a href="https://wenku.baidu.com/view/494088ed844769eae109ed70.html">https://wenku.baidu.com/view/494088ed844769eae109ed70.html</a>