

保险职业学院

专业技能考核题库

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 专业基本技能.....	1
模块一 风险分析与管理.....	1
项目一 企业风险分析与管理.....	1
项目二 家庭风险分析与管理.....	24
模块二 保险产品分析.....	49
项目一 企业财产保险产品分析.....	49
项目二 家庭财产保险产品分析.....	85
项目三 人身保险产品分析.....	108
第二部分 岗位核心技能.....	172
模块三 保险业务管理.....	172
项目一 人身保险承保与理赔.....	172
项目二 财产保险承保与理赔.....	198
模块四 营销管理实务.....	216
项目一 保险市场调研.....	216
项目二 保险销售技术.....	227
项目三 保险客户服务.....	269
项目四 保险营销策划.....	308
项目五 保险职场管理.....	333

第一部分 专业基本技能

模块一 风险分析与管理

项目一 企业风险分析与管理

（一）试题编号：A-1-1-1

1、任务描述

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

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

请根据以上材料完成以下任务：

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

（2）请向红日橡胶公司工作人员解析财产风险，并识别该企业常见的财产风险。

（3）请向红日橡胶公司工作人员解析人身风险，并识别该企业常见的人身风险。

（4）请向红日橡胶公司工作人员解析责任风险。并识别该企业常见的责任风险。

（5）请识别该企业中最为常见的其他风险。

（6）请分析该企业各类风险的物质风险源。

(7) 请分析该企业各类风险的经济风险源。

(8) 请分析该企业各类风险的操作风险源。

2、实施条件

表 1 企业风险识别实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险识别评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (20 分)	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：

(二) 试题编号：A-1-1-2

1、任务描述

雅美服装厂是一家专门生产成衣的企业，其生产过程一般包括以下几个流程：

第一步服装设计，即根据市场流行趋势和时装潮流设计时装；

第二步纸样设计，即按照客户的要求绘制不同尺码的纸样；

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

第四步裁剪工艺，是把面料、里料及其他材料按排料、划样要求剪切成衣片；

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

第六步熨烫工艺，服装制成后，经过熨烫处理，会达到理想的外观，使其造型美观；

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

第八步后处理，包括包装、储运等内容，是整个生产过程中的最后一道工序。

请根据以上材料完成以下任务：

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

（2）请向雅美服装厂工作人员解析财产风险，并识别该企业常见的财产风险。

（3）请向雅美服装厂工作人员解析人身风险，并识别该企业常见的人身风险。

（4）请向雅美服装厂工作人员解析责任风险。并识别该企业常见的责任风险。

（5）请识别该企业中最为常见的其他风险。

（6）请分析该企业各类风险的物质风险源。

（7）请分析该企业各类风险的经济风险源。

（8）请分析该企业各类风险的操作风险源。

2、实施条件

表 1 企业风险识别实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险识别评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分	
职业素养 (20 分)		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，请介绍常见的风险识别方法，根据该企业的实际情况应选择何种风险识别方法？请进行具体流程和内容的说明。

（2）请向某焦化厂工作人员解析财产风险，并识别该企业常见的财产风险。

（3）请向某焦化厂工作人员解析人身风险，并识别该企业常见的人身风险。

（4）请向某焦化厂工作人员解析责任风险。并识别该企业常见的责任风险。

（5）请识别该企业中最为常见的其他风险。

（6）请分析该企业各类风险的物质风险源。

（7）请分析该企业各类风险的经济风险源。

（8）请分析该企业各类风险的操作风险源。

2、实施条件

表 1 企业风险识别实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险识别评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (20 分)	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

保险职业学院基本情况：

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

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

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

保险职业学院地势较高，位于山顶，西边由红砖围墙与外界隔离，东边由金属护栏与外界隔离，封闭式管理，人员进出需要刷门禁卡。周边多为居民楼和餐

厅、宾馆等。学院有安全管理制度和专职安全管理人员，消防设施齐全。

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

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



图 1 保险职业学院地理位置图



图 2 保险职业学院办公大楼外观图

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

2、实施条件

表 1 企业风险评估实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险评估评价标准

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，并在此基础上确定风险识别、评估的对象及方向。	
	40 分	熟练掌握分析各种风险因素的能力。	
	20 分	具有一定的风险评估实操能力，能利用风险识别、评估方法进行有效识别、评估，并有撰写评估报告能力。	

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

长沙悦方商城基本情况：

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

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

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

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

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



图 1 悦方商场地理位置图



图 2 悦方商场外观图

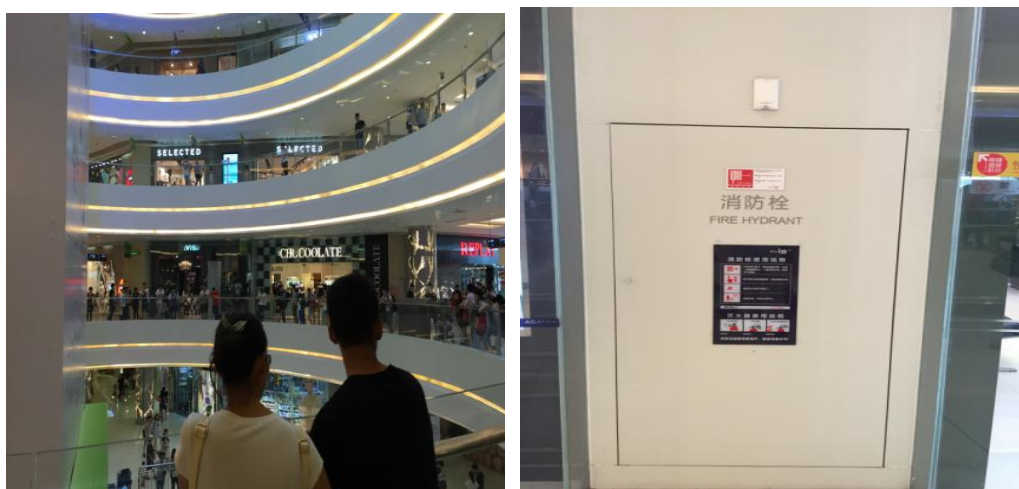


图3 悦方商场内部场景图



图4 悦方商场消防布置图

请根据以上资料完成下列测试题目：

- (1) 作为风险管理人员，请根据背景资料分析该企业面临风险的风险因素有哪些？并举例说明。
- (2) 按照下列提示完成悦方商场的风险评估报告：

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

2、实施条件

表 1 企业风险评估实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险评估评价标准

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，并在此基础上确定风险识别、评估的对象及方向。	
	40 分	熟练掌握分析各种风险因素的能力。	
	20 分	具有一定的风险评估实操能力，能利用风险识别、评估方法进行有效识别、评估，并有撰写评估报告能力。	
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

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

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

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



图 1 凯程纸业公司厂牌



图 2 凯程纸业公司厂门



图 3 凯程纸业公司厂区



图4 凯程纸业公司库房



图5 凯程纸业公司厂房内景

请根据以上资料完成下列测试题目：

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

（2）按照下列提示完成凯程纸业公司的风险评估报告：

- ①请分析该企业各个风险的风险因素情况。
- ②请分析该企业面临的自然灾害风险情况。
- ③请分析该企业面临的意外事故风险情况。
- ④请对该企业风险做出总体评价，并判断风险的高低。
- ⑤请给出该企业保险建议。
- ⑥请给出再保险安排建议。
- ⑦请给出其他风险管理建议。

2、实施条件

表1 企业风险评估实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 企业风险评估评价标准

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,并在此基础上确定风险识别、评估的对象及方向。	
	40 分	熟练掌握分析各种风险因素的能力。	
	20 分	具有一定的风险评估实操能力,能利用风险识别、评估方法进行有效识别、评估,并有撰写评估报告能力。	
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)	10 分	对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现风险管理相关岗位从业要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。	
	40 分	具有一定的风险识别、评估、管理措施的实操能力，能利用风险识别、评估、管理措施方法进行有效识别、评估，并熟练掌握不同风险管理措施。	
	30 分	对给定的风险管理流程了解，掌握风险管理相关知识并能够采用不同的方法进行决策，	

	决策过程中体现出扎实的理论基础。	
合计	总分 100 分	

试题评阅人签名：

（八）试题编号：A-1-1-8

1、任务描述

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

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

大厦火灾损失分布经验数据如下：

表 1 大厦火灾损失分布经验数据表

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

请按提示完成以下技能测试题目：

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

表 2 损失矩阵表

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

(5) 请参照以下计算方法，对比四种方案，选择最优方案？

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

2、实施条件

表 3 企业风险管理决策实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 4 企业风险管理决策评价标准

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

		思维能力和文字表达能力。	
	40 分	具有一定的风险识别、评估、管理措施的实操能力，能利用风险识别、评估、管理措施方法进行有效识别、评估，并熟练掌握不同风险管理措施。	
	30 分	对给定的风险管理流程了解，掌握风险管理相关知识并能够采用不同的方法进行决策，决策过程中体现出扎实的理论基础。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名：

项目二 家庭风险分析与管理

（一）试题编号：A-1-2-1

1、任务描述

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

请按材料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

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

	20 分	针对给定的背景资料,熟练运用风险识别的具体方法,完成风险识别的具体操作。	
合计	总分 100 分		

试题评阅人签名:

(二) 试题编号: A-1-2-2

1、任务描述

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

请按提示完成以下技能测试题目:

(1) 请向客户刘先生解释财产风险、人身风险和责任风险。

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

表 1 家庭风险细分框架图

财产风险	责任风险	人身风险

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

2、实施条件

表 2 家庭风险识别实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 家庭风险识别评价标准

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

试题评阅人签名：

（三）试题编号：A-1-2-3

1、任务描述

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

岁，是某幼儿园中班的学生。

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

请按提示完成以下技能测试题目：

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

（2）请向宋先生解析财产风险，并识别该家庭常见的财产风险，并说明原因。

（3）请向宋先生解析人身风险，并识别该家庭常见的人身风险，并说明原因。

（4）请向宋先生解析责任风险。并识别该家庭常见的责任风险，并说明原因。

（5）请向宋先生识别该家庭常见的其他风险，并说明原因。

（6）请识别该家庭的物质风险源、经济风险源、操作风险源。

2、实施条件

表 1 家庭风险识别实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 家庭风险识别评价标准

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

试题评阅人签名:

(四) 试题编号: A-1-2-4

1、任务描述

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

请按提示完成以下技能测试题目:

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

(2) 请向丁医生解析财产风险,并识别该家庭常见的财产风险,并说明原因。

(3) 请向丁医生解析人身风险，并识别该家庭常见的人身风险，并说明原因。

(4) 请向丁医生解析责任风险。并识别该家庭常见的责任风险，并说明原因。

(5) 请向丁医生识别该家庭常见的其他风险，并说明原因。

(6) 请识别该家庭的物质风险源、经济风险源、操作风险源。

2、实施条件

表 1 家庭风险识别实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 家庭风险识别评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	对给定背景资料的家庭情况非常了解，操作过程中体现出一定的自信和学习力。	
	6 分	对背景资料分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力。	
	8 分	能在规定的测试时间内完成任务，体现出良好的时间管理能力。	
技能要求	45 分	对给定的风险管理基本流程比较了解，掌握	

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

试题评阅人签名:

(五) 试题编号: A-1-2-5

1、任务描述

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

请按提示完成以下技能测试题目:

- (1) 请向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与评估问卷。

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 2 家庭风险识别评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	6 分	对给定背景资料非常了解，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。	
	35 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

康大强和余倩是一对老年夫妇。妻子余倩 55 岁，已经办好了退休的手续；丈夫康大强 59 岁，即将退休。二人有一个女儿康桥，现年 28 岁，已成立了自己的小家庭，独立生活并准备要宝宝了。康大强和余倩的收入不算很高，属于中等水平。他们有一套 100 平米左右的自用房，还有一套 40 平米的公房用于出租。退休后，余倩每个月从社会保障领回的养老金约 2000 元左右。康大强还在工作，每个月工资收入 6000 元左右，退休后的养老金大概是 4000 左右。每年康大强和余倩用于基本生活的开支并不高，如果不考虑医疗费用，一般生活费用开支在 4 万元左右。目前二人身体都还比较健康，所在的单位按照规定为二人办理了相关社会保险（基本医疗、养老保险等）。

请按提示完成以下技能测试题目：

（1）请向客户康先生解析财产风险、人身风险和责任风险。

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

表 1 家庭风险细分框架图

财产风险	责任风险	人身风险

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

2、实施条件

表 2 家庭风险识别实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 家庭风险识别评价标准

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

试题评阅人签名：

（七）试题编号：A-1-2-7

1、任务描述

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

请按提示完成以下技能测试题目：

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

表 1 家庭基本情况表

家庭成员	年龄	性别	教育程度	婚姻状况	职业	健康状况	保障情况

(2) 请画出赵先生家庭资产负债表。

表 2- 个人（家庭）资产负债表

资产			金额（元）
金融资产	现金与其等价物	现金	
		活期存款	
		定期存款	
		其他类型银行存款	
		货币市场基金	
		人寿保险现金收入	
	现金与其等价物小计		
	其他金融资产	债券	
		股票及权证	
		基金	
		期货	
		外汇实盘投资	
		人民币理财产品	
		保险理财产品	
		证券理财产品	
		信托理财产品	
	其他		
	其他金融资产小计		
金融资产小计			
实物资产	自住房		
	投资的房地产		

	机动车	
	家具和家用电器类	
	珠宝和收藏品类	
	其他个人资产	
实物资产小计		
资产总计		
负债	负债	金额（元）
	信用卡透支	
	消费贷款	
	创业贷款	
	汽车贷款	
	住房贷款	
	其他贷款	
负债总计		
净资产总计		

（3）请画出赵先生家庭收入支出表。

表 3- 个人（家庭）收入支出表

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

		捐赠支出	
收入总计 (+)		旅游费用	
支出总计 (-)		临时支出小计	
收支差额		支出总计	

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

表 4 家庭风险分析表

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

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

2、实施条件

表 6 家庭风险识别实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 7 家庭风险识别评价标准

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

试题评阅人签名：

（八）试题编号：A-1-2-8

1、任务描述

杨先生有一个幸福的三口之家，杨先生现年 35 岁，妻子 32 岁，学历为本科，两人现在有一个可爱的宝宝，现年 5 岁，正在上幼儿园，家里有一个宠物狗，一

直陪伴儿子成长。杨先生的职业比较稳定，每天开车上下班，平时喜欢打篮球，身体状况良好。妻子的工作比较自由，可以将主要的精力放在照顾家庭中，身体状况良好。杨先生家庭的其他情况如下表所示：

表 1 杨先生家庭基本情况表

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

请按提示完成以下技能测试题目：

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

表 2 家庭基本情况表

家庭成员	年龄	性别	教育程度	婚姻状况	职业	健康状况	保障情况

（2）请根据杨先生家庭情况填制以下家庭资产负债表和收入支出表。

表 3 家庭资产负债表

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

表 4 家庭收入-支出表

收入项目	金额（元）	支出项目	金额（元）
常规收入		固定支出	
工资		餐饮费用	
奖金和津贴		交通费用	
租金收入		子女教育费用	

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

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

表 5 家庭风险分析表

风险类别			风险因素分析
人 身 风 险	杨先 生		
	柳女 士		
	宝 宝		

财产风险	
责任风险	
其他风险	

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

表 6 家庭风险管理方案

(5) 若杨先生选择购买人身保险产品规避家庭的人身风险，请估算该家庭

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

人身保险的保险金额和能承担的保险费。

2、实施条件

表 7 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注

场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试 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 8 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)		20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。 方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致；沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。		
测试任务 (80 分)	家庭成员情况	10 分	家庭基本情况描述完整、正确。	10	
	家庭财务状况	20 分	资产负债表填写完整、正确。	10	
			收入支出表填写完整、正确。	10	
	家庭风险分析	20 分	家庭每位成员的风险识别和分析完整、正确。	20	
	家庭风险管理方案	20 分	家庭每位成员风险管理手段选择正确。	20	
	保费和保额估算	10 分	保费估算正确。	5	
			保额估算正确。	5	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(九) 试题编号：A-1-2-9

1、任务描述

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

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

请按提示完成以下技能测试题目：

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

表 1 家庭基本情况表

家庭成员	年龄	性别	教育程度	婚姻状况	职业	健康状况	保障情况

(2) 请根据刘先生家庭情况填制以下家庭资产负债表和收入支出表。

表 2 家庭资产负债表

资产			金额（元）
金融资产	现金与其等价物	现金	

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

表 3 家庭收入-支出表

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

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

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

表 4 家庭风险分析表

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

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

表 5 家庭风险管理方案

(5) 若刘先生选择购买人身保险产品规避家庭的人身风险，请估算该家庭

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

人身保险的保险金额和能承担的保险费。

2、实施条件

表 6 家庭风险识别实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 7 家庭风险识别评价标准

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

试题评阅人签名：

模块二 保险产品分析

项目一 企业财产保险产品分析

（一）试题编号：A-2-1-1

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。企业为半导体晶元制造厂，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）被保险惹急其雇员的操作不当、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	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。 （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？

1、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

考核内容		配分	考核点		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	产品条款 比较	20 分	产品条款对比完整、正确。	20	
	产品组合	20 分	风险分析全面。	10	

务 (80 分)	方案		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	再保险分保建议合理。	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(二) 试题编号：A-2-1-2

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： 可保财产

- (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）被保险惹急其雇员的操作不当、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	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。 （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

考核内容		配分	考核点		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	产品条款 比较	20 分	产品条款对比完整、正确。	20	
	产品组合	20 分	风险分析全面。	10	

务 (80 分)	方案		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	再保险分保建议合理。	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(三) 试题编号：A-2-1-3

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）被保险惹急其雇员的操作不当、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	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。 （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

考核内容	配分	考核点	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	再保险分保建议合理。	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(四) 试题编号：A-2-1-4

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警报器。

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）被保险惹急其雇员的操作不当、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。
	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

机器损坏保险	坏或灭失，保险公司按本保险单的规定负责赔偿。 (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分保？

3、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

考核内容		配分	考核点		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	再保险分保建议合理。	10	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

(五) 试题编号：A-2-1-5**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	(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）被保险惹急其雇员的操作不当、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
	利润损失保险是依附在企业财产保险主险基础之上的一种扩大

利润损失保险	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	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。 (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分保？

4、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

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

	室内财产损失		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。投保人可就以上各项保险标的可以选择投保，并在保险单上载明。

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

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

（二）无人居住的房屋以及存放在里面的财产；

（三）被保险人所有的其他家庭财产。

第四条 下列财产不属于本保险合同的保险标的：

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

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

（三）日用消耗品、机动车、商业性养殖及种植物；

（四）仅用于生产和商业经营活动的房屋及其它财产；

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

（六）政府有关部门征用、占用的房屋，违章建筑、危险建筑、非法占用的财产；

（七）其他不属于第二条、第三条所约定家庭财产。

保险责任

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

（一）火灾、爆炸；

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

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

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

责任免除

第七条 下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

（一）核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；

（二）被保险人及其家庭成员、寄宿人、雇佣人员的故意或违法行为；

（三）地震、海啸及其次生灾害；

（四）行政行为或司法行为。

第八条 下列损失、费用，保险人也不负责赔偿：

（一）保险标的遭受保险事故引起的各种间接损失；

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

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

（四）保险标的本身缺陷、保管不善导致的损毁；

（五）保险标的的变质、霉烂、受潮、虫咬、自然磨损、自然损耗、自燃、

烘焙所造成本身的损失；

（六）本保险合同约定的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

保险金额与免赔额（率）

第九条 保险金额由投保人自行确定，并在保险合同中载明。其中：

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

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

（三）农机具等财产的保险金额由投保人根据当时实际价值分项目自行确定。

（四）特约财产的保险金额由投保人和保险人双方约定，并在保险单中载明。

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

.....

第二十二条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- （一）保险单正本、保险凭证；
- （二）财产损失清单；
- （三）发票、费用单据；
- （四）有关部门的证明。

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

.....

