



中国人寿  
CHINA LIFE

保险职业学院  
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

# 保险职业学院

## 专业技能考核标准

专业（方向）名称

保险实务（营销管理）

所在系院

金融保险学院

专业教研室

保险营销教研室

院系审核

常伟

教务处审核

饶晓波

制定时间

2019年7月

修订时间

2023年8月（第五次修订）

## 《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 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 黄新爱

## 《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（营销管理）专业技能考核标准.....	1
一、专业名称及适用对象.....	1
二、考核标准制定依据.....	1
三、考核目标.....	1
四、考核内容.....	2
模块一 风险分析与管理.....	2
模块二 保险产品分析.....	4
模块三 保险业务管理.....	7
模块四 营销管理实务.....	9
五、评价标准.....	13
六、考核方式.....	19
七、制定依据.....	20

# 第一部分 保险实务（营销管理）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（530203）

专业方向：保险实务（营销管理）

### 2、适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

## 二、考核标准制定依据

表 1 考核标准制定依据表

类别	依据
基本依据	《国务院关于印发<国家职业教育改革实施方案>的通知》(国发〔2019〕4号),《关于印发〈关于加强高职高专院校学生专业技能考核工作的指导意见〉、〈关于进一步加强高职高专院校学生毕业设计工作的指导意见〉的通知》(湘教发〔2019〕22号)
专业依据	《保险术语 GB/T 36687-2018》,《保险从业人员行为准则》,《人身保险理赔职业技能等级标准》,《保险（营销管理）专业人才培养方案》

## 三、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、保险业务管理、营销管理实务等 4 个专业技能考核模块，共计 80 道考核试题，分别考核学生的风险分析与管理能力、保险产品分析与解读能力、保险业务运营与管理能力、保险营销与团队管理能力等专业能力与水平，以及学生从事保险（营销管理）专业技术工作所应具备的团队协作、综合运用、管理执行、创新创意、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，提高专业教学质量，培育学生创新创业、合规经营、高效执行等职业能力，弘扬新时代劳模精神、劳动精神和工匠精神，促进学生德、智、体、美、劳全面发展，培养适应新时代发展需要的保险（营销管理）专业复合型技术技能人才。

## 四、考核内容

### 模块一 风险分析与管理

风险分析与管理是保险（营销管理）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 2 个项目，共计 17 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) 素养要求

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

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

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

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；

⑥在进行企业风险识别、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能够准确进行企业风险分类；
- ②能够正确识别企业不同风险事件的风险源；
- ③能够熟练运用各种风险识别方法，设计企业风险调研问卷、表格等工具；
- ④能够准确进行企业风险因素分析；
- ⑤能够正确识别并分析企业面临的不同风险；
- ⑥能够正确进行企业风险管理流程设计；
- ⑦能够准确运用各种风险管理方法和工具；
- ⑧能够正确进行企业风险管理决策；
- ⑨能够正确利用期望损失、期望效用两种方法为企业确定最适合的风险管理方案；
- ⑩能够熟练按照提示逐步完成企业风险评估报告，给出企业风险等级评价，并提出相应风险管理对策和建议。

## 2、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-1-2-9

### (1) 素养要求

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神、创新思维；
- ④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；
- ⑥在进行家庭风险识别、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能够准确进行家庭风险分类；
- ②能够正确识别家庭不同风险事件的风险源；
- ③能够熟练运用各种风险识别方法，设计家庭风险调研问卷、表格等工具；
- ④能够准确进行家庭风险因素分析；
- ⑤能够正确识别并分析家庭面临的不同风险；
- ⑥能够正确进行家庭风险管理流程设计；
- ⑦能够准确运用各种风险管理方法和工具；
- ⑧能够正确进行家庭风险管理决策；
- ⑨能够正确利用期望损失、期望效用两种方法为家庭确定最适合的风险管理方案；
- ⑩能够熟练按照提示逐步完成家庭风险评估报告，给出家庭风险等级评价，并提出相应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（营销管理）从业人员必须掌握的专业基本技能，本技能模块考核内容包括企业财产保险产品分析、家庭财产保险产品分析和人身保险产品分析等3个项目，共计19道题，本模块主要考核内容为：确定保险标的与保险项目；解读保险产品条款；分析保险产品缴费方式，计算保险费；解说保险产品利益与产品特色；分析和提炼保险产品特色及适用对象；通过开展个人、家庭或企业的风险的识别与分析从而判断保险需求；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) 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、精准求精的工作作风；
- ⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

## （2）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能确定企业保险标的和保险项目；
- ③能准确、熟练地解说保险产品条款；
- ④能准确、熟练地解说保险产品利益与产品特色；
- ⑤能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品；
- ⑥能为客户提供相关的保险产品服务。