其他事项

第二十九条 保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知保险人之日起，保险合同解除，保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费，并退还剩余部分保险费。

第三十条 保险标的发生全部损失，属于保险责任的，保险人在履行赔偿义

务后，本保险合同终止；不属于保险责任的，本保险合同终止，保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费，并退还剩余部分保险费。

请根据以上背景资料完成以下任务：

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

（2）请指出以下哪些财产家财险可以承保，哪些财产不能承保？

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

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

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

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

2、实施条件

表 2 家庭财产保险产品分析实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 家庭财产保险产品分析评价标准

考核内容		配分	考核点		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五种以上， 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、保险标的列举、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	
	拒赔原因分析、投保建议	10 分	拒赔原因分析正确。	5	
			投保建议合理。	5	

	退保费处理	20 分	退保处理方法正确。	10	
			退保保费计算正确。	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。
	盗抢造成室内财产	0-10 万	承保经公安机关确认的因遭受外来人员撬、砸门窗、翻墙掘壁，持械抢劫而造成

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

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

（2）请指出以下哪些财产家财险可以承保，哪些财产不能承保？

①处于危险状态下的财产；

②保险人从风险管理的需要出发，声明不予承保的财产。

③衣着用品、床上用品；

④家具、用具、室内装修物；

⑤日常生活所必须的日用消费品，如食品、粮食、烟酒、药品、化妆品等；

⑥家用电器、文化、娱乐用品；安装在房屋外的空调器和太阳能热水器；

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

⑧农村家庭的农具、工具、已收获入库的农产品、副业产品；

⑨由投保人代管或者与他人共有而由投保人负责的上述财产。

⑩损失发生后无法确定具体价值的财产，如货币、票证、有价证券、邮票、文件、账册、图表、技术资料等。

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

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

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

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

2、实施条件

表 2 家庭财产保险产品分析实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 家庭财产保险产品分析评价标准

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

【某公司家庭财产综合保险附加第三者责任保险条款】

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

一、保险责任

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

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

二、责任免除

下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）故意、欺诈、酗酒、殴斗以及在精神错乱、病理性痴呆情况下引起的损害赔偿責任；

- （二）涉及知识产权、姓名权、肖像权、名誉权、荣誉权的赔偿责任；
- （三）精神损害赔偿责任；
- （四）使用或驾驶各种动力与非动力交通、运输工具所造成损害赔偿责任和费用；
- （五）违反“国家保护环境防止污染的规定”，由污物、水、气、噪音、磁波和电子波造成的财产和人身损害事故的赔偿责任和费用；
- （六）对被保险人的家庭成员、雇员民事侵权造成的财产或人身伤害的赔偿费用；
- （七）饲养的动物所造成的损害赔偿责任和费用；
- （八）燃放烟花爆竹所引起的民事损害赔偿责任和费用；
- （九）惩罚性赔偿及罚款；
- （十）各种间接损失；
- （十一）本附加险合同约定的免赔额或按本附加险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

三、责任限额及免赔额（率）

责任限额是保险期间内保险人承担相应保险责任的最高限额。本附加险下责任限额包括第三者人身伤亡及医疗费用责任限额、第三者财产损失责任限额、法律费用责任限额。责任限额由投保人和保险人协商确定，并在保险单中载明。每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险单中载明。

四、赔偿处理

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

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

五、其他事项

凡涉及本附加险合同的约定，均应采用书面形式。主险合同与本附加险合同

相抵触，以本附加险合同为准；本附加险合同未约定事项，以主险合同为准。主险合同效力终止，本附加险合同效力亦同时终止；主险合同无效，本附加险合同亦无效。

【家庭财产综合保险附加家用电器用电安全保险条款】

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

一、保险责任

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

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

（二）供电部门或施工失误；

（三）供电线路发生其他意外事故。

二、责任免除

由于下列原因造成的损失，保险人不负赔偿责任：

（一）被保险人的故意行为以及违章用电，偷电或错误接线造成家用电器的损毁；

（二）本附加险合同约定的免赔额或按本附加险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

三、保险金额

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

四、其他事项

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

【家庭财产综合保险附加盗抢保险条款】

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

一、保险标的

投保人可在主险保险标的范围内选择本附加险的保险标的，以保险单中载明为准。

二、保险责任

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

三、责任免除

下列原因造成的损失、费用，保险人不负责赔偿：

- （一）保险标的因外人无明显盗窃痕迹、窗外钩物行为所致的损失；
- （二）保险标的因门窗未锁而遭盗窃所致的损失；
- （三）保险标的因被保险人的雇佣人员、同住人、寄宿人盗窃所致的损失；
- （四）保险财产在存放处所无人居住或无人看管超过三十天的情况下遭受的盗窃损失；
- （五）本附加险合同约定的免赔额或按本附加险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

四、保险金额

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

五、赔偿处理

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

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

六、其他事项

凡涉及本附加险合同的约定，均应采用书面形式。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实际损失扣除按照本附加险合同约定的免赔率计算的免赔额后承担赔偿责任，但最高不超过本保险合同载明的相应保险金额。

本附加险条款与主险条款有抵触之处，以本附加险条款为准。

未尽之处，以主险条款为准。

请根据以上背景资料完成以下任务：

- （1）请以一名保险公司展业人员的身份，向客户详细解说普通家庭会面临

哪些财产风险？

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

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

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

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

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

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

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

2、实施条件

表 1 家庭财产保险产品分析实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 2 家庭财产保险产品分析评价标准

考核内容		配分	考核点		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 人身保险产品分析

（一）试题编号：A-2-3-1

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第二条 投保范围

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

第三条 保险期间

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

第四条 保险责任

在本合同保险期间内，本公司承担以下保险责任：

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

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

第六条 保险费

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

表 1 XX 保险费率表（男）

（每 10000 元基本保险金额）货币单位：人民币元

保险期间	5 年期		10 年期		20 年期		30 年期		55 岁满期			60 岁满期		
投保年龄/缴费期间	趸交	5 年交	趸交	10 年交	趸交	20 年交	趸交	30 年交	趸交	10 年交	20 年交	趸交	10 年交	20 年交
16	71	18	147	18	294	19	493	23	831	103	54	1095	136	71
17	74	19	151	19	303	20	522	24	835	104	54	1104	137	72
18	78	20	155	19	314	20	554	26	839	104	55	1114	139	72
19	81	21	158	20	324	21	587	27	842	105	55	1122	140	73
20	83	21	161	20	335	22	623	29	844	105	55	1130	141	74
21	85	22	163	20	348	23	662	31	845	105	55	1138	142	74
22	86	22	166	21	361	23	703	33	846	105	55	1145	143	75
23	86	22	168	21	375	24	747	35	846	105	55	1152	143	75
24	86	22	172	21	391	25	795	37	846	105	55	1158	144	76
25	86	22	176	22	408	27	846	40	846	105	55	1165	145	76
26	87	22	181	23	427	28	902	42	845	105	55	1171	146	76
27	89	23	188	23	459	30	964	46	846	105	55	1179	147	77
28	92	23	196	24	493	32	1034	49	846	105	55	1186	148	78
29	96	24	206	26	531	35	1112	53	846	105	55	1193	149	78
30	100	26	216	27	573	38	1200	57	845	105	55	1200	150	79
31	105	27	228	29	617	41	1298	62	844	105	55	1207	151	79
32	110	28	242	30	665	44	1407	67	842	105	55	1213	151	80
33	116	30	256	32	717	47	1526	74	839	105	55	1218	152	80
34	122	31	271	34	772	51	1658	80	835	104	55	1222	153	81
35	130	33	287	36	830	55	1801	88	830	104	55	1226	153	81
36	138	35	305	38	894	59	1956	96	824	103		1228	154	82
37	147	37	336	42	964	64	2125	105	816	102		1229	154	82
38	156	40	369	46	1041	70	2307	114	807	101		1229	154	82
39	166	42	405	51	1127	76	2505	125	796	100		1228	154	82
40	176	45	443	56	1224	82	2717	137	783	98		1224	154	82
41	187	48	485	61	1333	90			767	97		1219	154	
42	212	54	529	67	1454	99			749	95		1211	153	
43	239	61	576	73	1587	108			729	92		1202	152	

44	268	69	626	79	1735	119			706	90		1190	151	
45	300	77	680	87	1896	131			680	87		1176	150	
46	334	86	739	94	2072	144			651			1159	148	
47	357	92	790	101	2252	158			605			1125	144	
48	380	98	849	109	2449	173			553			1087	139	
49	405	105	916	118	2662	190			496			1043	134	
50	432	112	994	128	2894	208			432			994	128	
51	461	119	1084	140								938		
52	495	128	1187	154								876		
53	535	139	1304	170								807		
54	585	152	1437	188								731		
55	645	168	1584	209								645		

表 1 续 XX 保险费率表（女）

（每 10000 元基本保险金额） 货币单位：人民币元

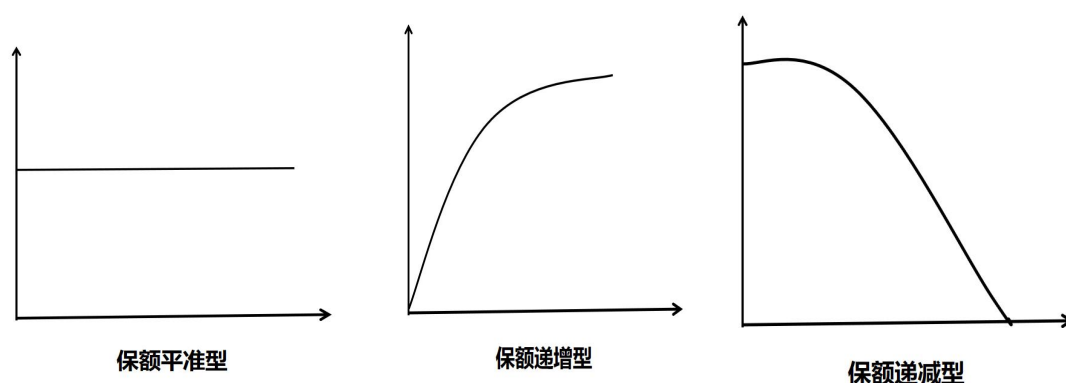
保险期间	5 年期		10 年期		20 年期		30 年期		55 岁满期			60 岁满期		
投保年龄/缴费期间	趸交	5 年交	趸交	10 年交	趸交	20 年交	趸交	30 年交	趸交	10 年交	20 年交	趸交	10 年交	20 年交
16	51	13	103	13	190	12	302	14	514	64	33	696	86	45
17	53	13	103	13	193	12	318	15	514	64	33	701	87	45
18	54	14	104	13	197	13	334	15	514	64	33	705	88	46
19	55	14	104	13	201	13	353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

29	56	14	119	15	306	20	689	32	505	63	33	744	92	48
30	59	15	125	16	331	21	749	35	504	63	33	749	93	49
31	61	16	131	16	358	23	816	38	503	63	33	753	94	49
32	64	16	138	17	387	25	890	42	502	62	33	757	94	49
33	67	17	145	18	420	27	971	46	500	62	33	760	95	50
34	70	18	153	19	455	30	1061	50	498	62	32	763	95	50
35	73	19	161	20	495	32	1161	55	495	62	32	766	95	50
36	77	20	170	21	538	35	1270	60	491	61		768	96	50
37	82	21	189	24	587	38	1392	66	487	61		770	96	50
38	87	22	209	26	641	42	1525	73	482	60		771	96	51
39	92	24	231	29	702	46	1671	81	476	59		771	96	51
40	98	25	254	32	770	51	1832	89	468	58		770	96	51
41	103	26	280	35	845	56			460	57		768	96	
42	119	30	309	39	929	62			450	56		765	96	
43	136	35	340	43	1021	68			439	55		761	95	
44	154	39	374	47	1124	75			427	54		755	95	
45	175	45	413	52	1237	83			413	52		749	94	
46	197	51	456	57	1363	92			398			741	93	
47	212	54	494	62	1493	101			370			721	91	
48	228	59	538	68	1637	112			339			699	88	
49	247	63	588	74	1796	123			305			673	85	
50	267	69	644	82	1971	136			267			644	82	
51	291	75	708	90								611		
52	318	82	779	99								573		
53	349	90	858	110								530		
54	385	99	947	122								482		
55	426	110	1046	135								426		

请根据背景资料完成以下任务：

（1）请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？

(2) 请根据保险合同条款，分析该产品是以下哪一类保险产品？



(3) 请逐一判断该产品是否适合下列客户投保，并说明原因。

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

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

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

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

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

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

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

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

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

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

试题评阅人签名：

（二）试题编号：A-2-3-2

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

表 1 XX 保险费率表（男）

(每 10000 元基本保险金额) 货币单位: 人民币元

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

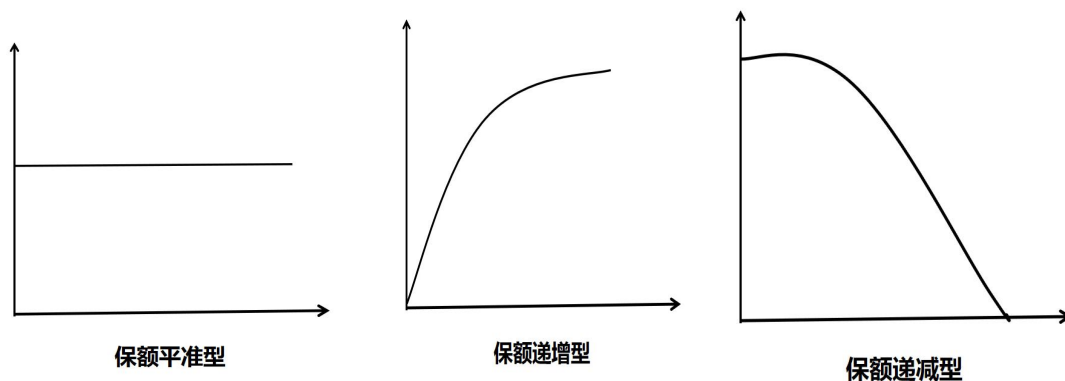
表 1 续 XX 保险费率表 (女)

(每 10000 元基本保险金额) 货币单位: 人民币

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

请根据背景资料完成以下任务：

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



- (3) 请逐一判断该产品是否适合下列客户投保，并说明原因。

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

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

C. 小赵，30 出头，拥有一个幸福的三口之家，夫妻二人均在外资企业购工作，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

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

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

试题评阅人签名：

（三）试题编号：A-2-3-3

1、任务描述

某人寿保险公司**产品条款（节选）

第二条 投保范围

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

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

第三条 保险期间

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

第四条 基本保险金额

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

第五条 保险责任

在本合同保险期间内，我们承担下列保险责任：

一、身故或身体全残保险金

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

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

二、假日身故或身体全残保险金

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

三、假日公共交通意外身故或身体全残保险金

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

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

第六条 保险费

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

48	170.65	98.24	36.97	21.26	19.57	11.23
49	186.41	109.68	40.4	23.74	21.39	12.54
50	204.71	122.67	44.37	26.55	23.51	14.04
51	225.97	137.35	48.99	29.73	25.97	15.73
52	250.54	153.91	54.34	33.33	28.82	17.63
53	278.74	172.54	60.47	37.37	32.09	19.78
54	310.87	193.46	67.47	41.91	35.84	22.2
55	347.16	216.89	75.38	47	40.08	24.91
56	387.78	243.08	84.25	52.7	44.84	27.95
57	432.87	272.29	94.12	59.06	50.15	31.34
58	482.56	304.85	105.01	66.16	56.02	35.14
59	537.04	341.13	116.97	74.07	62.5	39.37
60	596.62	381.6	130.08	82.91	69.6	44.12

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

表 1 XX 保险费率表（部分）表 1 续 XX 保险费率表（部分）

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

34	149.75	76.09	32.39	16.45	17.1	8.68	9.89	5.01
35	160.94	82.98	34.81	17.94	18.38	9.46	10.63	5.46
36	173.17	90.76	37.46	19.62	19.78	10.35	11.44	5.97
37	186.7	99.57	40.39	21.52	21.33	11.36	12.35	6.56
38	201.85	109.55	43.67	23.68	23.06	12.5	13.36	7.22
39	218.97	120.85	47.38	26.13	25.03	13.79	14.5	7.96
40	238.37	133.61	51.58	28.89	27.25	15.24	15.79	8.81
41	260.36	147.99	56.35	32	29.77	16.89	17.27	9.76
42	285.19	164.16	61.73	35.5	32.62	18.74	18.93	10.84
43	313.13	182.37	67.78	39.44	35.83	20.82	20.8	12.05
44	344.42	202.89	74.57	43.88	39.43	23.16	22.91	13.41
45	379.38	226	82.15	48.88	43.45	25.81	25.27	14.95
46	418.32	252.04	90.6	54.52	47.93	28.79	27.9	16.69
47	461.62	281.32	100	60.86	52.92	32.15	30.84	18.65
48	509.72	314.2	110.44	67.98	58.46	35.92	34.12	20.86
49	563.13	351.03	122.04	75.96	64.62	40.15	37.77	23.33
50	622.4	392.25	134.92	84.9	71.47	44.88	41.84	26.12

第十条 其他权益

一、减保

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

减保所对应的保险费=本次减保前的保险费×减保比例

减保后的保险费=本次减保前的保险费-减保所对应的保险费

本公司按减保后的基本保险金额承担保险责任。

二、终身寿险转换权

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

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

三、定期寿险转换权

在本合同剩余保险期间不小于五年时，经本公司同意，您可以申请将本合同

转换为相同或较低基本保险金额的本公司当时指定的定期寿险。

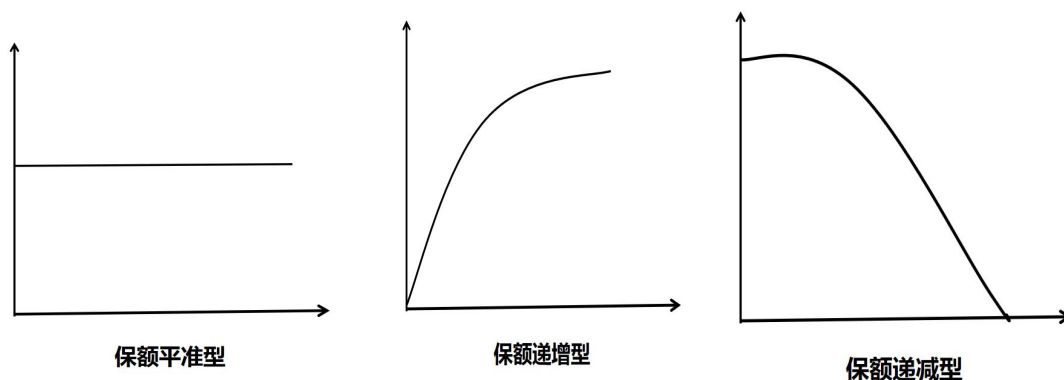
若申请转换，本合同将视为解除合同，您可将本合同当时的现金价值抵扣转换后产品的保险费。您只需确认投保本合同时，对被保险人的健康事项进行了如实告知，无需再次提供被保险人健康证明文件。转换后的保险期间应不小于本合同解除时剩余的保险期间。

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

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

请根据背景资料完成以下任务：

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



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

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

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

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

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

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

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

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

试题评阅人签名：

(四) 试题编号：A-2-3-4

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第一条 投保范围

第二条 基本保险金额

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

第三条 保险责任

一、身故保险金

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

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

二、身体全残保险金

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

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

第四条 保险期间

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

第五条 保险费的交纳

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

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

表 1 **保险产品费率表（部分）

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

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

第八条 其他权益

一、减保

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

减保所对应的保险费=本次减保前的保险费×减保比例

减保后的保险费=本次减保前的保险费-减保所对应的保险费

本公司按减保后的基本保险金额承担保险责任。

二、减额交清

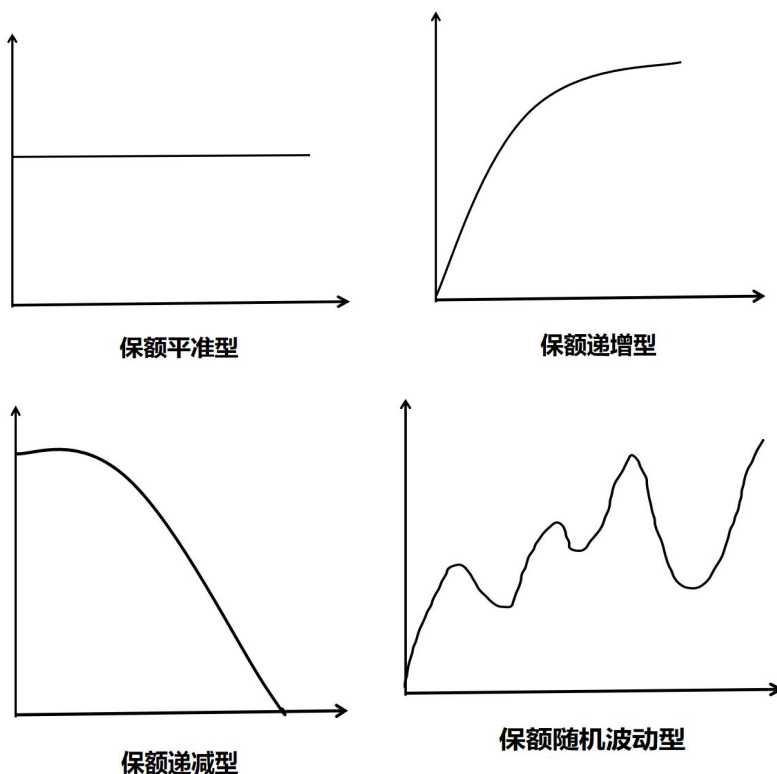
在本合同有效期内，您到期未交纳保险费且保险单具有现金价值的情况下，如您在宽限期满前书面同意，本公司将根据宽限期开始前一日保险单的现金价值扣除各项欠款及利息后的余额一次交清保险费，基本保险金额相应调整，本公司按调整后的基本保险金额及对应的一次交清保险费，继续承担保险责任。

三、保单借款

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

请根据背景资料完成以下任务：

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



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

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

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

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

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

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

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

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

试题评阅人签名：

（五）试题编号：A-2-3-5

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第一条 投保范围

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

投保时被保险人为 0 周岁的，应当为出生满 28 日且健康的婴儿。

被保险人本人或对被保险人有保险利益的其他人可作为投保人投保本保险。

第二条 基本保险金额和年度有效保险金额

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

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

第三条 保险责任

在本合同保险期间内，我们承担如下保险责任：

一、身故或永久完全残疾保险金

（一）若被保险人在年满十八周岁后的首个保单周年日之前（不含当日）身

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

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

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

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

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

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

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

第四条 保险期间

本合同的保险期间为被保险人终身，并在保险单上载明。

第五条 保险费

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

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

元的整数倍；

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

第八条 现金价值权益

一、保单贷款

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

当未偿还贷款本息加上其他各项欠款达到保险单的现金价值时,本合同效力中止。

二、减额交清

您可申请使用减额交清功能。

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

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

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

表 1 **保险公司**保险产品费率表(部分)

(每1000 元保费对应的基本保险金额)

男性

单位:元

交费期间 投保年龄	一次 交清	3 年交	5 年交	10 年交	15 年交	20 年交
0	911	2644	4263	7867	10905	13435
1	912	2646	4267	7874	10916	13447
2	913	2649	4271	7882	10926	13458
3	913	2652	4275	7889	10935	13468

4	914	2654	4279	7896	10944	13479
5	915	2657	4283	7903	10953	13490
6	916	2659	4287	7910	10961	13501
7	917	2662	4291	7917	10970	13511
8	918	2664	4295	7923	10978	13522
9	919	2666	4298	7929	10986	13533
10	919	2668	4302	7934	10995	13543
11	920	2671	4305	7940	11003	13554
12	921	2673	4308	7946	11012	13564
13	922	2675	4311	7952	11020	13575
14	922	2676	4314	7958	11029	13586
15	923	2678	4317	7964	11038	13597
16	923	2680	4320	7970	11046	13607
17	924	2682	4324	7977	11055	13618
18	925	2684	4327	7983	11064	13629
19	925	2686	4331	7990	11073	13640
20	926	2688	4334	7996	11082	13652
21	927	2691	4338	8003	11090	13665
22	928	2693	4342	8009	11099	13679
23	929	2695	4345	8015	11109	13693
24	929	2697	4348	8021	11119	13707
25	930	2699	4352	8028	11130	13720
26	931	2701	4355	8035	11141	13734
27	931	2704	4358	8043	11152	13747
28	932	2706	4362	8050	11162	13760
29	933	2708	4366	8058	11173	13773
30	934	2710	4370	8065	11183	13786
31	935	2713	4374	8073	11193	13798
32	935	2715	4378	8081	11203	13810
33	936	2718	4382	8088	11212	13822
34	937	2720	4386	8095	11221	13833
35	938	2723	4390	8102	11230	13844
36	939	2725	4394	8108	11238	13854
37	940	2728	4398	8114	11245	13864
38	940	2730	4402	8119	11252	13873
39	941	2732	4405	8124	11258	13881
40	942	2734	4408	8128	11264	13889
41	943	2736	4410	8131	11269	13896
42	943	2737	4412	8134	11273	13905
43	944	2738	4413	8137	11277	13920
44	944	2739	4414	8139	11280	13941
45	944	2740	4415	8141	11284	13966
46	945	2741	4416	8142	11295	13993

47	945	2741	4417	8143	11311	14021
48	945	2742	4418	8147	11331	14049
49	945	2742	4418	8153	11351	14079
50	945	2742	4419	8164	11372	14110
51	945	2743	4422	8178	11393	14142
52	946	2744	4426	8193	11414	14176

表 1 续 **保险公司**保险产品费率表（部分）

（每1000 元保费对应的基本保险金额）

女性

单位：元

交费期间 投保年龄	一次 交清	3 年交	5 年交	10 年交	15 年交	20 年交
0	911	2645	4264	7869	10908	13438
1	912	2647	4268	7877	10918	13450
2	913	2650	4272	7884	10929	13462
3	914	2652	4277	7892	10938	13474
4	915	2655	4281	7899	10948	13486
5	915	2657	4285	7906	10958	13498
6	916	2660	4289	7914	10967	13510
7	917	2663	4293	7921	10977	13521
8	918	2665	4297	7928	10986	13533
9	919	2667	4300	7934	10996	13545
10	920	2670	4304	7941	11005	13557
11	921	2672	4308	7948	11015	13569
12	921	2675	4312	7954	11025	13581
13	922	2677	4315	7961	11034	13593
14	923	2679	4319	7968	11044	13606
15	924	2681	4322	7975	11054	13618
16	924	2683	4326	7982	11064	13630
17	925	2686	4330	7990	11074	13642
18	926	2688	4334	7997	11084	13655
19	927	2690	4338	8004	11094	13667
20	928	2693	4342	8012	11104	13680
21	929	2696	4346	8019	11114	13693
22	929	2698	4350	8026	11125	13707
23	930	2701	4354	8034	11135	13721
24	931	2703	4358	8041	11146	13734
25	932	2705	4362	8048	11157	13748
26	933	2708	4366	8056	11167	13761
27	934	2710	4370	8063	11178	13775
28	935	2713	4374	8071	11189	13788
29	935	2715	4378	8079	11200	13801
30	936	2718	4382	8087	11210	13814
31	937	2720	4386	8094	11221	13827
32	938	2723	4390	8102	11231	13840
33	939	2726	4395	8110	11241	13853

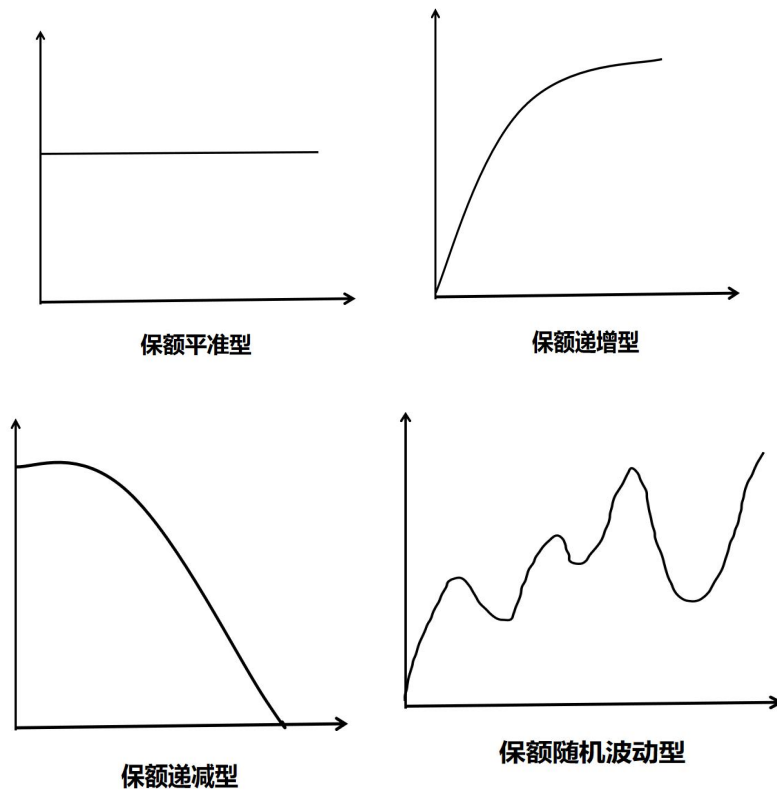
34	940	2728	4399	8117	11251	13865
35	941	2731	4403	8124	11261	13878
36	942	2733	4407	8131	11271	13890
37	942	2736	4411	8138	11280	13901
38	943	2738	4415	8145	11289	13913
39	944	2741	4419	8152	11298	13924
40	945	2743	4422	8158	11307	13935
41	946	2745	4426	8164	11315	13946
42	947	2747	4429	8170	11323	13958
43	947	2749	4432	8175	11330	13973
44	948	2751	4435	8180	11338	13991
45	949	2753	4438	8186	11346	14011
46	949	2755	4441	8190	11357	14032
47	950	2757	4443	8195	11370	14053
48	950	2758	4446	8201	11385	14076
49	951	2760	4448	8208	11401	14099
50	952	2761	4451	8217	11417	14122
51	952	2763	4454	8227	11433	14147
52	953	2765	4458	8238	11449	14173
53	953	2767	4463	8249	11465	14199
54	954	2770	4469	8260	11481	14227
55	955	2774	4475	8271	11498	14255
56	957	2778	4481	8281	11514	
57	958	2781	4487	8290	11530	
58	959	2785	4493	8299	11545	
59	960	2789	4498	8307	11560	
60	962	2792	4502	8313	11575	
61	963	2795	4505	8319		
62	964	2796	4507	8322		
63	964	2797	4508	8325		
64	965	2798	4509	8327		
65	965	2798	4509	8328		
66	965	2798	4509			
67	965	2798	4507			
68	965	2797	4505			
69	964	2795	4502			
70	964	2792	4497			

注：若交费方式为月交，月交费率=年交费率×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，选择投保险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

考核内容		配分	考核点		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-2-3-6

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第一条 投保范围

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

投保人年龄须为 18 周岁-70 周岁。

第二条 保险期间

本合同的保险期间为终身。

第三条 保险金额

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

第四条 保险费

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

投保人在投保时选择。

本保险合同投保年龄、缴费年限和领取年龄的关系如下表所示：

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

2、宽限期

首期后的分期保险费到期未缴付者，自保险费到期日的次日起六十日为宽限期，宽限期内本合同仍然有效。对于被保险人在宽限期内发生的保险事故，我们仍承担保险责任。若超过宽限期仍未缴付保险费，除非本合同其它条款另有约定，否则本合同自宽限期满的当日 24 时起效力中止。

3、效力中止

在本合同效力中止期间，我们不承担保险责任。

4、效力恢复

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

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

第五条 保险责任

在本合同有效期内，我们承担下列保险责任：

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

EPBA 的首期年金领取日为被保险人满五十五周岁后的首个保单周年日。

EPBB 的首期年金领取日为被保险人满六十周岁后的首个保单周年日。

EPBC 的首期年金领取日为被保险人满六十五周岁后的首个保单周年日。

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

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

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

我们按约定的养老年金领取频次和领取数额给付养老年金。

（1）按月领取的，每月领取的养老年金数额等于本合同的基本保险金额；

（2）按年领取的，每年领取的养老年金数额等于 11.8 倍的基本保险金额。

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

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

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

2、身故保险金

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

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

第六条 退保

1、犹豫期

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

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

2、解除合同（退保）

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

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

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

第七条 其他权益

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

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

表 1: **保险公司**保险产品费率表（部分）
（每 100 元基本保险金额对应年缴保费——EPBB）

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

性别	女性							
年龄\缴别	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

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (20 分)	20 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务, 不违背职业道德。 方法得当、思路清晰, 专业知识储备扎实, 对	

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

试题评阅人签名：

(七) 试题编号：A-2-3-7

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第二条 投保范围

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

第三条 养老年金的领取方式及开始领取日

养老年金的领取方式分为年领和月领两种。

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

第四条 养老年金的领取年限

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

第五条 保险责任

在本合同保险期间内，本公司承担以下保险责任：

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

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

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

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

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

第六条 责任免除

因下列任何情形之一导致被保险人身故，本公司不承担给付保险金的责任：

- 一、投保人对被保险人的故意杀害、故意伤害；
- 二、被保险人故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；
- 三、被保险人在本合同成立或合同效力恢复之日起二年内自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；
- 四、被保险人服用、吸食或注射毒品；
- 五、被保险人酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车；
- 六、被保险人在本合同复效之日起一百八十日内因疾病；
- 七、战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
- 八、核爆炸、核辐射或核污染。

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

第七条 红利事项

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

投保人在投保时可选择以下任何一种红利处理方式：

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

若投保人在投保时没有选定红利处理方式，本公司按累积生息方式办理。

本合同在效力中止期间不享有本公司红利的分配。

本公司每年向投保人提供一份红利通知书。

第八条 保险费

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

第九条 现金价值权益

- 一、保单贷款

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

当未偿还贷款本息加上其他各项欠款达到保险单的现金价值时，本合同效力中止。

第十条 保险金申请所需证明和资料

一、申请养老金时，所需的证明和资料为：

1. 保险单；
2. 申请人法定身份证明；

二、申请身故保险金时，所需的证明和资料为：

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

表 1**保险公司**保险年金领取金额表——平准至 85 岁

(女 65 岁开始领取/年领)

货币单位：人民币元

投保年龄	一次性交 10000 元	每年交 1000 元， 交五年	每年交 1000 元， 交十年	每年交 1000 元， 交二十年
0	2780	1217	2309	4265
1	2712	1188	2253	4161
2	2646	1159	2198	4060
3	2582	1131	2145	3961
4	2519	1103	2092	3865
5	2458	1076	2042	3771
6	2398	1050	1992	3679

7	2340	1025	1943	3590
8	2283	1000	1896	3502
9	2227	975	1850	3417
10	2173	952	1805	3334
11	2120	928	1761	3252
12	2069	906	1718	3173
13	2018	884	1676	3096
14	1969	862	1635	3020
15	1921	841	1595	2947
16	1874	821	1556	2875
17	1829	801	1519	2805
18	1784	781	1482	2737
19	1741	762	1445	2670
20	1698	744	1410	2605
21	1657	725	1376	2541
22	1617	708	1342	2480
23	1577	691	1310	2419
24	1539	674	1278	2360
25	1501	657	1247	2303
26	1465	641	1216	2247
27	1429	626	1187	2192
28	1394	610	1158	2139
29	1360	596	1130	2087
30	1327	581	1102	2037
31	1295	567	1075	1987
32	1263	553	1049	1939
33	1232	540	1024	1892
34	1202	527	999	1846

35	1173	514	975	1802
36	1145	501	951	1758
37	1117	489	928	1716
38	1090	477	905	1674
39	1063	466	884	1634
40	1037	454	862	1594
41	1012	443	841	1556
42	988	433	821	1518
43	964	422	801	1482
44	940	412	782	1446
45	918	402	763	1411
46	895	392	744	–
47	874	383	726	–
48	853	373	709	–
49	832	364	691	–
50	812	356	675	–
51	792	347	658	–
52	773	339	642	–
53	755	330	627	–
54	736	322	612	–
55	719	315	597	–
56	701	307	–	–
57	684	300	–	–
58	668	293	–	–
59	652	286	–	–
60	636	279	–	–
61	621	–	–	–
62	606	–	–	–

63	592	-	-	-
64	578	-	-	-

说明：月领金额=年领金额 $\times$ 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
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	试

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

考核内容		配分	考核点		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	15 分	养老金替代率计算正确	4	
			通行高水平替代率正确	4	

	水平分析		商业养老保险作用说明正确	7	
	保险权益分析与处理	5 分	保险权益分析、处理正确	5	
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

（八）试题编号：A-2-3-8

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第二条 投保范围

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

第三条 保险期间

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

第四条 保险责任

在本合同保险期间内，本公司承担以下保险责任：

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

一次性交付保险费的，满期保险金＝基本保险金额；

分期交付保险费的，满期保险金＝基本保险金额×交费期间（年数）。

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

一次性交付保险费的，身故保险金＝基本保险金额；

分期交付保险费的，身故保险金＝基本保险金额×身故时的交费年度数。

三、被保险人乘坐火车、轮船或航班班机期间因意外伤害身故，本公司按下列规定给付身故保险金，本合同终止：

一次性交付保险费的，身故保险金=基本保险金额×3；

分期交付保险费的，身故保险金=基本保险金额×身故时的交费年度数×3。

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

一次性交付保险费的，身故保险金=基本保险金额×2；

分期交付保险费的，身故保险金=基本保险金额×身故时的交费年度数×2。

第五条 责任免除

因下列任何情形之一导致被保险人身故，本公司不承担给付保险金的责任：

一、投保人对被保险人的故意杀害、故意伤害；

二、被保险人故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；

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

四、被保险人服用、吸食或注射毒品；

五、被保险人酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车；

六、被保险人在本合同复效之日起一百八十日内因疾病；

七、战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；

八、核爆炸、核辐射或核污染。

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

第六条 红利事项

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

投保人在投保时可选择以下任何一种红利处理方式：

一、现金领取；

二、累积生息：红利保留在本公司以年复利方式累积生息，红利累积的年利率

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

（每 1000 元保费） 单位：元

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

第八条 现金价值权益

一、现金价值

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

二、保单贷款

一、保单贷款

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

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

当未偿还贷款本息加上其他各项欠款达到保险单的现金价值时，本合同效力中止。

三、保费自动垫缴

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

请根据背景资料完成以下任务：

（1）请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？

（2）30 岁的王先生，高校教师，收入稳定，年收入 20 万，拟投保该产品，请结合王先生的基本情况，为其选择一种缴费方式，并说明原因。

（3）30 岁的王先生拟投保该产品，计划每年交保费 10000 元，3 年期交，保险期间选择 6 年，请计算王先生 6 年后可以领取多少保险金？

（4）请向王先生说明在投保时可选择哪些红利处理方式？若王先生在投保时没有选定红利处理方式，公司将如何处理？

（5）30 岁的王先生拟投保该产品，计划每年交保费 10000 元，3 年期交，保险期间选择 6 年，请向客户演示购买该保险产品的保障利益。

（6）请根据保险合同条款分析，若王先生在购买该保险合同的第二天对其购买的保险产品产生质疑，想要退保，请问保险公司应如何处理？若王先生在保单生效后的第 6 年想要退保，请问保险公司应该如何处理？若王先生是因为现金流问题缴费困难，无法继续缴纳保险费，保险合同是否会失效？若你是保险公司

的客服人员，应如何帮助张先生在保有保单保障的情况下，帮助其度过难关。

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

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

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

试题评阅人签名：

（九）试题编号：A-2-3-9

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款（节选）

第二条 投保范围

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

第三条 保险期间

保险期间为本合同生效之日起至本合同终止日止。

第四条 基本保险金额

本合同的基本保险金额是指保险单上载明的保险金额。

.....

第七条 保险责任

在本合同保险期间内，本公司承担以下保险责任：

一、重大疾病保险金

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

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

二、特定疾病保险金

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

三、身体高度残疾保险金

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

四、身故保险金

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

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

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

第八条 责任免除

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

身故，本公司不承担给付保险金的责任：

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

无民事行为能力人的除外；

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

六、战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；

七、核爆炸、核辐射或核污染；

八、遗传性疾病，先天性畸形、变形或染色体异常。

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

特定疾病、身体高度残疾的，本公司向被保险人退还本合同的现金价值。

第九条 保险费

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

表 1 某寿险公司 XX 保险费率表

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

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

请根据背景资料完成以下任务：

(1) 请根据保险合同条款，分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品？

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

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

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

(5) 以下情形客户可以获得哪些保险利益？并分析说明。

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

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

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

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

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

2、实施条件

表 2 人身保险产品分析考核项目实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

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

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

试题评阅人签名：

（十）试题编号：A-2-3-10

1、任务描述

某寿险公司 XX 保险条款(节选)

.....

第二部分 保障内容

第六条 保险责任

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

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

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

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

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

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

（二）重大疾病医疗保险金（可选）

（三）质子重离子医疗保险金（可选）

（四）指定疾病及手术特需医疗保险金（可选）

第七条 免赔额

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

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

第八条 补偿原则和赔付标准

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

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

.....

第十一条 保险期间

本合同保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

第十二条 续保

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

本合同统一停售，保险人不再接受投保人续保本合同。

第十七条 交费义务

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

若投保人选择分期缴付保险费，需经投保人申请并经保险人同意，并在本合

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

表 1 该款保险产品费率表

一般医疗保险责任 300 万元

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

101-105	15726	40396

表 2：该产品保障项目说明

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

请根据背景资料完成以下任务：

(1) 请根据保险合同条款, 分析该产品是人身保险中的哪一款保险产品?