## 2、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）素养要求

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；
- ④在保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；
- ⑤在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能针对企业、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；
- ⑨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、人身保险产品分析 技能编号：2-3 题目编号：A-2-3-1 到 A-2-3-11

### (1) 素养要求

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；
- ④在保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；
- ⑤在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 保险业务管理

保险业务管理是保险（营销管理）专业学生必须掌握的岗位核心技能，本技能模块考核内容包括**人身保险承保与理赔、财产保险承保与理赔** 2个项目，共计**10**道测试试题。本模块考核内容以具有代表性的财产保险与人身保险险种投保、承保、保全、理赔业务案例为背景和保险公司真实的业务单证为样本，考核学生所应具备的投保、承保、保全、理赔等保险业务管理专业技能水平。

#### 1、人身保险承保与理赔 技能编号：3-1 题目编号：B-3-1-1 到 B-3-1-6

##### （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在处理人身保险承保与理赔业务过程中，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；

⑥具备良好的职业习惯，具有高度的责任心、耐心细致的工作作风和良好的文字组织能力；

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、良好的客户保密意识和客户服务意识。

##### （2）技能要求

- ①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成承保和理赔处理工作；
- ②能对投保资料和理赔资料的完备性进行专业审核；
- ③能对投保资料填写是否完整、内容是否正确进行专业审核；
- ④能对投保资料进行专业处理；
- ⑤能对新契约进行录入处理；
- ⑥能运用保险法及保险原理的相关内容，对案情进行专业判定；
- ⑦掌握纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项；
- ⑧能根据客户信息正确填写理赔申请书。

## 2、财产保险承保与理赔 技能编号：3-2 题目编号：B-3-2-1 到 B-3-2-4

### （1）素养要求

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有良好的沟通、协调能力和团队合作精神；
- ④在处理财产保险业务过程中，注重依法合规，具备准确的专业分析和判断能力；
- ⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；
- ⑥具备较强的保险业务数据统计分析与处理能力；
- ⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

### （2）技能要求

- ①能准确分析与评估企业面临的财产损失风险，明确保险标的与保险项目，明确保险责任范围；
- ②能针对企业的实际情况指导企业选择合适的险种进行投保；
- ③能正确分析企业相关财务数据，核算相关承保费率与系数；
- ④能准确计算保险金额和保险费；

- ⑤能正确填制或审核投保相关单证；
- ⑥能准确分析核保要素，缮制承保单证；
- ⑦能根据案情准确判断保险责任；
- ⑧能正确计算保险赔款；
- ⑨能正确填制或审核理赔相关单证。

#### **模块四 营销管理实务**

营销管理实务是保险（营销管理）专业学生必须掌握的岗位核心技能，本技能模块考核内容包括**保险市场调研、保险销售技术、保险客户服务、保险营销策划、保险职场管理**等5个考核项目，共计34道题。本模块考核内容以具有代表性的、真实的保险市场调研、保险销售管理、保险客户服务、保险营销策划活动以及保险职场营销管理等不同场景为背景，基于保险公司真实的市场调研活动、险种产品推广、标准化销售流程、客户服务环节、营销策划方案、营销职场经营管理活动等业务，考核学生对于保险市场调研、保险专业销售、保险客户服务、营销活动策划、营销团队管理等5个方面专业技能的掌握程度，检验学生以客户需求为导向开展市场调研与营销活动策划、进行保险专业销售和客户服务、参与保险职场营销管理活动等的岗位技能水平。

##### **1、保险市场调研 技能编号：4-1 题目编号：B-4-1-1 到 B-4-1-4**

###### **(1) 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，具有良好的协调沟通能力、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能在测试时间内顺利完成任务，体现良好的时间管理能力和目标管理能力。

- ⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；
- ⑦开展市场调研和分析的时候具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和判断能力；
- ⑧遵守保险营销管理从业人员的职业道德，依法合规；具备科学的经营管理理念，进行标准化与规范化经营。

#### (2) 技能要求

- ①能够正确拟定保险市场调研流程；
- ②能够科学制订保险市场调查问卷；
- ③能够准确分析和判断保险市场存在的问题或难点；
- ④能够正确分析保险市场存在的不同问题和开拓难点的原因，并找出对策；
- ⑤熟练利用保险市场调查的基本知识与技巧，有针对性地提出改善建议；
- ⑥能够正确撰写市场调研报告。

## 2、保险销售技术 技能编号：4-2 题目编号：B-4-2-1 到 B-4-2-10

#### (1) 素养要求

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；
- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神；
- ④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；
- ⑥在进行客户信息收集和分析时，注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识；
- ⑦在进行保险销售过程中能够以人为本、诚信信用、服务客户。