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

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

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

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

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

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

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

(6) 李女士是否能一直续保该产品? 请分析原因。

2、实施条件

表 4 人身保险产品分析考核项目实施条件

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

测评专家	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

3、评价标准（100 分）

表 3 人身保险产品分析考核项目评价标准

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

试题评阅人签名：

(十一) 试题编号: A-2-3-11

1、任务描述

全家福 C2 意外保障计划 (A 型) (3 人版) 利益条款

.....

产品简介

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

投保范围

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

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

保险期间

一年。

保障内容:

表 1 保险金额及费用 (限投保 1 份)

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

搭乘飞机意外伤害保险金	39000 元	13000 元		

特别约定

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

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

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

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

动员。

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

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

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

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

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

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

6月5日在工作时发生保险事故，医疗费用花费1万元，无第三方报销。

请结合产品条款和背景资料回答以下问题：

（1）以保险公司展业人员的身份，向客户说明该题目中的产品是一种什么产品？

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

（3）请演示王先生购买此保险的保险利益。

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

（5）如果王先生无第三方赔付，他可以获得多少赔偿金？

（6）请设计方案调查王先生所从事工作，核实事故经过。

（7）如果王先生从事的职业是厨师，保险公司又该如何赔付，请说明原因？

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

（9）如果王先生从事的职业是采矿工人，保险公司又该如何赔付，请说明原因？

2、实施条件

表1 解读人身保险产品条款实施条件

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

3、考核时量

90分钟。

4、评价标准（100分）

表2 解读人身保险产品条款评价标准

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

试题评阅人签名:

第二部分 岗位核心技能

模块三 保险业务管理

项目一 人身保险承保与理赔

（一）试题编号：B-3-1-1

1、任务描述

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

客户家庭情况如下：

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

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

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

今天（2019年9月10日），妻子方方准备为丈夫投保人寿保险公司祥泰终身寿险，保额为10万，交费期间20年，年交保费为7820元，首期保费的交纳方式为银行转账，开户银行为工商银行，账号为：3602860011222222。受益人指

定为儿子张康康。被保险人免体检。保险合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为广州仲裁委员会。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请你帮助小江完成下列任务：

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

表 1 个人投保单
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：	☐ 男 ☐ 女	出生日期	年 月 日	年龄：	周岁	
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码						是被保险人的：	
	职业：		兼职：		职业代码：		职业类别：	级	工作单位：	
	通讯地址：						邮编：		婚姻	☐ 未婚 ☐ 已婚
	联系电话：		手机：		电子邮件：					状况
被保险人	姓名：			性别：	☐ 男 ☐ 女	出生日期：	年 月 日	年龄：	周岁	
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码：						婚姻	☐ 未婚 ☐ 已婚
									状况	☐ 离婚 ☐ 丧偶
	职业：		兼职：		职业代码：		职业类别：	级	工作单位：	
	通讯地址：						邮编：		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 险人的	受益 份额	证件 名称	证件号码			

二、要约内容（附加险险种名称请填写对应的主险险种名称之下）

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

保险费合计人民币（大写）_____（¥ _____）

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

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

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

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

公司信息通知方式：☐ 电子邮件 ☐ 手机短信 ☐ 电话 ☐ 信函

合同争议处理方式：☐ 诉讼 ☐ 仲裁 仲裁委员会：_____

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

	被保险人	投保人
1、身高体重	被保险人身高____厘米，体重____斤； 投保人身高____厘米，体重____斤	是 否 是 否
2、平均年收入（填写过去三年大约的平均年收入值）	被保险人：_____ 投保人：_____	
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车 B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好 C、是否服食任何成瘾药物或吸毒 D、是否有饮酒或吸烟习惯？如“是”，填写右栏： E、是否计划两年内出国	已饮酒__年，种类____，每天数量____ 与__年前因____停止饮酒 已吸烟__年，每天____支 于__年前因____停止吸烟
4、身体残障	A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍 B、是否曾患有脊柱、胸廓畸形，四肢、手、足、指残缺	
5、症状体征	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、血小板减少性紫癜、过敏性紫癜、血友病、白血病、被建议不宜献血	

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

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

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

	证	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

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

试题评阅人签名：

（二）试题编号：B-3-1-2

1、任务描述

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

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

妻子陈玉佳是是南昌市一中的教师（职业代码为 2090301，风险等级为一

级)。本人身高 162cm，体重 47kg，年收入约 10 万元，无不良嗜好，身体状况良好。

今天（2019 年 9 月 16 日），妻子陈玉佳准备为丈夫投保公司小安定定期寿险，附加康定重大疾病保险和公司安康意外伤害险，保额分别为 130 万，30 万和 40 万，其中定期寿险和重大疾病保险的交费期间和保险期间均为 20 年，附加意外伤害保险的保险期限 1 年，年交保费分别为 7820 元、2430 元和 1200 元，首期保费的交纳方式为银行转账，开户银行为工商银行华西支行，账号为：3345286001122334455。受益人指定为儿子杜小光。被保险人免体检。代理人为李红，工号 14430。收款收据号：201908061112，保险合同号：20090304。保险合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为江西仲裁委员会。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

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

表 1 个人保险投保单
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： ☐ 男 ☐ 女	出生日期	年	月	日	年龄：	周岁
	证件名称： ☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码	是被保险人的：___					
	职业：	兼职：	职业代码：	职业类别：	级	工作单位：		
	通讯地址：	邮编：				婚姻	☐ 未婚 ☐ 已婚	
	联系电话：	手机：	电子邮件：	状况 ☐ 离婚 ☐ 丧偶				

被 保 险 人	姓名:		性别:	☐ 男 ☐ 女	出生日期:	年 月 日	年龄:	周岁
	证件名称:	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码:				婚姻	☐ 未婚 ☐ 已婚
							状况	☐ 离婚 ☐ 丧偶
	职业:	兼职:		职业代码:			职业类别:	级 工作单位:
	通讯地址:				邮编:		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	是被保险人的	受益份额	证件名称	证件号码

二、要约内容 (附加险种名称请填写对应的主险险种名称之下)

险种名称	保险金额	保险期间	交费期间	交费方式	标准保险费
		☐ 终身 ☐ 定期 (年 / 至 岁)	(年 / 至 岁)	☐ 趸交	
		☐ 终身 ☐ 定期 (年 / 至 岁)	(年 / 至 岁)	☐ 年交	
		☐ 终身 ☐ 定期 (年 / 至 岁)	(年 / 至 岁)	☐ 半年交	
		☐ 终身 ☐ 定期 (年 / 至 岁)	(年 / 至 岁)	☐ 季交	
		☐ 终身 ☐ 定期 (年 / 至 岁)	(年 / 至 岁)	☐ 月交	
		☐ 终身 ☐ 定期 (年 / 至 岁)	(年 / 至 岁)	☐ 不定期	

保险费合计人民币 (大写) (¥)

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

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

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

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

公司信息通知方式: ☐电子邮件 ☐手机短信 ☐电话 ☐信函

合同争议处理方式: ☐诉讼 ☐仲裁 仲裁委员会:

三、告知事项 (凡条款列明有“免费未到期保险费责任”的险种, 请同时填写“投保人”项下告知事项。)				被保险人	投保人
1、身高体重	被保险人身高 厘米, 体重 斤; 投保人身高 厘米, 体重 斤			是 否	是 否
2、平均年收入 (填写过去三年大约的平均年收入值)	被保险人:		投保人:		
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车			☐	
	B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好				
	C、是否服食任何成瘾药物或吸毒				
	D、是否有饮酒或吸烟习惯? 如“是”, 填写右栏: { 已饮酒 年, 种类, 每天数量 与 年前因 停止饮酒 已吸烟 年, 每天 支 于 年前因 停止吸烟				
	E、是否计划两年内出国				
4、身体残障	A 是否曾患听力视力、语言、咀嚼障碍、智力障碍				
	B、是否曾患有脊柱、胸廓畸形, 四肢、手、足、指残缺				
5、症状体型	是否曾患有或被告知有下列症状,或因下列症状接受治疗				

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

(注：以中国人寿保险公司单证为例)

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

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

试题评阅人签名：

(三) 试题编号：B-3-1-3

1、任务描述

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

刘芳，身份证号码为：510104 198904037766，联系方式为 13911113333，目

前为四川省成都市朗星广告公司任广告设计人员，职业代码为 2100708，风险等级为一级，现居住在成都市青羊区中山路 99 号中山小区 99 栋 999 室，邮编：552244。身高 168cm，体重 48kg，年收入约 10 万元，无驾照，有吸烟习惯，每天 5 支，烟龄 10 年。无不良嗜好。无其他公司投保历史，目前身体状况良好。今天（2019 年 9 月 15 日），刘芳打算购买人寿长青重大疾病险，附加相悦意外伤害险。保额均为 30 万，其中长青重大疾病保险的保障期限为终身，年交保费为 7620 元，缴费期限 20 年。附加相悦意外伤害保险的保险期限为 1 年，年交保费为 1320 元。首期保费的交纳方式为银行转账，开户银行为建设银行书院支行，账号为：2467891112223334445。受益人指定为其母亲王华（身份证号码为 510104196004021122）。被保险人免体检。代理人为李红，工号 14430。收款收据号：201908061112，保险合同号：20090304。保险合同产生争议时，选择仲裁方式，仲裁机构为成都仲裁委员会。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

请根据上述背景材料完成下列专业技能测试任务：

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

表 1 个人保险投保单
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	姓名：		性别：	☐ 男 ☐ 女	出生日期		年		月		日	年龄：		周岁
	证件名称：	☐ 身份证 ☐ 其它	证件号码										是被保险人的：	

人	职业：_____ 兼职：_____ 职业代码：□□□□ 职业类别：_____级 工作单位：_____							
	通讯地址：_____				邮编：□□□□□□		婚姻□未婚□已婚	
	联系电话：_____		手机：_____	电子邮件：_____		状况□离婚□丧偶		
被 保 险 人	姓名：_____		性别：□男□女	出生日期：□□□□年□□月□□日		年龄：□□周岁		
	证件名称：□身份证□其它		证件号码：□□□□□□□□□□□□□□□□				婚姻□未婚□已婚	
							状况□离婚□丧偶	
	职业：_____ 兼职：_____ 职业代码：□□□□ 职业类别：_____级 工作单位：_____							
	通讯地址：_____				邮编：□□□□□□ 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 险人的	受益 份额	证件 名称	证件号码	
							□□□□□□□□□□□□□□□□	
							□□□□□□□□□□□□□□□□	
							□□□□□□□□□□□□□□□□	
二、要约内容（附加险险种名称请填写对应的主险险种名称之下）								
险种名称	保险金额	保险期间		交费期间		交费方式	标准保险费	
		□终身□定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		□趸交		
		□终身□定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		□年交		
		□终身□定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		□半年交		
		□终身□定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		□季交		
		□终身□定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		□月交		
		□终身□定期（__年/至__岁）		（__年/至__岁）		□不定期		
保险费合计人民币（大写）_____（¥_____）								
首期暂交费：		交费形式：□银行转账□银行代收□现金□支票□其它 交费日：□□□□年□□月□□日						
续期交费形式：□银行转账□银行代收		若选择银行转账，请填写开户银行：_____ 户名：_____						
□现金 □支票 □其它		账号：□□□□□□□□□□□□□□□□						
年金领取年龄：□□□ 周岁 首期领取金额：		领取方式：		□趸领 □年领 □月领 □其它				
				□平准领取□递增领取 递增率为□□□% □其它				
如投保分红保险，红利领取方式：□现金 □累积生息 □抵交保费 □购买交清增额保险 □其它								
公司信息通知方式：□电子邮件 □手机短信 □电话 □信函								
合同争议处理方式：□诉讼 □仲裁 仲裁委员会：_____								
三、告知事项（凡条款列明有“免费未到期保险费责任”的险种，请同时填写“投保人”项下告知事项。）							被保险人	投保人
1、身高体重	被保险人身高□□□厘米，体重□□□斤； 投保人身高□□□厘米，体重□□□斤						是 否	是 否
2、平均年收入（填写过去三年大约的平均年收入值）	被保险人：				投保人：			
3、生活习惯	A、是否驾驶摩托车或其它机动车						□□	_____
B、是否参加潜水、拳击、攀岩、飞行、赛车、漂流、等危险运动或有此类嗜好							_____	_____
C、是否服食任何成瘾药物或吸毒							_____	_____
D、是否有饮酒或吸烟习惯？如“是”，填写右栏：							_____	_____
							_____	_____
E、是否计划两年内出国							_____	_____

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

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

（注：以中国人寿保险公司单证为例）

2、实施条件

表 2 寿险承保实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 寿险承保评价标准

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

试题评阅人签名：

（四）试题编号：B-3-1-4

1、任务描述

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

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

（注：本题相关信息均为虚拟。）

根据以上案例背景，请完成下列任务：

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

(9) 请根据上述材料，以王帆的母亲陈淑仪作为申请人，填写一份理赔申请书。

表 1 理赔申请书

理 赔 申 请 书 (含授权委托书)

[illegible]

如申请人与事故者为同一人，以下表单中职业、证件类型、证件号码、证件有效期、联系地址、联系电话可以不填）															
申请人姓名		性别	☐ 男 ☐ 女	国籍	☐ 中国 ☐ 其他： ____					职业_____					
证件类型	☐ 身份证 ☐ 其他： _____			证件号码											
证件有效期	至 年 月 日/ ☐ 长期		联系电话	区号：	号码：					联系手机					
联系地址	省/直辖市 市 区/县 街道/乡镇 路/村 号										邮编：				

申请人身份	☐ 被保险人 ☐ 投保人 ☐ 指定受益人 ☐ 继承人 ☐ 受益人/继承人的监护人 ☐ 其他_____
理赔决定通知书递送方式	☐ 电子邮件递送（E-mail_____） ☐ 信函递送 ☐ 自行领取

领款方式	转帐 (人民币)	户 名		开户银行	
	银 行 帐 号				

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

受托人联系电话：_____ 受托人身份：☐业务员（代码：_____） ☐其他 _____

保险欺诈风险提示：

诚信原则是保险合同的基本原则，若违反诚信原则实施保险欺诈，应当依据《中华人民共和国刑法》和《中华人民共和国保险法》的规定承担法律责任：投保人、被保险人或者受益人进行保险诈骗活动，数额较大构成犯罪的，处以拘役或者有期徒刑，并处罚金或者没收财产；尚不构成犯罪的，由公安机关等有权机关依法给予 15 日以下拘留、5000 元以下罚款的行政处罚；投保人、被保险人或者受益人虚报、谎报或者故意制造保险事故的，保险公司有权依法解除保险合同，不承担赔偿或给付保险金责任。

声 明：

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

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

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

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

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

申请人签名：
申请日期： 年 月 日

委 托 人 签 名：
(有委托时须签名，委托人即申请人)
委 托 日 期： 年 月 日

2、实施条件

表 2 理赔实施条件

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

3、考核时量

90 分钟

4、评价标准（100 分）

表 3 理赔评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养	6 分	遵守理赔作业处理规范	
	6 分	遵守保险相关政策及法律法规	
	8 分	工作耐心细致、责任心强	
操作规范 (技能 要求)	5 分	掌握理赔的含义	
	5 分	掌握理赔的原则	
	10 分	能列举人身保险理赔的基本环节	
	10 分	能根据保险法对案件性质进行分析，并判定 是否应该给付保险金。	
	10 分	能列举出保险金作为被保险人遗产处理的 情形	
	5 分	能分析如果投保人故意造成被保险人死亡， 保险金应如何处理。	
	10 分	掌握理赔时所需要提供的主要单证	
	10 分	能说出纸质版理赔申请书填写中的一般注	

		意事项	
	15 分	能根据客户信息填写理赔申请书,填写完整、正确、规范	

试题评阅人签名：

（五）试题编号：B-3-1-5

1、任务描述

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

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

（注：本题相关信息均为虚拟。）

根据以上背景，请完成以下任务：

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

- (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。

理 赔 申 请 书 (含授权委托书)

195

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

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

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

保险欺诈风险提示： 诚信原则是保险合同的基本原则，若违反诚信原则实施保险欺诈，应当依据《中华人民共和国刑法》和《中华人民共和国保险法》的规定承担法律责任：投保人、被保险人或者受益人进行保险诈骗活动，数额较大构成犯罪的，处以拘役或者有期徒刑，并处罚金或者没收财产；尚不构成犯罪的，由公安机关等有权机关依法给予 15 日以下拘留、5000 元以下罚款的行政处罚；投保人、被保险人或者受益人虚报、谎报或者故意制造保险事故的，保险公司有权依法解除保险合同，不承担赔偿或给付保险金责任。									
声 明： 1.本人保证理赔申请书上所填写的内容真实详尽，及本人提供的一切材料均完全属实，如有虚假不实或隐瞒情况，贵公司有权拒付保险金，由此导致的公司损失（包括律师费、诉讼费）由本人承担； 2.本人授权贵公司可直接或委托其他单位和个人，向医疗机构及其他单位和个人调阅、摘抄、复印与理赔申请相关的资料（包括病历、司法证明等材料）； 3.因本人或代理人过错导致转帐不成功、未及时或未全额收取理赔款项的，贵公司不承担责任。									

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

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

申请人签名：

委托人签名：

（有委托时须签名，委托人即申请人）

申请日期： 年 月 日

委托日期： 年 月 日

2、实施条件

表 2 理赔实施条件

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

3、考核时量

90 分钟。

4、评价标准（100 分）

表 3 理赔评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养	6 分	遵守理赔作业处理规范	
	6 分	遵守保险相关政策及法律法规	
	8 分	工作耐心细致、责任心强	
操作规范 (技能 要求)	5 分	掌握理赔的含义	
	5 分	掌握理赔的原则	
	10 分	能列举人身保险理赔的基本环节	
	5 分	能判定事故原因是否属于意外伤害	
	5 分	掌握观察期的运用	
	10 分	掌握重疾险的保险责任，并掌握保险公司	

		的立案条件	
	10 分	掌握理赔时所需要提供的主要单证	
	5 分	掌握理赔调查的要点	
	10 分	能说出纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项	
	15 分	能根据客户信息填写理赔申请书,填写完整、正确、规范	

试题评阅人签名:

(六) 试题编号: B-3-1-6

1、任务描述

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

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

表1 住院医院费用表

项目名称	实际支出金额	给付比例	给付上限
药品费	12000	实际支出的80%	附加险保额的50%
治疗费	10000	实际支出的80%	附加险保额的20%
住院费	6000	实际支出的85%	附加险保额的6%
检查费	7000	实际支出的75%	附加险保额的19%
材料费	5000	实际支出的75%	附加险保额的5%

(注：本题相关信息均为虚拟。)

根据以上案例背景，请完成下列任务：

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

表 2 理赔申请书

理 赔 申 请 书 (含授权委托书)

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

保险欺诈风险提示：

诚信原则是保险合同的基本原则，若违反诚信原则实施保险欺诈，应当依据《中华人民共和国刑法》和《中华人民共和国保险法》的规定承担法律责任：投保人、被保险人或者受益人进行保险诈骗活动，数额较大构成犯罪的，处以拘役或者有期徒刑，并处罚金或者没收财产；尚不构成犯罪的，由公安机关等有权机关依法给予 15 日以下拘留、5000 元以下罚款的行政处罚；投保人、被保险人或者受益人虚报、谎报或者故意制造保险事故的，保险公司有权依法解除保险合同，不承担赔偿或给付保险金责任。

声 明：

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

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

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

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

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

申请人签名：

申请日期： 年 月 日

委托人签名：

（有委托时须签名，委托人即申请人）

委托日期： 年 月 日

2、实施条件

表 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。每个学生配置 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	得分
职业素养	6分	遵守理赔作业处理规范	
	6分	遵守保险相关政策及法律法规	
	8分	工作耐心细致、责任心强	
操作规范 (技能要求)	5分	掌握理赔的含义	
	5分	掌握理赔的原则	
	10分	能列举人身保险理赔的基本环节	
	5分	掌握观察期的运用	
	20分	能在给定医疗费用各面限额及比例的前提下, 计算保险金。	
	10分	掌握理赔时所需要提供的主要单证	
	10分	能说出纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项	
	15分	能根据客户信息填写理赔申请书, 填写完整、正确、规范	

试题评阅人签名:

项目二 财产保险承保与理赔

（十）试题编号：B-3-1-10

1、任务描述

李欣利先生一家住在湖南省长沙市天心区芙蓉南路二段 229 号中建芙蓉嘉苑小区 6 栋 902 房，房屋三室两厅共 126 m²，市值 116 万。2018 年，李先生（手机号码：18865728897；身份证：430922199202187649）向**保险公司投保**财产保险公司普通家庭财产保险（家财宝）一份。经核实李先生家双证齐全，证件地址与实际地址一致，房屋是小区商品房。具体承保情况如下：

（1）该保险合同可以承保的家庭财产包括：房屋（包括房屋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）；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）；家用电器；衣着用品；床上用品；家具以及经投保人申请且经保险人书面同意承保的其他家庭财产。

（2）该合同不可以承保的家庭财产包括：货币、有价证券、票证、邮票、文件、账册、技术资料、图标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；保险人从风险管理的需要出发，声明不予承保的财产。

（3）保险责任：在保险期间内，由于火灾、雷击、爆炸、空中运行物体坠落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。

（4）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室内财产的保险金额：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、家具等占30%。

（5）保险责任期限：从2018年9月3日零时起至2019年9月2日24时止。

（6）保险费：RMB199元/份。

（7）保险金额：150万。

(9) 保险人事项: **财产保险股份有限公司; 联系地址: 湖南省长沙市芙蓉路**号**保险大厦; 邮编: 4001051。

(1) 请向客户李先生说明，除案例所列的不可保财产之外，还有哪些财产在家财险也属于不可保财产（至少列举3个）。

**财产保险公司家财险投保单

投保人/被保险人姓名			手机号码	
证件类型			证件号码	
保险财产地址				
保险责任				
保险标的项目			保险名称	保险金额
保险期限	12个月，自 年 月 日零时起至 年 月 日二十四时止			
保险费合计（人民币）	(大写)：(小写)：¥			
争议解决方式	☐ 提交 仲裁委员会仲裁 ☐ 诉讼			

特别约定	
投保人声明	保险人已向本人提供并详细介绍了****家庭财产保险（家财宝），并对其免除保险人责任的条款（包括但不限于责任免除、投保人被保险人义务、赔偿处理、其他事项等），以及本保险合同中付费约定和特别约定的内容向本人做了明确说明，本人已充分理解并接受上述内容，同意以此作为订立保险合同的依据，自愿投保本保险。 上述所填写的内容均属实。 投保人签名 / 签章：_____年____月____日

（3）请根据客户的基本情况，从核保人的角度列列举本案中的核保要素（至少 3 个）。

（4）请根据客户的基本情况，结合保险合同条款分析：为获得充分的保险保障李先生除了主险普通家庭财产保险外，还可以购买哪些附加险？为什么？

2、实施条件

表 2 家庭财产保险承保考核项目实施条件

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；每个学生配置 1 个计算器，1 份家庭财产保险投保单证，草稿纸若干	
人员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

90 分钟内。

4、评价标准（100分）

表 3 家庭财产保险承保考核项目评价标准

考核内容		配分	考核点		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)	不可保财产列举	10 分	不可保财产列举正确、完整。	10	
	投保单证填写	40 分	投保单证填写项目完整。	20	
			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	核保要素列举正确。	10	
	附加险推荐	20 分	列举合适的附加险种。	10	
原因分析正确。			10		
合计	总分 100 分				

试题评阅人签名：

（十一）试题编号：B-1-1-11

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 123 号的富兴鹏程小区 2 栋 1205 房。房屋 37 m²，一室一厅，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	100 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	30 万
	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	20 万
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室内财产保险金额：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：自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/份。

(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，提交仲裁委员会仲裁，仲裁机构为长沙立信仲裁委员会。

(7) 保险事项：**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。

请根据背景资料完成以下任务：

(1) 请根据背景资料完成以下投保单证的填写。

表 2 **保险股份有限公司家财险条款投保清单

****保险股份有限公司家财险条款投保清单**

保单号：*****

投保人/被保险人姓名		手机号码	
证件类型		证件号码	
保险财产地址			
保险责任			
保险标的项目		保险名称	保险金额

保险期限	12个月，自 年 月 日零时起至 年 月 日二十四时止		
保险费合计（人民币）	（大写）： _____ （小写）： ¥ _____		
争议解决方式	☐ 提交 _____ 仲裁委员会仲裁 ☐ 诉讼		
特别约定			
投保人声明	保险人已向本人提供并详细介绍了****家庭财产保险（家财宝），并对其中免除保险人责任的条款（包括但不限于责任免除、投保人被保险人义务、赔偿处理、其他事项等），以及本保险合同中付费约定和特别约定的内容向本人做了明确说明，本人已充分理解并接受上述内容，同意以此作为订立保险合同的依据，自愿投保本保险。 上述所填写的内容均属实。 投保人签名 / 签章： _____ 年 ____ 月 ____ 日		

（2）请根据客户的基本情况，从核保人的角度列列举本案中的核保要素（至少3个）。

（3）根据案例中该家庭的财产和主险保障的情况，分析是否还可以给王琴琴家增加其他附加险？请举例并说明原因。

（4）若2019年9月8日王琴琴家因雷击发生火灾，房屋装修、家具、家电及收藏品全损，请问保险公司是否承担赔偿责任，若承担赔偿责任哪些财产可以赔偿，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；每	

	个学生配置 1 个计算器, 1 份家庭财产保险投保单证, 草稿纸若干	
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 家庭财产保险承保考核项目评价标准

考核内容		配分	考核点		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)	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	
			原因分析正确。	10	
	保险责任判定	20 分	保险责任判定正确。	10	
			不可保标的分析正确。	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

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,衡东县城康佳西路金源小区1栋102户陈仲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,陈仲林一家人积极抢险。**保险公司于6月6日18:24时接到被保险人报案(报案人:陈仲林,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:XSWD201901019976,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,陈仲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
1	房屋墙面	102 m²	2000
2	地板	102 m²	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

请根据背景资料完成以下任务：

（1）请从理赔人员的角度，根据背景资料列举该案中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）请判定该案中保险公司是否要承担保险责任？如果需承担赔偿责任，受损财产是否都可获得赔偿？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 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 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机。每个学生配置 1 个计算器，1 份出险/索赔通知书，草稿纸若干	
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 财产保险理赔考核项目评价标准

考核内容		配分	考核点		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	
	保险责任判定	20 分	保险责任判定、分析正确。	10	
			可赔、不可赔项目区分正确。	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				

试题评阅人签名：

(九) 试题编号: B-1-2-9

1、任务描述

2018年12月15日中午12点10分,湖南省常德市曹林一家(湖南省常德市洞庭大道189号德景苑17栋1单元2201)厨房起火引起全屋起火,起火后曹林及妻子积极灭火,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。

请根据背景资料完成以下任务:

(1) 请根据背景资料完成以下索赔单证的填写。

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）请根据背景资料完程查勘记录表的填写。

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，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，并填具保险理赔计算书。

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			地（市）公司意见		
（盖章）：			（盖章）：		
经理： 复核： 经办：			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 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; 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 个计算器, 1 份出险/索赔通知书, 1 份现场查勘记录表, 草稿纸若干	
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 财产保险理赔考核项目评价标准

考核内容	配分	考核点	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	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	
	保险责任 判定	10分	保险责任判定、分析正确。	5	
			可赔、不可赔项目判定正确。	5	
	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				

试题评阅人签名：

模块四 营销管理实务

项目一 保险市场调研

（一）试题编号：B-4-1-1

1、任务描述

2018 年，中国 A 保险公司保费收入 4469 亿元，净利润 732 亿元，成为行业第一。

中国 A 保险公司不断加强渠道管理，持续提升渠道服务质量，个人客户数同比增长 25.2%至 1.79 亿；新增客户 2581 万，其中有 845 万来自中国 A 保险公司“金融服务、医疗健康、汽车服务、房产服务、智慧城市”五大生态圈的互联网用户，在新增客户中占比 32.7%。

客户交叉渗透程度不断提高。截至 2018 年 6 月 30 日，中国 A 保险公司个人客户中有 5,533 万人同时持有多家子公司的合同，较年初增长 17.2%，在整体客户中占比 30.8%，同比提升 2.3 个百分点。

在更丰富的金融、生活场景，更优质的服务体验下，中国 A 保险公司互联网用户量同比增长 20.6%至 4.86 亿；每个用户平均使用中国 A 保险公司 2.30 项线上服务，同比增长 12.7%。

中国 A 保险公司董事长兼首席执行官表示，成立 30 年以来，中国 A 保险公司在广大客户的信任和支持下，实现了个人客户价值与中国 A 保险公司共同成长。未来，中国 A 保险公司将持续以个人客户为中心，努力实现“国际领先的科技型个人金融生活服务集团”的公司愿景，通过科技成果的不断赋能，为客户创造更大价值。

为了顺应市场需要，中国 A 保险公司将推出一款新的重疾险，专门针对家里的顶梁柱，以提升公司整体运营优势。但是目前保险市场竞争较为激烈，竞争品牌，如中国人寿、新华保险、太平保险、太平洋保险等保险公司均有相关产品投入市场，类型多样，导致中国 A 保险公司新产品需求定位成为难题。

为支持公司新产品的定位决策，更好的适应市场的需求变化，中国 A 保险公司将进行一次重疾险需求状况的调研。

资料来源：节选自蓝鲸财经 2018 年 8 月 21 日《中国平安上半年净利润增长 33.8% ， 银 行 零 售 转 型 深 入 推 进 》 ， 网 址 ： <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1609401734811844202&wfr=spider&for=pc>，节选时有删改。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）现请以湖南为目标市场，为中国 A 保险公司设计一份以重疾险需求状况为调研项目的调研方案, 内容至少包括以下几个方面，字数不少于 800 字。

- 调研计划
- 调研问卷

（2）根据制定的调研方案进行 PPT 制作和现场讲演，现场讲演时间为 10 分钟。

2、 实施条件

表 1 保险市场调研实务实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（方案的制定要求在 60 分钟内完成；PPT 制作和现场讲演要求在 30 分钟内完成，其中准备时间为 20 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险市场调研实务评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	拟定调研计划	30	调研目的明确，表述准确；调研对象合理；调研内容详细具体；调研方式方法科学；人员配备合理；各阶段时间安排设计合理；调研经费预算合理。 按 6/12/18/24/30 分的标准评分。	
		设计调研问卷	30	问卷标题简明扼要，紧扣调研目的；问句表述清晰，语言易懂，用词准确；问句顺序安排合理，符合逻辑；问句数量不少于 15 个；至少包括两个开放式问题；选项设计符合穷尽与互斥原则。 按 6/12/18/24/30 分的标准评分。	

考核内容			配分	考核点	得分
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与调研方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场讲演	15	与调研方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（二）试题编号：B-4-2-2

1、任务描述

现在，保险开始渐渐成小康生活所需必备的新“三大件”之一，与住房、汽车平起平坐。许多专业人士认为，人生需要的保障层次为：第一安全，第二健康，第三子女得到良好的教育，第四老人得到良好的赡养，第五规避职业风险。因此，对于一个家庭而言，最具有经济价值的人是家庭的经济支柱。因而，家庭支柱最需要保险。如果我们是家庭支柱，那么保险对我们而言是爱心、责任以及一如既往的承诺，里面有对父母的反哺之情、有对子女的殷殷期盼、有对配偶的绵绵爱意、更有对生命尊严的无限尊崇。保险是一种非常好的理财工具。理财首先是保证既有财产安全性，比如说现代社会有很多的理财方式，包括银行储蓄、股票投资、基金产品、房产投资、外汇、期权、期货古玩等等，而保险作为一种理财产品唯一不可替代的是对既有资产的一种保全。这种“既有资产”甚至包括人本身，从某种意义上来说，每个人都有两个生命，一个是“自然的生命”，另一个就是“经

济生命”。每个生活在这个世界上的人都对家人承担一种责任，这种责任可以有很多的表现方式。保险就是一种很好的体现责任的方式。因为它有五大功能，分别是：1家庭保障；2教育基金；3退休金；4应急现金；5有计划的储蓄。目前社会上，保险的种类越来越多，保险所涉及的范围也越来越广，寿险，车险，意外伤害险，责任险等等保险，已经越来越深地进入我们的生活中的各个领域，人们会根据自己不同的目的去选择不同的险种，以保障在特定的情况下，自己的利益可以得到有效的保障，或者将损失尽量降低。另外，保险还有其他派生职能，主要由防灾防损职能和投资职能，这使得人们在购买保险时，可以有更多的需求选择。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）请以目前社会上影响人们购买保险的因素主要有哪些，保险公司可以采取哪些措施来扩大产品的销售和影响为目的，设计一份调研方案，内容至少包括以下几个方面，字数不少于 800 字。

➤ 调研计划

➤ 调研问卷

（2）根据制定的调研方案进行 PPT 制作和现场讲演，现场讲演时间为 10 分钟。

3、 实施条件

表 1 保险市场调研实务实施条件

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

	张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

90 分钟（方案的制定要求在 60 分钟内完成；PPT 制作和现场讲演要求在 30 分钟内完成，其中准备时间为 20 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险市场调研实务评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	拟定调研计划	30	调研目的明确，表述准确；调研对象合理；调研内容详细具体；调研方式方法科学；人员配备合理；各阶段时间安排设计合理；调研经费预算合理。 按 6/12/18/24/30 分的标准评分。	
		设计调研问卷	30	问卷标题简明扼要，紧扣调研目的；问句表述清晰，语言易懂，用词准确；问句顺序安排合理，符合逻辑；问句数量不少于 15 个；至少包括两个开放式问题；选项设计符合穷尽与互斥原则。	

考核内容			配分	考核点	得分
				按 6/12/18/24/30 分的标准评分。	
	现场 操作 (30 分)	PPT 制作	15	与调研方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场 讲演	15	与调研方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

(三) 试题编号：B-4-1-3

1、任务描述

随着我国经济的快速发展，人们的人身和财产安全程度越来越被重视。保险公司在我国飞速成长，“保险”这一名词在人们的心中越来越重要，保险在人们日常生活中扮演着重要的作用。据宏观预测，该市场成长曲线呈上升之势。从我国保险业发展的现状可以看出，我国保险需求潜力巨大，保险业发展空间充分。从中国目前保险市场情况分析，中国人民保险公司、中国人寿保险公司、中国平安保险公司、中国太平洋保险公司四大保险公司已经占有目前中国保险市场份额的 96%。这就是说，中国保险市场虽然初步形成了竞争的格局，但这种以国有独资保险公司高度垄断市场的局面，特别是以少数几家保险公司寡头垄断市场的局面，就是目前中国保险市场的特点之一。所以为配合中国 A 保险公司长沙分公司更加了解长沙市市场，长沙的投保情况、制定相应的广告策略及营销策略，预先进行对长沙市市场调查大有必要。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）根据保险公司市场竞争发展情况，围绕三个立足点即消费者、市场和竞争者来对长沙市保险市场做一个调查。撰写一篇市场调研报告，其具体要求是：

- 标题简洁明了，能说明主题；
- 格式规范，要素齐全；
- 条理清楚，分析合理，具有逻辑性和可行性；
- 要求在 800 字以上。

（2）根据制定的调研方案进行 PPT 制作和现场讲演，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险市场调研实务实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（方案的制定要求在 60 分钟内完成；PPT 制作和现场讲演要求在 30 分钟内完成，其中准备时间为 20 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险市场营销调研评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务；格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致；能在规定时间内完成任务。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	调研报告 (60 分)	调研要素	30	简要说明调查项目的背景、调查的必要性和意义、调查的主要内容、调查的主要方式与方法、调查的主要过程（包括调查时间、地点、对象、范围、样本量、结果）等几项内容。简明扼要，精炼概括，证明数据具备有效性、可靠性和准确性。 按 6/12/18/24/30 分的标准评分。	
		调研分析及结论	30	对调查所获得的数据资料逐项进行分析，从摆数据，分析现状，得出小结论，以形成符合事物发展变化规律的结论性意见；或发现问题，并进一步探寻原因，提出对策等。分析必须依据所收集的资料客观、合理，拿数据“说话”，条理清楚，有逻辑性。数据可采用适当的图表来呈现说明。结论及建议。 按 6/12/18/24/30 分的标准评分。	
	现场操作 (30 分)	PPT 制作	15	与调研方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。	

考核内容			配分	考核点	得分
	分)			按 3/6/9/12/15 分 的标准评分。	
		现场 讲演	15	与调研方案紧密关联，普通话标准； 注重措辞，表达通顺，适当互动；讲 演层次清晰、结构合理；仪表仪态端 正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分 的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（四）试题编号：B-4-1-4

1、任务描述

在我国，随着汽车工业的发展和数量的增加，家用汽车的普及和“交强险”的实施，带动了机动车辆保险业务的发展。在我国的财产保险业务里车险已经成为了第一大险种，成为了财险的“晴雨表”，其经营的盈亏，直接影响到财产险公司及保险行业的经营效益和健康发展，车险市场份额，从 2015 年 61.57% 增加到 2019 年的 77.12%，2020 年略降至 75.89%，占据绝对主体地位，成为多数产险公司冲规模，扩机构，谋生存发展的根本。当前，在国内保险公司中，汽车保险业务保费收入已占到其财产保险业务总保费收入的 50% 以上，部分公司的汽车保险业务保费收入占其财产保险业务总保费收入的 60% 以上。根据中国保险行业协会的统计数据显示，截至目前，共有保险公司 135 家，保险中介机构 36 家，其中大部分已经开展了汽车保险业务。

但是，随着保险主体的不断增多，我国财产保险市场逐步从垄断向垄断竞争过渡，但竞争程度的提高并未提升财产保险市场的经营效率。尤其目前的车险市场，恶性价格竞争愈演愈烈，保险企业的承保利润率越来越低，甚至出现全行业亏损的局面。除少数主营政策性业务的财产保险公司外，公司的经营结果可谓成亦车险，败亦车险。近年来，车险经营效益不佳，行业整体亏损，车险经营变成了烫手山芋。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

(1) 保险公司在车险业务上为什么常常出现亏损？虽然车险业务常常亏损，为什么大多数保险公司仍然把车险放在第一位？自拟题目撰写一篇调查报告。其具体要求是：

- 标题简洁明了，能说明主题；
- 格式规范，要素齐全；
- 条理清楚，分析合理，具有逻辑性和可行性；
- 要求在 800 字以上。

(2) 根据制定的调研方案进行 PPT 制作和现场讲演，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险市场调研实务实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（方案的制定要求在 60 分钟内完成；PPT 制作和现场讲演要求在 30 分钟内完成，其中准备时间为 20 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险市场调研评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务；格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致；能在规定时间内完成任务。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	调研报告 (60 分)	调研要素	30	简要说明调查项目的背景、调查的必要性和意义、调查的主要内容、调查的主要方式与方法、调查的主要过程（包括调查时间、地点、对象、范围、样本量、结果）等几项内容。简明扼要，精炼概括，证明数据具备有效性、可靠性和准确性。 按 6/12/18/24/30 分的标准评分。	
		调研分析及结论	30	对调查所获得的数据资料逐项进行分析，从摆数据，分析现状，以形成符合事物发展变化规律的结论性意见；或发现问题，并进一步探寻原因，提出对策等。分析必须依据所收集的资料客观、合理，拿数据“说话”，条理清楚，有逻辑性。数据可采用适当的图表来呈现说明。结论及建议。 按 6/12/18/24/30 分的标准评分。	
	现场操作	PPT 制作	15	与调研报告紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；	

考核内容			配分	考核点	得分
	(30分)			演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分 的标准评分。	
		现场演讲	15	与调研报告紧密关联，普通话标准； 注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分 的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

项目二 保险销售技术

（一）试题编号：B-4-2-1

1、任务描述

李小丽是某保险公司的业务员，她从自己的一个老客户张欣欣那里获得了一个客户名单——陈先生。于是她给陈先生打电话进行约访，以下是他们的电话约访的记录。

业务员：陈先生，您好，我是李小丽，是张欣欣的朋友，您记不记得，就是张律师啊！

客户：记得记得，有什么事啊？

业务员：我是某某保险公司的寿险代理人，最近您的好朋友张小姐参加了我们公司最新的一个财务管理计划，她觉得很满意，所以特别推荐我认识您，希望我能把这个计划介绍给您。我想跟您约个时间，不知道这个星期四方便吗？

客户：我周四没空

业务员：周五呢？

客户：周五也没空！

业务员：那您什么时候有时间呢？

客户：最近都很忙。

业务员：好的，陈先生，那我改天给你打电话再约。再见！

根据上述资料，请完成下列测试任务：

- （1）根据上述资料。指出业务员小李在电话约访中存在的问题。
- （2）假设你是业务员小李，你认为在电话约访前应该做些什么准备？
- （3）假设你是业务员小李，你觉得客户会怎么拒绝你，至少列举三种以上的拒绝？
- （4）假设你是业务员李小丽，请你按照电话约访标准流程和规范用语进行电话约访的模拟，要求至少有一次异议处理。（面试）