#### (2) 技能要求

- ①能够准确搜集和整理客户信息，诊断客户需求准确，具有较强的保险咨询和理财规划能力；

- ②熟练掌握保险专业销售具体流程及操作要点;
- ③能够准确撰写与演示保险计划书，保单利益高度匹配客户需求;
- ④能够妥善处理客户异议，运用举例和说明，进行有效沟通，消除客户异议;
- ⑤能够正确运用金融经济知识，分析保险市场和行业动态。

### 3、保险客户服务 技能编号：4-3 题目编号：B-4-3-1 到 B-6-2-10

#### (1) 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，具有良好的协调沟通能力、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能在测试时间内顺利完成任务，体现良好的时间管理能力和目标管理能力;
- ⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力;
- ⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和交流表达能力;
- ⑧遵守保险职业道德，依法合规；具备科学的客户服务理念，以客户需求为导向;
- ⑨拥有良好的客户服务意识，执行力较强。

#### (2) 技能要求

- ①能够科学搜集和整理客户信息，有效管理客户;
- ②能够及时准确地为客户提供相关业务咨询服务;
- ③能够及时准确地为客户提供保全和理赔服务;
- ④能够有效识别不同类型的客户投诉，掌握投诉处理的具体方法和沟通技巧;
- ⑤熟练利用客户服务的各种技巧，定期回访和维护新老客户，主动开展客户

经营与养护活动。

#### 4、保险营销策划 技能编号：4-4 题目编号：B-4-4-1 到 B-4-3-6

##### (1) 素养要求

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

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

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神；

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开展保险营销策划工作时具有良好的观察能力、分析能力、判断能力和创新能力；

⑦遵守保险营销从业人员的职业道德，依法合规；具备科学的保险营销策划理念，灵活把握市场动态，宣传与推广意识较强。

##### (2) 技能要求

①能够准确分析企业竞争状况，选择适合的市场竞争战略；

②能够正确拟定保险营销策划具体流程；

③能够准确分析客户需求和市场动态，进行有效策划和推广市场活动；

④能够与不同的推广与传播渠道保持良好的沟通交流。

#### 5、保险职场管理 技能编号：4-5 题目编号：B-4-5-1 到 B-4-4-4

##### (1) 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，具有良好的协调沟通能力、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能在测试时间内顺利完成任务，体现良好的时间管理能力和目标管理能力。
- ⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；
- ⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和交流表达能力；
- ⑧遵守保险营销管理从业人员的职业道德，依法合规；
- ⑨具备科学的经营管理理念，进行标准化与规范化经营。

## (2) 技能要求

- ①能够熟悉保险营销职场的各类绩效指标；
- ②能够准确诊断保险营销职场存在的问题或难点；
- ③能够正确分析不同问题和难点的原因，并找出对策。
- ④能够掌握保险营销职场不同经营管理活动的具体流程及操作要点；
- ⑤能够与职场营销团队和管理人员保持良好的沟通交流；
- ⑥熟练利用经营管理的基本知识与技巧，有针对性地改善保险营销职场现状。

## 五、评价标准

1、评价方式：保险（营销管理）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 2 所示：

表 2 保险（营销管理）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	模块一 风险分析与管理	企业风险分析与管理	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。
			家庭风险分析与管理	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。

		<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>
模块 二 保险 产品 分析	家庭 财产 保险 产品 分析	<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产品条款；</p> <p>④能准确、熟练地解说家庭财产保险的保障利益与产品特色；</p> <p>⑤能根据客户需求指导客户选择合适家庭保险产品，制订产品组合方案；</p> <p>⑥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>

		人身 保险 产品 分析	<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、归纳出产品特色；</p> <p>④能正确判断产品适合的目标客户群；</p> <p>⑤能正确分析比较多款同类保险产品的优劣之处。</p>
		人身 保险 承保 与理 赔	<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，完成新单处理工作。</p> <p>②熟练审核投保资料的完备性。</p> <p>③熟练审核投保资料填写是否完整、内容是否正确。</p> <p>④正确扫描处理投保资料。</p> <p>⑤牢固掌握纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项。</p> <p>⑥根据客户信息准确、规范填写理赔申请书。</p> <p>⑦根据案例背景进行人身保险业务的理赔调查。</p>
2	岗位核心技能	模块三 保险 业务 管理	<p>①能根据被保险人的实际情况及投保的险种列示核保要素，核保要素列示正确合理。</p> <p>②能在复杂的财产项目中确定可保的保险标的，标的识别正确。</p> <p>③能根据被保险人的基本情况分析出影响投保险种费率的影响因素，影响因素分析正确合理。</p> <p>④能根据实际情况计算保险金额，保险金额计算正确。</p> <p>⑤能根据被保险人和投保险种的情况计算保险费，保险费计算正确。</p> <p>⑥能根据客户的情况，完成索赔和理赔单证的填写。</p> <p>⑦能从理赔人员的角度，根据被保险人发生风险事故的情况判断保险责任，对保险期限、保险标的、保险责任判断正确合理。</p>