2、实施条件

表 2 保险销售技术试题实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（笔试要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 3 保险销售技术评分标准

考核内容			配分	考核点		得分
职业素养 (10 分)			10 分	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、异议处理能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	笔试部分 (60 分)	发现电话约访中存在的问题	15 分	发现 3 个以上的问题	11-15 分	
				发现 2 个问题	6-10 分	
				发现 1 个问题	1-5 分	
		陈述电话约访的异议	15 分	陈述 3 个以上的电话约访的异议	11-15 分	
				陈述 2 个电话约访的异议	6-10 分	
				陈述 1 个电话约访的异议	1-5 分	
		电话约访剧本	30 分	按照电话约访的标准流程进行，应该包括介绍自己及公司、道明来意、确定见面时间及地点、异议处理、结束语等步骤，并包括至少一个异议处理，要求思路清晰，切实可行，措辞准确，		

考核内容			配分	考核点		得分
				表达顺畅。 按 15/20/25/30 分的标准评分。		
	现场 操作 (30 分)	情境 模拟	30 分	情境设计合理, 风险点切合任务实际, 对白通顺流畅, 高度关联客户需求, 逻辑清晰、表述准确、建议到位, 场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理, 风险点切合任务实际, 对白较通顺流畅, 比较紧密地关联客户需求, 逻辑比较清晰、表述基本准确、建议可行, 场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理, 风险点与实际任务联系不够紧密, 对白欠流畅, 与客户需求关联度不高, 逻辑混乱、表述有误、建议实操性不强, 场景模拟时间基本符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(二) 试题编号: B-4-2-2

1、任务描述

张先生一家属于比较典型的当代中产家庭, 通过奋斗积累了一定的财富, 实现了有房有车的小康生活, 努力工作拥有了一份稳定的职业及工资收入, 进入家庭财富的高峰期, 注重生活品质。张先生并不满足现有财富, 渴望更多的收入, 对子女教育尤其关注, 已经准备送女儿出国留学。因此, 张先生主动找到保险业务员小康, 希望小康给自己家庭做一份保险规划。

表 1 准保户资料卡

		张先生	张太太
职业		企业管理人员	企业职员
年龄		52 岁	50 岁
收入		38 万 / 年	15 万 / 年
保障情况	社会保险	有	有
	商业保险	无	无
子女信息		20 岁	
投资渠道		银行储蓄、股票、固定资产 总计 270 万	
拥有房产		有，一套房产，价值 300 万	
其他资产		车，一辆，价值 30 万	
有无负债		有 100 万	

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是保险营销员小康，请根据上述场景，分析张先生一家的保险需求，撰写保险需求分析报告，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 概述张先生的家庭基本信息；
- 诊断张先生及其家庭所面临的风险点；
- 分析张先生及其家庭的具体保险需求；
- 建议如何满足张先生及其家庭的保障需求。

（2）请根据张先生及其家庭的保险需求分析报告，选取其中 1-2 个风险点，设计情境与对白，现场模拟与张先生的销售面谈，帮助其发现和确认家庭的保险需求，并提出相应的保险计划满足其保障需求，要求逻辑清晰、方法科学、言之有理、切实可行，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 2 保险销售技术试题实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（保险需求分析报告的撰写要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 3 保险销售技术评分标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)	10 分	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、异议处理能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	

考核内容			配分	考核点		得分
测试任务 (90分)	撰写需求分析报告 (60分)	客户信息整理	10分	整理客户资料，简明列举与客户需求密切相关的重要信息。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		诊断风险点	10分	诊断 4 个及以上风险点,描述具体准确。	8-10 分	
				诊断 2-3 个风险点,描述具体,基本准确。	4-7 分	
				诊断 1 个风险点,比较具体,大致准确。	1-3 分	
				无法诊断风险点。	0 分	
		分析保险需求	20分	发掘 4 个及以上保险需求,紧密结合客户实际情况,分析说明体现专业水准,措辞准确,表达顺畅。	15-20 分	
				发掘 2-3 个保险需求,紧密结合客户实际情况,分析说明体现一定专业水准,措辞准确,表达顺畅。	8-14 分	
				发掘 1 个保险需求,结合客户实际情况较为紧密,分析说明体现一定专业水准,措辞较准确,表达较顺畅。	1-7 分	
				无法发掘客户的保险需求。	0 分	
		提出保障	20分	有针对性地提出 4 个及以上的保障建议,高度匹配客户保险需求分析,思路清	15-20 分	

考核内容			配分	考核点		得分
		建议		晰, 切实可行, 措辞准确, 表达顺畅。		
				有针对性地提出 2-3 个保障建议, 高度匹配客户保险需求分析, 思路清晰, 切实可行, 措辞准确, 表达顺畅。	8-14 分	
				有针对性地提出 1 个保障建议, 较为匹配客户保险需求分析, 思路比较清晰, 有一定实践意义, 措辞较准确, 表达较顺畅。	1-7 分	
				无法提出有针对性的保障建议。	0 分	
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30 分	情境设计合理, 风险点切合任务实际, 对白通顺流畅, 高度关联客户需求, 逻辑清晰、表述准确、建议到位, 场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理, 风险点切合任务实际, 对白较通顺流畅, 比较紧密地关联客户需求, 逻辑比较清晰、表述基本准确、建议可行, 场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理, 风险点与实际任务联系不够紧密, 对白欠流畅, 与客户需求关联度不高, 逻辑混乱、表述有	0-9 分	

考核内容			配分	考核点	得分
				误、建议实操性不强，场景模拟时间基本符合要求。	
合计			100 分		

试题评阅人签名：

（三）试题编号：B-4-2-3

1、任务描述

袁老师，女，45岁，离异，中学语文老师，目前担任初三班主任，从事教育工作20余年；上有双亲，下有一个读高中的孩子；月薪7000余元，有社保，无商业保险，工作稳定、福利待遇较好；工作压力大、易患老师“职业病”。担忧身体；担忧年纪；担忧教改；担心孩子将来无人照顾。主动找到保险营销员小张，想给孩子买份保险。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是保险营销员小张，请根据上述场景，分析袁老师的保险需求，撰写保险需求分析报告，至少应包括以下内容，字数不少于600字：

- 概述袁老师的基本信息；
- 诊断袁老师所面临的风险点；
- 分析袁老师的具体保险需求；
- 建议如何满足袁老师的保障需求。

（2）请根据袁老师的保险需求分析报告，选取其中1-2个风险点，设计情境与对白，现场模拟与袁老师的销售面谈，帮助其发现和确认保险需求，并提出相应的保险计划满足其保障需求，要求逻辑清晰、方法科学、言之有理、切实可行，情境模拟时间为10分钟。

2、实施条件

表2 保险销售技术试题实施条件

项 目	实施条件	备注

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

3、考核时量

90 分钟（保险需求分析报告的撰写要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 3 保险销售技术评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10 分	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、异议处理能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试 任	撰写 需求 分析	客户 信息	10 分	整理客户资料，简明列举与客户需求密切相关的重要信息。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	

考核内容			配分	考核点		得分
务 (90 分)	报告 (60 分)	整理				
		诊断 风险 点	10 分	诊断 4 个及以上风险点,描述具体准确。	8-10 分	
				诊断 2-3 个风险点,描述具体,基本准确。	4-7 分	
				诊断 1 个风险点,比较具体,大致准确。	1-3 分	
				无法诊断风险点。	0 分	
		分析 保险 需求	20 分	发掘 4 个及以上保险需求,紧密结合客户实际情况,分析说明体现专业水准,措辞准确,表达顺畅。	15-20 分	
				发掘 2-3 个保险需求,紧密结合客户实际情况,分析说明体现一定专业水准,措辞准确,表达顺畅。	8-14 分	
				发掘 1 个保险需求,结合客户实际情况较为紧密,分析说明体现一定专业水准,措辞较准确,表达较顺畅。	1-7 分	
				无法发掘客户的保险需求。	0 分	
		提出 保障 建议	20 分	有针对性地提出 4 个及以上的保障建议,高度匹配客户保险需求分析,思路清晰,切实可行,措辞准确,	15-20 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				表达顺畅。		
				有针对性地提出 2-3 个保障建议,高度匹配客户保险需求分析,思路清晰,切实可行,措辞准确,表达顺畅。	8-14 分	
				有针对性地提出 1 个保障建议,较为匹配客户保险需求分析,思路比较清晰,有一定实践意义,措辞较准确,表达较顺畅。	1-7 分	
				无法提出有针对性的保障建议。	0 分	
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30 分	情境设计合理,风险点切合任务实际,对白通顺流畅,高度关联客户需求,逻辑清晰、表述准确、建议到位,场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理,风险点切合任务实际,对白较通顺流畅,比较紧密地关联客户需求,逻辑比较清晰、表述基本准确、建议可行,场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理,风险点与实际任务联系不够紧密,对白欠流畅,与客户需求关联度不高,逻辑混乱、表述有误、建议实操性不强,场景	0-9 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				模拟时间基本符合要求。		
合计			100 分			

试题评阅人签名：

（四）试题编号：B-4-2-4

1、任务描述

成功的保险营销不是试图去说服客户，而是精准把握客户需求，在挖掘客户需求的同时，帮助客户发现和确认其保险需求，让客户了解到保障的重要性，进而满足客户的保障需求。

某保险公司营销员小王近期整理准保户资料卡，其中一张资料卡如下：

表 1 准保户资料卡

		李毅	李毅妻子
职业		水利水电研究所，技术专家	水利水电研究所，研究助理
年龄		35 岁	30 岁
收入		30 万 / 年	12 万 / 年
保障情况	社会保险	有	有
	商业保险	无	无
子女信息		育有一子，4 岁	
投资渠道		银行储蓄、股票	
拥有房产		有，一套房产，价值 200 万	
其他资产		车，一辆，价值 30 万	
有无负债		无	

小王约访李先生，场景对白如下：

小王：“李先生，您觉得自己的生活保障如何呢？”

李先生：“生活很好，没有任何顾虑。”

小王：“听您这么说，您的生活应该规划得很好啊，可以和我聊一聊您怎么看待您当前的生活保障吗？”

李先生：“目前我收入稳定，而且可以预计稳中有升，日子就是有保障了嘛！”

小王：……

经过小王针对李先生及其家庭进行专业的保险需求分析，进而在面谈中帮助李先生发现和确认了家庭的保障需求，并表示愿意接纳小王的建议。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是保险营销员小王，请根据上述场景，分析李先生一家的保险需求，撰写保险需求分析报告，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 概述李先生的家庭基本信息；
- 诊断李先生及其家庭所面临的风险点；
- 分析李先生及其家庭的具体保险需求；
- 建议如何满足李先生及其家庭的保障需求。

（2）请根据李先生及其家庭的保险需求分析报告，选取其中 1-2 个风险点，设计情境与对白，现场模拟与李先生的销售面谈，帮助其发现和确认家庭的保险需求，并提出相应的保险计划满足其保障需求，要求逻辑清晰、方法科学、言之有理、切实可行，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 2 保险销售技术试题实施条件

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

人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

90 分钟（保险需求分析报告的撰写要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 3 保险销售技术评分标准

考核内容			配分	考核点		得分
职业素养 (10 分)			10 分	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、异议处理能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	撰写需求分析报告 (60 分)	客户信息整理	10 分	整理客户资料，简明列举与客户需求密切相关的重要信息。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		诊断风险点	10 分	诊断 4 个及以上风险点,描述具体准确。	8-10 分	
				诊断 2-3 个风险点,描述具体，基本准确。	4-7 分	
				诊断 1 个风险点，比较具体，大致准确。	1-3 分	
				无法诊断风险点。	0 分	

考核内容			配分	考核点		得分
		分析 保险 需求	20 分	发掘 4 个及以上保险需求,紧密结合客户实际情况,分析说明体现专业水准,措辞准确,表达顺畅。	15-20 分	
				发掘 2-3 个保险需求,紧密结合客户实际情况,分析说明体现一定专业水准,措辞准确,表达顺畅。	8-14 分	
				发掘 1 个保险需求,结合客户实际情况较为紧密,分析说明体现一定专业水准,措辞较准确,表达较顺畅。	1-7 分	
				无法发掘客户的保险需求。	0 分	
		提出 保障 建议	20 分	有针对性地提出 4 个及以上的保障建议,高度匹配客户保险需求分析,思路清晰,切实可行,措辞准确,表达顺畅。	15-20 分	
				有针对性地提出 2-3 个保障建议,高度匹配客户保险需求分析,思路清晰,切实可行,措辞准确,表达顺畅。	8-14 分	
				有针对性地提出 1 个保障建议,较为匹配客户保险需求分析,思路比较清晰,有一定实践意义,措辞较准确,表达较顺畅。	1-7 分	
				无法提出有针对性的保障	0 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				建议。		
	现场 操作 (30 分)	情境 模拟	30 分	情境设计合理,风险点切合任务实际,对白通顺流畅,高度关联客户需求,逻辑清晰、表述准确、建议到位,场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理,风险点切合任务实际,对白较通顺流畅,比较紧密地关联客户需求,逻辑比较清晰、表述基本准确、建议可行,场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理,风险点与实际任务联系不够紧密,对白欠流畅,与客户需求关联度不高,逻辑混乱、表述有误、建议实操性不强,场景模拟时间基本符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(五) 试题编号: B-4-2-5

1、任务描述

玉不琢不成器,人不点不知道。客户内心潜在的需求是保险销售成功与否的关键因素,保险销售员必须通过交流去挖掘和提炼客户的需求。

保险营销员小车最近通过朋友介绍,获得一个有保险意愿的客户。具体情况如下:张先生是职场新人,男,24岁,月薪5000元;父母在农村,月收入3000元,父母均有社保;张先生目前单身,每月消费3000元;深圳私营企业工作,

常出差，有三险（但金额不大）；无负债，近期开始基金定投，已有 1 万左右基金定期，计划购进 3 万左右的基金；想买保险但是又很犹豫。

小车约访张先生，场景对白如下：

小车：“张先生，您好，您很年轻，理财观念也很好啊！我朋友说，您想买保险！请问之前您了解过保险吗？”

张先生：不太了解，我了解的保险就是生病了可以赔钱，是起到保障作用。但是我现在赚钱有点少，心有余而力不足，买不起保险啊！有没有特便宜的保险？

小车：“刚参加工作的新人收入不高很正常，但是买保险不一定是花钱，更多的时候可以说是投资，是帮您省钱帮您赚钱，关键还是看您需不需要。”

张先生：“真的吗？那你帮我分析分析吧！”

小车：……

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是保险营销员小车，请根据上述场景，分析张先生一家的保险需求，撰写保险需求分析报告，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 概述张先生的家庭基本信息；
- 诊断张先生及其家庭所面临的风险点；
- 分析张先生及其家庭的具体保险需求；
- 建议如何满足张先生及其家庭的保障需求。

（2）根据张先生及其家庭的保险需求分析报告，选取其中 1-2 个风险点，设计情境与对白，现场模拟与张先生的销售面谈，帮助其发现和确认家庭的保险需求，并提出相应的保险计划满足其保障需求，要求逻辑清晰、方法科学、言之有理、切实可行，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险销售技术实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m ² ，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，	

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

3、考核时量

90 分钟（保险需求分析报告的撰写要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险销售技术评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、异议处理能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务	撰写需求分析报告	客户信息整理	10	整理客户资料，简明列举与客户需求密切相关的重要信息。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	

考核内容			配分	考核点		得分
(90 分)	(60 分)	诊断 风险 点	10	诊断 4 个及以上风险点,描述具体准确。	8-10 分	
				诊断 2-3 个风险点,描述具体,基本准确。	4-7 分	
				诊断 1 个风险点,比较具体,大致准确。	1-3 分	
				无法诊断风险点。	0 分	
		分析 险需 求	20	发掘 4 个及以上保险需求,紧密结合客户实际情况,分析说明体现专业水准,措辞准确,表达顺畅。	15-20 分	
				发掘 2-3 个保险需求,紧密结合客户实际情况,分析说明体现一定专业水准,措辞准确,表达顺畅。	8-14 分	
				发掘 1 个保险需求,结合客户实际情况较为紧密,分析说明体现一定专业水准,措辞较准确,表达较顺畅。	1-7 分	
				无法发掘客户的保险需求。	0 分	
		提出 保障 建议	20	有针对性地提出 4 个及以上的保障建议,高度匹配客户保险需求分析,思路清晰,切实可行,措辞准确,表达顺畅。	15-20 分	
				有针对性地提出 2-3 个保障建议,高度匹配客户保险	8-14 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				需求分析,思路清晰,切实可行,措辞准确,表达顺畅。		
				有针对性地提出 1 个保障建议,较为匹配客户保险需求分析,思路比较清晰,有一定实践意义,措辞较准确,表达较顺畅。	1-7 分	
				无法提出有针对性的保障建议。	0 分	
	现场操作 (30分)	情境模拟	30 分	情境设计合理,风险点切合任务实际,对白通顺流畅,高度关联客户需求,逻辑清晰、表述准确、建议到位,场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理,风险点切合任务实际,对白较通顺流畅,比较紧密地关联客户需求,逻辑比较清晰、表述基本准确、建议可行,场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理,风险点与实际任务联系不够紧密,对白欠流畅,与客户需求关联度不高,逻辑混乱、表述有误、建议实操性不强,场景模拟时间基本符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(六) 试题编号: B-4-2-6

1、任务描述

保险计划书的展示,在整个专业化销售流程中是很重要的一环,是保险销售人员与客户促成的前奏。保险计划书的制作是否贴身合心、解说是否清晰,将成为最终能否打动客户的关键所在。

某保险公司营销员小唐通过老客户李湘的介绍,获得了一个客户张腊梅女士,通过初次拜访大概了解了张女士的相关信息和保险需求,并为其制定了一份保险计划书,今日打算登门拜访,解说保险计划书。

小唐:张姐,我今天来的主要目的就是给您送保险计划书的,我大概会占用您 30 分钟的时间介绍保险计划书,您看可以吗?

张女士:没问题啊!

小唐:首先我要再次跟您确认一些基本信息。

.....

表 1 准保户资料卡

		张腊梅	张女士的丈夫
职业		自由职业	公司职员
年龄		29 岁	36 岁
收入		12 万 / 年	20 万 / 年
保障情况	社会保险	有	有
	商业保险	无	无
子女信息		育有一女, 6 岁	
投资渠道		银行储蓄, 房屋租金,	
拥有房产		有, 2 套房产, 价值 180 万	
其他资产		车, 一辆, 价值 20 万	
有无负债		房贷 40 万	

国寿福(臻享版)保险计划书:

被保险人: 张女士 年龄: 29 岁 缴费期限: 19 年 首年保费: 9481 元

表 2 险种组合表

投保险种	保额	保险期/交费期	首年保费
国寿福终身寿险（臻享版）	30 万	终身/19 年	4890
附加国寿福提前给付重大疾病保险(臻享版)	30 万	终身/19 年	2490
附加国寿福长期意外伤害保险（优享版）	30 万	至 75 岁/19 年	1620
附加国寿福豁免保险费疾病保险（优享版）	9000	-/19 年	203
贴心呵护住院费用补偿医疗保险	10000	1 年/1 年	278

保单利益：

- 30 种特定疾病可赔 3 次，每次给付 20%保额 6 万元，最高 18 万元。100 种重疾保险金 30 万元，疾病等待期 180 天后确诊即赔付。
- 住院医疗保险金 1 万元。疾病等待期：90 天。年度免赔额：0 元（有社保身份投保）。给付比例：100%（若未用社保，给付比例 60%）。
- 相比之前版本的国寿福产品，少一年保费。
- 被保险人 30 种特定疾病豁免保费。终身身故保障 30 万元，疾病等待期 180 日内疾病身故返还保费。
- 75 岁前，额外拥有以下意外保障：意外身故/伤残保险金 30 万元，自驾意外身故/伤残保险金 60 万元，客运意外身故/伤残保险金 90 万元；意外伤残涵盖 8 大类，281 项伤残；伤残分为 1-10 级，一级给付 100%，十级给付 10%，每级相差 10%。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是保险营销员小唐，请按照保险计划书说明的基本步骤，以对白的形式完成脚本设计，至少包括以下内容，字数不少于 600 字。

- 概述客户基本信息；
- 确认保险需求；
- 保单利益说明；
- 促成客户签单。

（2）现场模拟与客户张女士的沟通，完成保险计划书的说明，要求逻辑清

晰、内容具体、表述准确、切实可行，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 3 保险销售技术实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（说明保险计划书的脚本撰写要求在 60 分钟内完成；情景模拟与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 4 保险销售技术评分标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)	10 分	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、异议处理能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具	

考核内容			配分	考核点	得分
				有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	撰写脚本 (60 分)	客户信息整理	10 分	整理客户资料，简明列举与客户需求密切相关的重要信息。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		分析保险需求	20 分	发掘 3 个及以上保险需求，紧密结合客户实际情况，分析说明体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	15-20 分
				发掘 2 个保险需求，紧密结合客户实际情况，分析说明体现一定专业水准，措辞准确，表达顺畅。	8-14 分
				发掘 1 个保险需求，结合客户实际情况较为紧密，分析说明体现一定专业水准，措辞较准确，表达较顺畅。	1-7 分
				无法发掘客户的保险需求。	0 分
		保单利益说明	20 分	能运用 FABE 法则有针对性地完整说明 3 个及以上的保单利益，高度匹配客户保险需求分析，思路清晰，切实可行，措辞准确，表达顺畅。	15-20 分
				能运用 FABE 法则有针对性地完整说明 1-2 个保单利	8-14 分

考核内容			配分	考核点		得分
				益,高度匹配客户保险需求分析,思路清晰,切实可行,措辞准确,表达顺畅。		
				能运用 FABE 法则至少说明 1 个保单利益,较有针对性、相对完整,一定程度匹配客户保险需求分析,思路较清晰,具有一定的可行性,措辞较准确,表达基本顺畅。	1-7 分	
				无法说明保险计划书里保单利益。	0 分	
		促成 签单	10 分	及时把握成交机会,促成签单。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场 操作 (30 分)	情境 模拟	30 分	情境设计合理,保单利益的说明切合任务实际,对白通顺流畅,高度关联客户需求,逻辑清晰、表述准确,场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理,保单利益的说明切合任务实际,对白较通顺流畅,比较紧密地关联客户需求,逻辑比较清晰、表述基本准确、建议可行,场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理,保单利益	0-9 分	

考核内容			配分	考核点	得分
				的说明与实际任务联系不够紧密,对白欠流畅,与客户需求关联度不高,逻辑混乱、表述有误、建议实操性不强,场景模拟时间基本符合要求。	
合计			100 分		

试题评阅人签名:

(七) 试题编号: B-4-2-7

1、任务描述

将保险建议书递给准保户时,必须向准保户做出详细的说明,让准保户认识到建议书的可行与实用。

某保险公司营销员小王在一次活动中认识了康先生,康先生打算为自己加保一份重疾险,于是小王为其制定了一份保险计划书,今日和康先生约好了见个面,解说保险计划书。

小王:康总,上次您说要给自己加保一份重疾险,我特地为您做了一个重疾组合计划,大概会占用您 30 分钟的时间为您介绍这份保险计划书,您看可以吗?

康先生:可以的。

小王:首先我要再次跟您确认下您的一些基本信息。

.....

表 1 准保户资料卡

		康先生	康先生的妻子
职业		某油漆企业的营销总监	大学老师
年龄		35 岁	30 岁
收入		40 万 / 年	15 万 / 年
保障情况	社会保险	有	有
	商业保险	有 10 万的重疾险	有 15 万的重疾险

子女信息	育有 2 个孩子，女 2 岁和男 5 岁
投资渠道	银行储蓄、基金定投
拥有房产	有，2 套房产，价值 260 万
其他资产	私家车 1 辆，一台 25 万，
有无负债	房贷 50 万

瑞鑫年金保险（分红型）保险计划书

被保险人：康先生 年龄：35 岁 缴费期限：20 年 首年保费：16963 元

表 2 险种组合表

投保险种	保额	保险期/交费期	首年保费
瑞鑫年金保险（分红型）（庆典版）	10 万	至 85 岁/20 年	14200
附加瑞鑫提前给付重大疾病保险（庆典版）	10 万	至 85 岁/20 年	1670
附加瑞鑫意外伤害住院定额给付医疗保险（庆典版）	10 万	至 85 岁/20 年	230
附加瑞鑫豁免保险费疾病保险（庆典版）	16100	至 85 岁/20 年	487
国寿鑫尊宝终身寿险（万能型）（庆典版）	/	终身/终身	50
贴心呵护住院费用补偿医疗保险	10000	1 年/1 年	326

保单利益：

- 100 种重疾保险金 30 万元。50 种轻症保险金 15000 元。
- 住院医疗保险金每天 200 元，最高 20 万元。

二级以上（含二级）医院或本公司认可的其他医疗机构住院治疗的，根据实际住院天数给付，每个年度可给付 180 天，保险期间内最高可给付 1000 天。住院医疗保险金 1 万元。疾病等待期：90 天。年度免赔额：0 元（有社保身份投保）。给付比例：100%（若未用社保，给付比例 60%）。

- 固定领取和浮动分红

40-59 岁每年领生存金 3000 元。第 5 个保单年度起，每年领保额的 3%。60-84 岁每年领祝寿金 6000 元。60 岁开始，每年领保额的 6%。85 岁领满期保险金 30 万元。85 岁满期领取保额的 3 倍。每年分配世界 500 强实力分红。

- 万能账户

返还金自动进入鑫尊宝 A 账户月复利计息。保证年化利率 2.5%，预计年化利率 5.3%。

- 被保险人 50 种特定疾病豁免保费，保单继续有效。
- 身故给付保费和现价的较大值

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是保险营销员小王，请按照保险计划书说明的基本步骤，以对白的形式完成脚本设计，至少包括以下内容，字数不少于 600 字。

- 概述客户信息；
- 确认保险需求；
- 保单利益说明；
- 促成客户签单。

（2）现场模拟与客户康先生的沟通，完成保险计划书的说明，要求逻辑清晰、内容具体、表述准确、切实可行，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 3 保险销售技术实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（说明保险计划书的脚本撰写要求在 60 分钟内完成；情景模拟与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 4 保险销售技术评分标准

考核内容			配分	考核点		得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、异议处理能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	撰写脚本 (60 分)	客户信息整理	10	整理客户资料，简明列举与客户需求密切相关的重要信息。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		分析保险需求	20	发掘 3 个及以上保险需求，紧密结合客户实际情况，分析说明体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	15-20 分	
				发掘 2 个保险需求，紧密结合客户实际情况，分析说明体现一定专业水准，措辞准确，表达顺畅。	8-14 分	
				发掘 1 个保险需求，结合客户实际情况较为紧密，分析	1-7 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				说明体现一定专业水准,措辞较准确,表达较顺畅。		
				无法发掘客户的保险需求。	0 分	
		保单利益说明	20	能运用 FABE 法则有针对性地完整说明 3 个及以上的保单利益,高度匹配客户保险需求分析,思路清晰,切实可行,措辞准确,表达顺畅。	15-20 分	
				能运用 FABE 法则有针对性地完整说明 1-2 个保单利益,高度匹配客户保险需求分析,思路清晰,切实可行,措辞准确,表达顺畅。	8-14 分	
				能运用 FABE 法则至少说明 1 个保单利益,较有针对性、相对完整,一定程度匹配客户保险需求分析,思路较清晰,具有一定的可行性,措辞较准确,表达基本顺畅。	1-7 分	
				无法说明保险计划书里保单利益。	0 分	
		促成签单	10	及时把握成交机会,促成签单。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作	情境模拟	30 分	情境设计合理,保单利益的说明切合任务实际,对白通	20-30 分	

考核内容			配分	考核点		得分
	(30分)			顺流畅，高度关联客户需求，逻辑清晰、表述准确，场景模拟时间符合要求。		
				情境设计较合理,保单利益的说明切合任务实际,对白较通顺流畅,比较紧密地关联客户需求，逻辑比较清晰、表述基本准确、建议可行，场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理,保单利益的说明与实际任务联系不够紧密,对白欠流畅，与客户需求关联度不高,逻辑混乱、表述有误、建议实操性不强,场景模拟时间基本符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(八) 试题编号: B-4-2-8

1、任务描述

蔡女士在一家私企工作, 已婚, 公司为其购买了社会保险。作为一名普通职员, 蔡女士认为有了社会保险的保障, 自己无需另外购买商业保险了。但是, 有一天, 她和保险营销员张丽相遇之后, 张丽的一番话语让蔡女士改变了主意。

蔡女士: 张丽啊, 你也知道, 我是一名普通公司的职员, 公司帮我购买了保险, 这其中也包括了养老险、大病险、意外险等险种, 这些已经给我提供了足够保障, 我没有必要再买了。

张丽：不好意思，蔡女士，是不是可以这样理解，您的意思是针对您可能面临的各种风险，您的公司为您提供的保险及福利待遇能够满足您和家人的需要了，对吗？

蔡女士：这应该没问题吧。

张丽：……

经过张丽的科学引导和专业说明，巧妙化解了蔡女士对保险需求的异议。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是保险营销员张丽，请根据上述场景，继续设计情境，撰写脚本，以对白的形式完成针对蔡女士的异议处理，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字。

- 利用 1-2 个生活化的例子；
- 适当运用假设性的语言；
- 向客户说明社会保险和商业保险是相辅相成的；
- 引导客户正确客观地认识商业保险的意义和功用。

（2）以专题讲解的方式，现场归纳和说明保险营销员处理客户需求性异议的操作要点（至少两个以上），要求逻辑清晰、方法科学、言之有理、切实可行，讲解时间 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险销售技术实施条件

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

	张、签字笔 1 支	
人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

90 分钟（异议处理的脚本撰写要求在 60 分钟内完成；专题讲解要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，讲解时间 10 分钟）

4、评分标准

表 2 保险销售技术评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、异议处理能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	异议处理 (60 分)	举例说明	20	列举 2 个生活化例子,关联度高,针对性强。	15-20 分
				列举 1 个生活化例子,关联度较高,针对性较强。	8-14 分
				列举 1 个生活化例子,具有一定地关联度与针对性。	1-7 分
				无法列举生活化例子。	0

考核内容			配分	考核点		得分
		对白撰写	10	脚本内容符合情境设计，思路清晰，对白体现专业度，合理运用假设性语言，注重措辞，用语准确，表达流畅，字数符合要求。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。		
		区分社会保险和商业保险	20	正确说明社会保险和商业保险的区别与关联，逻辑清晰，内容具体。 按 4/8/12/16/20 分 的标准评分。		
		正确认识商业保险	10	科学引导客户认知商业保险的功用与异议，逻辑清晰，针对性强。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。		
	现场操作（30分）	专题讲解	30分	归纳说明 2 个及以上的操作要点,且与情境设计内容关联度高，逻辑清晰、方法科学、解释充分,言之有理、切实可行,现场专题讲解时间符合要求。	15-30 分	
				归纳说明 1 个操作要点,与情境设计内容具有一定的关联度，逻辑较为清晰、方法基本科学、解释相对具体,言之有理、切实可行，	5-14 分	

考核内容			配分	考核点	得分
				现场专题讲解时间基本符合要求。	0-4 分
				操作要点的归纳说明失误较多，或无操作要点，与情境设计关联不紧密，逻辑较为混乱，实践性不强，现场专题讲解时间不符合要求。	
合计		100 分			

试题评阅人签名:

(九) 试题编号: B-4-2-9

1、任务描述

某保险公司营销员小李通过朋友的介绍,获得了一个客户王女士,通过初次拜访大概了解了王女士的相关信息。王女士是全职太太,平时在家带孩子,兼职做微商,收入不太稳定。小李为其制定了一份保险计划书,今日登门拜访,解说保险计划书。王女士对保险计划书很满意,但是对于保费提出了异议。

王女士: 小李啊,你也知道我是普通工薪家庭的全职太太的,收入不太稳定,一年要交这么多保费,我觉得有点多啊!

小李: 王姐,您的担心我可以理解,那么对于这份计划书,除了保费之外,您觉得还有其他问题吗?

王女士: 没问题,我觉得挺好的,就是有点贵。

小李: ……

经过小李的科学引导和专业说明,巧妙化解了王女士对保费的异议。

根据上述资料,请完成下列测试任务:

(1) 假设你是保险营销员小李,请根据上述场景,继续设计情境,撰写脚

本，以对白的形式完成针对王女士的保费异议处理，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 仔细聆听，辨别真伪异议；
- 利用 1-2 个生活化的例子；
- 适当运用假设性的语言；
- 引导客户正确客观地认识商业保险的意义与功用。

（2）以专题讲解的方式，现场归纳和说明保险营销员处理客户保费异议的操作要点（至少两个以上），其中，准备时间 20 分钟，讲解时间为 10 分钟，要求逻辑清晰、方法科学、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 保险销售技术实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（异议处理的脚本撰写要求在 60 分钟内完成；专题讲解要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，讲解时间 10 分钟）

4、评分标准

表 2 保险销售技术评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、异议处理能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	异议处理 (60 分)	举例说明	20	列举 2 个生活化例子,关联度高,针对性强。	15-20 分
				列举 1 个生活化例子,关联度较高,针对性较强。	8-14 分
				列举 1 个生活化例子,具有一定地关联度与针对性。	1-7 分
				无法列举生活化例子。	0
		对白撰写	10	脚本内容符合情境设计,思路清晰,对白体现专业度,合理运用假设性语言,注重措辞,用语准确,表达流畅,字数符合要求。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		消除保费顾虑	20	结合客户实际情况与保单价值,对比分析,消除客户对于保费的顾虑,让客户感觉物有所值或者物超所值,逻辑清晰,内容具体。 按 4/8/12/16/20 分的标准评分。	
		正确	10	科学引导客户认知商业保险的功用与异议,逻辑清晰,针对性强。	

考核内容			配分	考核点		得分
		认识 商业 保险		按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场 操作 (30 分)	专题 讲解	30 分	归纳说明 2 个及以上的操作要点,且与情境设计内容关联度高,逻辑清晰、方法科学、解释充分,言之有理、切实可行,现场专题讲解时间符合要求。	15-30 分	
				归纳说明 1 个操作要点,与情境设计内容具有一定的关联度,逻辑较为清晰、方法基本科学、解释相对具体,言之有理、切实可行,现场专题讲解时间基本符合要求。	5-14 分	
				操作要点的归纳说明失误较多,或无操作要点,与情境设计关联不紧密,逻辑较为混乱,实践性不强,现场专题讲解时间不符合要求。	0-4 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(十) 试题编号: B-4-2-10

1、任务描述

王女士 25 岁,是一个国企公司的普通职员,就业不久,收入稳定,平时有

点积蓄都存在银行。保险营销员老李获得王女士的客户资料后，主动邀约王女士进行沟通，并为王女士做了保险计划书。

老李：小王，你在国企上班，收入好，福利也不错吧！

王女士：还可以，不过我才入职一年，收入一般啦！国企是需要慢慢熬的，经验越丰富，资历越老，收入也越高。

老李：小王，你平常有理财吗？

王女士：有的啊，但是钱不多，主要就存在银行。

老李：那你有没有考虑过买点保险，通过保险来理财。

王女士：我考虑过，但是我觉得这个保险和银行存款也差不多。银行存款存取还方便些，并且还有利息。依我看，存银行比买保险强多了。

老李：……

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是保险营销员老李，请根据上述场景，继续设计情境，撰写脚本，以对白的形式完成针对王女士的异议处理，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 仔细聆听，辨别真伪异议；
- 利用 1-2 个生活化的例子；
- 适当运用假设性的语言；
- 引导客户正确客观地认识商业保险的意义与功用。

（2）以专题讲解的方式，现场归纳和说明保险营销员处理异议的操作要点（至少两个以上），其中，准备时间 20 分钟，讲解时间为 10 分钟，要求逻辑清晰、方法科学、言之有理、切实可行。

2、实施条件

表 1 保险销售技术实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m²，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，	

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

3、考核时量

90 分钟（异议处理的脚本撰写要求在 60 分钟内完成；专题讲解要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，讲解时间 10 分钟）

4、评分标准

表 2 保险销售技术评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、异议处理能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90	异议处理 (60 分)	举例说明	20	列举 2 个生活化例子, 关联度高, 针对性强。	15-20 分
				列举 1 个生活化例子, 关联度较高, 针对性较强。	8-14 分
				列举 1 个生活化例子, 具有	1-7 分

考核内容			配分	考核点		得分
分)				一定地关联度与针对性。		
				无法列举生活化例子。	0	
		对白 撰写	10	脚本内容符合情境设计，思路清晰，对白体现专业度，合理运用假设性语言，注重措辞，用语准确，表达流畅，字数符合要求。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
		消除 保费 顾虑	20	结合客户实际情况与保单价值，对比分析，消除客户对于保费的顾虑，让客户感觉物有所值或者物超所值，逻辑清晰，内容具体。 按 4/8/12/16/20 分的标准评分。		
		正确 认识 商业 保险	10	科学引导客户认知商业保险的功用与异议，逻辑清晰，针对性强。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
现场 操作 (30 分)	专题 讲解	30 分	归纳说明 2 个及以上的操作要点,且与情境设计内容关联度高，逻辑清晰、方法科学、解释充分,言之有理、切实可行,现场专题讲解时间符合要求。		15-30 分	
			归纳说明 1 个操作要点,与情境设计内容具有一定的关联度，逻辑较为清晰、方法基本科学、解释相对具体,言之有理、切实可行，		5-14 分	

考核内容			配分	考核点	得分
				现场专题讲解时间基本符合要求。	0-4 分
				操作要点的归纳说明失误较多，或无操作要点，与情境设计关联不紧密，逻辑较为混乱，实践性不强，现场专题讲解时间不符合要求。	
合计		100 分			

试题评阅人签名:

项目三 保险客户服务

（一）试题编号：B-4-3-1

1、任务描述

客户是企业的最大资产，是企业赖以生存和发展的根本。没有足够的客户资源，企业的生存和发展就无从谈起。客户信息收集是获取客户资源的重要手段，也是销售工作的第一步。一般来说，客户信息的数量和质量与个人的销售业绩成正比。对于个人业绩的持续增长，客户信息的数量和质量是非常重要的。也是需要持续开发和收集、积累的过程。销售面对的就是客户，有效的客户。没有客户信息，就等于没有销售对象，所以收集有效客户信息是销售过程的第一步，也是非常重要和必要的一步。

小王是 A 保险公司营销部的一名新人，因以前从未从事过销售相关工作，进入公司后，虽信心满满，但业绩并没有多大提升，特别是小王不知该如何进行客户开拓，感到很沮丧。小王的团队主管在了解到小王的情况后，耐心且细致地开导他：要想获得更多的客户，首先要掌握客户信息收集的方法，收集客户信息，建立客户资料卡，然后利用客户管理工具进行分类管理，最后再进行有目的的拜访，这样展业效率和成功率都会比较高。经过主管指点之后，小王顿时觉得茅塞顿开，信心十足。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是小王的营销主管，请根据上述任务，向小王详细讲解客户信息收集的方法及管理流程，以对白形式撰写辅导脚本，内容应包括信息收集的方法和信息收集与管理流程中的步骤与细节，字数不少于 600 字。

（2）假设你是营销员小王，请根据客户信息收集与管理的任务要求以及团队主管的辅导，设计情境与对白，设计 2 位不同客户，以现场模拟的形式完成客户信息收集与管理流程的展示。要求逻辑清晰、服务规范、表述准确、切实可行，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险客户服务实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（辅导脚本的撰写要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 2 保险客户服务评分标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)	10 分	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效分析客户需求，具备科学的客户服务理念，熟悉保险客户服务方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。	

考核内容			配分	考核点		得分
				按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90分)	脚本撰写 (60分)	客户信息收集的方法	20分	紧密结合保险客户信息收集与整理实践,讲解 3 项及以上的保险客户信息收集的常用方法,针对性强,体现专业水准,措辞准确,表达顺畅。	10-20 分	
				结合保险客户信息收集与整理实践,讲解 1-2 项保险客户信息收集的常用方法,针对性较强,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法结合实际讲解保险客户信息收集的方法,或描述错误。	0 分	
		客户信息收集与管理流程	40分	系统说明客户信息收集与管理流程中 4 个及以上的操作步骤,逻辑清晰,内容准确,细节到位,体现专业水准,表达顺畅,切实可行。	30-40 分	
				系统说明客户信息收集与管理流程中 2-3 个操作步骤,逻辑清晰,内容准确,细节到位,体现专业水准,表达顺畅,切实可行。	20-29 分	
				详细说明客户信息收集与	10-19 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				管理流程中 1 个操作步骤，逻辑较清晰，内容较准确，包括细节处理，一定程度体现专业水准，表达较顺畅，具有可行性。		
				说明客户信息收集与管理流程失误较多，逻辑混乱，表达不准，与实践脱节，或者无法说明客户信息收集与管理流程。	0-9 分	
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30 分	情境设计合理,操作环节切合任务实际，表达通顺流畅，逻辑清晰、表述准确、细节呈现到位,场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理,操作环节切合任务实际,表达较通顺流畅，逻辑比较清晰、表述基本准确、细节合理呈现，场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理,操作环节与实际任务联系不够紧密，表达欠流畅，逻辑混乱、表述有误、细节失误，场景模拟时间基本符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名：