模块四 营销管理实务	保险 市场 调研	<p>①能够正确操作保险市场调研流程；</p> <p>②能够科学制订保险市场调查问卷；</p> <p>③能够准确分析和判断保险市场存在的问题或难点；</p> <p>④能够正确分析保险市场不同问题和难点的原因，并找出对策；</p> <p>⑤熟练利用保险市场调查的基本知识与技巧，有针对性地改善保险市场现状；</p> <p>⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；</p> <p>⑦开展市场调研和分析的时候具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和判断能力；</p> <p>⑧遵守保险营销管理从业人员的职业道德，依法合规；具备科学的经营管理理念，进行标准化与规范化经营。</p>
	保险 销售 技术	<p>①能够准确搜集和整理客户信息；诊断客户需求准确。具有较强的保险咨询和理财规划能力。</p> <p>②熟练掌握保险专业销售具体流程及操作要点。</p> <p>③能够准确撰写和演示保险计划书，保单利益高度匹配客户需求。</p> <p>④能够妥善处理客户异议，运用举例和说明，进行有效沟通，消除客户异议。</p> <p>⑤能够正确运用金融经济知识，分析保险市场和行业动态。</p> <p>⑥在进行客户信息收集和分析时，注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识。</p> <p>⑦在进行保险销售过程中能够以人为本、诚信信用、服务客户。</p>

		保险客户服务	<p>①能够科学搜集和整理客户信息，有效管理客户；</p> <p>②能够及时准确地为客户提供相关业务咨询服务；</p> <p>③能够及时准确地为客户提供保全和理赔服务；</p> <p>④能够有效识别不同类型的客户投诉，掌握投诉处理的具体方法和沟通技巧；</p> <p>⑤熟练利用客户服务的各种技巧，定期回访和维护新老客户，主动开展客户经营与养护活动。</p> <p>⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和交流表达能力；</p> <p>⑧遵守保险职业道德，依法合规；具备科学的客户服务理念，以客户需求为导向；拥有良好的客户服务意识，执行力较强。</p>
		保险营销策划	<p>①能够准确分析企业竞争状况，选择适合的市场竞争战略；</p> <p>②能够正确操作保险营销策划的具体流程；</p> <p>③能够准确分析客户需求和市场动态，有效策划和推广市场活动；</p> <p>④能够与不同的推广与传播渠道保持良好的沟通交流；</p> <p>⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；</p> <p>⑥开展保险营销策划工作时具有良好的观察能力、分析能力、判断能力和创新能力；</p> <p>⑦遵守保险营销从业人员的职业道德，依法合规；具备科学的保险营销策划理念，灵活把握市场动态，宣传与推广意识较强。</p>
		保险职场管理	<p>①能够熟悉保险营销职场的各类绩效指标；</p> <p>②能够准确诊断保险营销职场存在的问题或难点；</p> <p>③能够正确分析不同问题和难点的原因，并找出对策。</p> <p>④能够掌握保险营销职场不同经营管理活动的具体流程及操作要点；</p>

				<p>⑤能够与职场营销团队和管理人员保持良好的沟通交流；</p> <p>⑥熟练利用经营管理的基本知识与技巧，有针对性地改善保险营销职场现状。</p> <p>⑦在与团队人员沟通中保持良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和交流表达能力；</p> <p>⑧遵守保险营销职场管理从业人员的职业道德，依法合规；具备科学的经营理念，进行标准化与规范化经营。</p>
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 六、考核方式

本专业技能考核为现场操作考核，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。专业基本技能模块和岗位核心技能模块试题的抽取方式如下表 3 所示：

表 3 保险（营销管理）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			岗位核心技能		
	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（营 销管理）	风险分析 与管理	企业风险分析 与管理（1-1）	40%	保险业务 管理	人身保险承保与理 赔（3-1）	40%
		家庭风险分析 与管理（1-2）			财产保险承保与理 赔（3-2）	
	保险产品 分析	企业财产保险 产品分析（2-1）	60%	营销管理 实务	保险市场调研 (4-1)	60%
		家庭财产保险			保险销售技术 (4-2)	

		产品分析 (2-2)		保险客户服务 (4-3)	
		人身保险产品 分析 (2-3)		保险营销策划 (4-4)	
				保险职场管理 (4-5)	

## 七、制定依据

保险(营销管理)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 4 所示：

表 4 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_left/s5911/moe_619/tnull_1312.htm">http://www.moe.gov.cn/s78/A02/zfs_left/s5911/moe_619/tnull_1312.htm</a>
3	《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>
4	《**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>
5	《财产保险理赔答疑手册》	<a href="https://wenku.baidu.com/view/0b781aae85254b35eefdc8d376eeaeaad1f316a4.html">https://wenku.baidu.com/view/0b781aae85254b35eefdc8d376eeaeaad1f316a4.html</a>
6	《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