（二）试题编号：B-4-3-2

1、任务描述

客户投保后，送出保险单的过程非常重要，保单是保险契约的凭证，对于保险购买者而言，只有拿到保险单并确认无误后，心里才会真正踏实下来。如果保险营销员不能及时递送保单，势必会引起客户的焦虑、怀疑，严重的甚至会导致客户选择退保。因此，保险营销员切不可忽视递送保单这项工作，一定要及时递送保单并向客户详细解释有关条款及客户的保障范围等问题，给客户留下良好印象，建立良好信誉。

王军是A保险公司某营销团队的一名新人，经过几个月的不懈努力，准客户杜女士终于和王军签单，购买了一份健康保险产品。几天后，保险公司签发保单正本，王军需要及时拜访杜女士、递送保单，王军非常重视，请教团队主管，如何用心递送保单，才能让客户满意。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是王军的营销主管，请根据上述任务，向王军详细讲解保单递送之前的准备工作与保单递送的服务流程，以对白的形式撰写辅导脚本，内容应该包括准备工作和服务流程中的步骤与细节，字数不少于 600 字。

（2）假设你是营销员王军，请根据递送保单的任务要求以及团队主管的辅导，设计情境与对白，现场模拟与客户杜女士的面谈，完成保单递送服务流程，让客户满意。要求逻辑清晰、服务规范、表述准确、切实可行，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险客户服务实施条件

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

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

3、考核时量

90 分钟（辅导脚本的撰写要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 2 保险客户服务评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10 分	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效分析客户需求，具备科学的客户服务理念，熟悉保险客户服务方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	脚本撰写 (60 分)	准备工作	20 分	紧密结合保险客户服务实践，讲解 2 项及以上的保单递送准备工作，步骤严谨，细节清晰，针对性强，体现专业水准，措辞准确，表达顺畅。	10-20 分

考核内容			配分	考核点		得分
				结合保险客户服务实践,至少讲解 1 项保单递送的准备工作,步骤严谨,细节较清晰,针对性较强,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法结合实际讲解保单递送准备工作,或描述错误。	0 分	
		服务 流程	40 分	系统说明保单递送服务流程中 5 个及以上的操作步骤,逻辑清晰,内容准确,细节到位,体现专业水准,表达顺畅,切实可行。	30-40 分	
				系统说明保单递送服务流程中 3-4 个操作步骤,逻辑清晰,内容准确,细节到位,体现专业水准,表达顺畅,切实可行。	20-29 分	
				详细说明保单递送服务流程中 1-2 个操作步骤,逻辑较清晰,内容较准确,包括细节处理,一定程度体现专业水准,表达较顺畅,具有可行性。	10-19 分	
				说明保单递送服务流程失误较多,逻辑混乱,表达不准,与实践脱节,或者无法说明保单递送服务流程。	0-9 分	

考核内容			配分	考核点		得分
	现场 操作 (30 分)	情境 模拟	30 分	情境设计合理,操作环节切合任务实际, 对白通顺流畅, 逻辑清晰、表述准确、细节呈现到位,场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理,操作环节切合任务实际,对白较通顺流畅, 逻辑比较清晰、表述基本准确、细节合理呈现,场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理,操作环节与实际任务联系不够紧密,对白欠流畅, 逻辑混乱、表述有误、细节失误,场景模拟时间基本符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(三) 试题编号: B-4-3-3

1、任务描述

损失补偿是保险的目的,而理赔是客户获得损失补偿的手段。保险理赔是对承保业务和风险管理质量的检验,通过保险理赔可以发现保险条款、保险费率的制定和防灾防损工作中存在的漏洞和问题,为提高承保业务质量、改进保险条件、完善风险管理提供依据。理赔服务也是保险公司取得客户认可,提升公司形象的重要保证。保险理赔还可以提高保险公司的信誉,扩大保险公司在社会上的影响,促进保险业务的发展。从经营角度看,保险理赔充分体现了保险的经济补偿职能作用,是保险经营的重要环节。

小周是一名保险专业学生,暑假期间进入 A 保险公司车险理赔部门实习。作

为一名新人，他为了做好自己的工作，迅速掌握理赔岗位的工作职责、理赔处理的基本流程和理赔原则等内容，虚心向理赔部门主管请教。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是小周的部门主管，请根据上述任务，向小周详细讲解理赔岗位的工作职责、理赔原则及理赔处理基本流程等内容，以对白的形式撰写辅导脚本，内容应包括理赔岗位的工作职责、理赔原则、理赔处理基本流程中的步骤与细节等，字数不少于 600 字。

（2）假设你是理赔服务人员小周，请根据保险理赔任务要求以及团队主管辅导，以车险理赔为例，设计情境与对白，现场模拟处理保险理赔服务过程，完成保险理赔服务，让客户满意。要求逻辑清晰、服务规范、表述准确、切实可行，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险客户服务实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（辅导脚本的撰写要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 2 保险客户服务评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10 分	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效分析客户需求，具备科学的客户服务理念，熟悉保险客户服务方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	辅导脚本 (60 分)	岗位职责描述	20 分	紧密结合保险理赔工作岗位实际,讲解 3 项及以上的理赔岗位职责及要求,描述准确,体现专业水准,表达顺畅。	10-20 分
				结合保险理赔工作岗位实际,至少讲解 1-2 项理赔岗位职责及要求,描述较准确,一定程度体现专业水准,表达较为顺畅。	1-9 分
				无法结合实际讲解保险理赔工作岗位岗位职责及要求,或描述错误。	0 分
		理赔	40 分	理赔原则解释正确,系统说明理赔服务流程中 5 个及	30-40 分

考核内容			配分	考核点		得分
	服务 流程			以上的操作步骤，逻辑清晰，内容准确，细节到位，体现专业水准，表达顺畅，切实可行。		
				理赔原则解释正确，系统说明理赔服务流程中 3-4 个操作步骤，逻辑清晰，内容准确，细节到位，体现专业水准，表达顺畅，切实可行。	20-29 分	
				理赔原则解释正确，详细说明理赔服务流程中 1-2 个操作步骤，逻辑较清晰，内容较准确，包括细节处理，一定程度体现专业水准，表达较顺畅，具有可行性。	10-19 分	
				理赔原则解释有误，说明理赔服务流程失误较多，逻辑混乱，表达不准，与实践脱节，或者无法说明理赔服务流程。	0-9 分	
	现场 操作 (30 分)	情境 模拟	30 分	情境设计合理，操作环节切合任务实际，对白通顺流畅，逻辑清晰、表述准确、细节呈现到位，场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理，操作环节切合任务实际，对白较通顺流畅，逻辑比较清晰、表述	10-19 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				基本准确、细节合理呈现， 场景模拟时间符合要求。		
				情境设计欠合理，操作环节 与实际任务联系不够紧密， 对白欠流畅，逻辑混乱、表 述有误、细节失误，场景模 拟时间基本符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名：

（四）试题编号：B-4-3-4

1、任务描述

保全服务是寿险公司业务量最大的业务，也是体现保险公司服务水平高低的业务，寿险公司一般都设有处理保全业务的职能部门。“保全”一词在人寿保险实务上有广义和狭义两种。就广义而言，自人寿保险合同成立时起至终止时止，凡在保险期间内发生的一切事务都可称为保全。故广义的保全不仅包括保险费的收缴、合同内容的变更，更包括保险金、给付金、保单贷款、退保金、红利等各类给付事务。狭义的保全仅仅包括合同内容的各种变更、保单错误的更正以及保险金和退保金的给付。保全服务工作的好坏将直接影响到客户的满意度水平。

小王是 A 寿险公司的保险营销员，其客户张姐为自己投保了一份终身寿险保单，由于工作繁忙等原因，未履行按期交纳续期保费的义务，导致保险合同中止。于是找到小王，希望使这份中止的合同继续生效。因小王是第一次遇到这种情况，不知该如何处理，于是小王向团队主管请教。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是小王的团队主管，请根据上述任务，向小王详细讲解寿险保全的具体工作内容和保全服务基本流程，以对白的形式撰写辅导脚本，内容应包括寿险保全的具体工作内容和保全服务基本流程中的步骤与细节，字数不少于

600 字。

(2) 假设你是营销员小王, 请根据寿险保全任务要求以及团队主管的辅导, 设计情境与对白, 现场模拟与客户张姐的沟通过程, 完成保单复效服务流程, 让客户满意。要求逻辑清晰、服务规范、表述准确、切实可行, 情境模拟时间 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险客户服务实施条件

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

3、考核时量

90 分钟 (辅导脚本的撰写要求在 60 分钟内完成; 情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成, 准备时间 20 分钟, 情境模拟 10 分钟)

4、评分标准

表 2 保险客户服务评分标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)	10 分	具有法律法规意识; 诚实守信, 严谨有序; 不违背保险营销职业道德与营	

考核内容			配分	考核点	得分
				销伦理；能够有效分析客户需求，具备科学的客户服务理念，熟悉保险客户服务方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90分)	辅导脚本 (60分)	寿险保全的工作内容	20分	紧密结合寿险保全工作实践,讲解 3 项及以上的寿险保全内容,体现专业水准,措辞准确,表达顺畅。	10-20 分
				结合寿险保全工作实践,至少讲解 1-2 项寿险保全内容,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。	1-9 分
				无法结合实际讲解寿险保全工作内容,或描述错误。	0 分
		保全服务流程	40分	系统说明保全服务流程中 4 个及以上的操作步骤,逻辑清晰,内容准确,细节到位,体现专业水准,表达顺畅,切实可行。	30-40 分
				系统说明保全服务流程中 2-3 个操作步骤,逻辑清晰,内容准确,细节到位,体现专业水准,表达顺畅,	20-29 分

考核内容			配分	考核点		得分
				切实可行。		
				详细说明保全服务流程中的 1 个操作步骤,逻辑较清晰,内容较准确,包括细节处理,一定程度体现专业水准,表达较顺畅,具有可行性。	10-19 分	
				说明保全服务流程失误较多,逻辑混乱,表达不准,与实践脱节,或者无法说明保全服务流程。	0-9 分	
	现场操作 (30分)	情境模拟	30 分	情境设计合理,操作环节切合任务实际,对白通顺流畅,逻辑清晰、表述准确、细节呈现到位,场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理,操作环节切合任务实际,对白较通顺流畅,逻辑比较清晰、表述基本准确、细节合理呈现,场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理,操作环节与实际任务联系不够紧密,对白欠流畅,逻辑混乱、表述有误、细节失误,场景模拟时间基本符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

（五）试题编号：B-4-3-5

1、任务描述

随着时代发展，公众保险意识增强，保险逐渐在生活中变得不可或缺。保险在很大程度上保障了消费者的生活，但另一方面，保险投诉也是不可避免的，消费者和保险公司之间的纠纷也是存在的。

根据相关数据显示，人身险公司涉及消费者权益的投诉中，退保纠纷、销售误导类事项占多数。对此，业内人士分析，由于部分代理人在销售时没能客观、真实地介绍保险产品并误导消费者购买不符合其需求的产品，使消费者对产品的投资收益与预期严重不符。近年来，由独立代理人及银邮渠道的代理人销售的分红险、万能险等新型人身险已成为产生退保纠纷的主要领域。目前，个人代理营销发展快，但个人素质良莠不齐，首次购买保险者应注意将存在疑问的合同细节，通过电话、网络等方式与保险公司核对后再签订合同，避免被各类保险代理人误导。

从公司管理层面，保险公司各级机构应高度重视客户的抱怨与投诉。通过对客户投诉的处理，应注意发现合同条款和配套服务上的不足，提出改进服务的方案和具体措施，并切实加以贯彻执行，提升客户满意度和忠诚度。

小刘是保险专业三年级学生，经人介绍进入 A 保险公司客户服务部门从事客服专员岗位工作，因以前未接触过客服岗位，面对各类投诉电话，小刘不知如何才能把这份工作做好，让客户满意。于是，她主动向客服主管请教。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是小刘的客服主管，请根据上述任务，向小刘详细讲解处理客户投诉前的准备工作与投诉处理流程，以对白的形式撰写辅导脚本，内容应包括准备工作和投诉处理流程中的步骤与细节，字数不少于 600 字。

（2）假设你是客服人员小刘，请根据客户投诉处理的任务要求以及客服主管的辅导，设计情境与对白，现场模拟与投诉客户的沟通过程，完成投诉处理流程，让客户满意。要求逻辑清晰、服务规范、表述准确、切实可行，情境模拟时间 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险客户服务实施条件

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

3、考核时量

90 分钟（笔试要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 2 保险客户服务评分标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)	10 分	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效分析客户需求，具备科学的客户服务理念，熟悉保险客户服务方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理	

考核内容			配分	考核点		得分
				能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90分)	脚本撰写 (60分)	处理投诉前的准备工作	20分	紧密结合保险客户投诉处理业务实践,讲解 2 项及以上的投诉处理的准备工作和原则,步骤严谨,细节清晰,针对性强,体现专业水准,措辞准确,表达顺畅。	10-20 分	
				结合保险客户投诉处理业务实践,至少讲解 1 项投诉处理的准备工作和原则,步骤严谨,细节较清晰,针对性较强,一定程度体现专业水准,措辞基本准确,表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法结合实际讲解投诉处理前的准备工作,或描述错误。	0 分	
		客户投诉处理服务流程	40分	系统说明投诉处理服务流程中 5 个及以上的操作步骤,逻辑清晰,内容准确,细节到位,体现专业水准,表达顺畅,切实可行。	30-40 分	
				系统说明投诉处理服务流程中 3-4 个操作步骤,逻辑清晰,内容准确,细节到位,体现专业水准,表达顺畅,切实可行。	20-29 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				详细说明投诉处理服务流程中 1-2 个操作步骤,逻辑较清晰,内容较准确,包括细节处理,一定程度体现专业水准,表达较顺畅,具有可行性。	10-19 分	
				说明投诉处理服务流程失误较多,逻辑混乱,表达不准,与实践脱节,或者无法说明投诉理服务流程。	0-9 分	
	现场操作 (30分)	情境模拟	30 分	情境设计合理,操作环节切合任务实际,对白通顺流畅,逻辑清晰、表述准确、细节呈现到位,场景模拟时间符合要求。	20-30 分	
				情境设计较合理,操作环节切合任务实际,对白较通顺流畅,逻辑比较清晰、表述基本准确、细节合理呈现,场景模拟时间符合要求。	10-19 分	
				情境设计欠合理,操作环节与实际任务联系不够紧密,对白欠流畅,逻辑混乱、表述有误、细节失误,场景模拟时间基本符合要求。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

（六）试题编号：B-4-3-6

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，因近年士多生意开始下滑，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：

（七）试题编号：B-4-3-7

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。（面试）

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（笔试要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 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。	
总计	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。	
	总分 100 分		

试题评阅人签名:

(八) 试题编号: B-4-3-8

1、任务描述

根据美国市场营销学会 AMA 顾客满意度手册所列数据显示, 每 100 个满意的顾客会带来 25 个新顾客; 每收到一个顾客投诉, 就意味着还有 20 名有同感的顾

客；获得一个新顾客的成本是保持一个满意顾客成本的 5 倍；争取一个新顾客比维护一个老顾客要多 6-10 倍的工作量；客户服务水平提高 2 成，营业额将提升 40%。

企业通过计算一位顾客一生能为企业带来多少销售额和利润来衡量顾客价值。流失一位重复购买的客户，企业就失去这位客户可能带来的利润，尤其是关键客户流失如同釜底抽薪，让多年投入于客户关系维护中的成本与心血付之东流。

保险销售的是无形产品，需要通过提供完善的服务，让客户感受到购买所能享受到的诸多优质服务，从而相信你，相信保障。老客户是块宝，做好老客户营销不仅可以获得更多、更稳定的签单，也是获得新客户的重要途径和来源。

刘薇是A保险公司某营销团队的一名营销员，经过两年的努力也积累了不少客户，但是细心的她发现虽然有新客户增加，但老客户也流失不少，结果导致最终客户总量上不去，业绩也没有太大提升，怎样才能留住客户呢？于是，她带着疑问虚心向团队主管请教。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）假设你是刘薇的营销主管，请根据上述任务，向刘薇详细讲解保险客户维护的方式和挽回流失客户的服务流程，以对白形式撰写辅导脚本，内容应包括客户维护的方式以及流失客户挽回服务流程中的步骤与细节，字数不少于 600 字。

（2）假设你是营销员刘薇，请根据客户维护的任务要求以及团队主管的辅导，设计情境与对白，现场模拟与客户的沟通，完成流失客户的挽回服务流程。要求逻辑清晰、服务规范、表述准确、切实可行，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险客户服务实施条件

项 目	实施条件	备注
场 地	测试场地不少于 70m²，桌椅 30 套	机 试
设 备	每个场地配置打印机 1 台；每张桌子配置计算机 1 台，win7 以上操作系统，Office2010 版本以上；A4 白纸 10	

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

3、考核时量

90 分钟（辅导脚本的撰写要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 2 保险客户服务评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10 分	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；能够有效分析客户需求，具备科学的客户服务理念，熟悉保险客户服务方法，具有一定的观察能力、分析能力、判断能力、组织能力、表达能力等；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测 试 任 务	脚本 撰写 (60 分)	客户维 护方式	20 分	紧密结合保险客户服务实践，讲解 3 项及以上的客户维护的方式，具体可行，针对性强，体现专业水准，措	10-20 分

考核内容			配分	考核点		得分
(90分)				辞准确，表达顺畅。		
				结合保险客户服务实践，至少讲解 1-2 项保险客户维护的方式，较具体可行，针对性较强，一定程度体现专业水准，措辞基本准确，表达较为顺畅。	1-9 分	
				无法结合实际讲解客户维护的方式，或描述错误。	0 分	
	流失客户挽回服务流程	40 分		系统说明流失客户的挽回服务流程中 5 个及以上的操作步骤，逻辑清晰，内容准确，细节到位，体现专业水准，表达顺畅，切实可行。	30-40 分	
				系统说明流失客户的挽回服务流程中 3-4 个操作步骤，逻辑清晰，内容准确，细节到位，体现专业水准，表达顺畅，切实可行。	20-29 分	
				详细说明流失客户的挽回服务流程中 1-2 个操作步骤，逻辑较清晰，内容较准确，包括细节处理，一定程度体现专业水准，表达较顺畅，具有可行性。	10-19 分	
				说明流失客户的挽回服务流程失误较多，逻辑混乱，表达不准，与实践脱节，	0-9 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				或者无法说明流失客户的挽回服务流程。		
	现场操作 (30分)	情境模拟	30分	情境设计合理,操作环节切合任务实际,对白通顺流畅,逻辑清晰、表述准确、细节呈现到位,场景模拟时间符合要求。	20-30分	
				情境设计较合理,操作环节切合任务实际,对白较通顺流畅,逻辑比较清晰、表述基本准确、细节合理呈现,场景模拟时间符合要求。	10-19分	
				情境设计欠合理,操作环节与实际任务联系不够紧密,对白欠流畅,逻辑混乱、表述有误、细节失误,场景模拟时间基本符合要求。	0-9分	
合计		100分				

试题评阅人签名:

(九) 试题编号: B-4-3-9

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: (面试) 40 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：你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（笔试要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 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：

（十）试题编号：B-4-3-10

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）：

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表声音小或者听不清楚时	不可以直接挂机	
想要问客户的名字是時候	“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	“喂, 不好意思, 我是新	

表动作慢，不熟练时	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，恰当的说话速度是	
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（笔试要求在 60 分钟内完成；情境设计与现场操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 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:

项目四 保险营销策划

（一）试题编号：B-4-4-1

1、任务描述

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

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

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

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

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

根据上述资料，请完成下列测试任务：

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

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

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

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

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

3、考核时量

120 分钟（方案的制定要求在 90 分钟内完成；PPT 制作和讲演要求在 30 分钟内完成，其中，准备时间为 20 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

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

考核内容			配分	考核点	得分
		方式			
	现场操作 (30分)	PPT制作	15	与广告方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场讲演	15	与广告方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（二）试题编号：B-4-4-2

1、任务描述

服务新生代：为 80、90 后提供风险保障

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

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

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

正因为如此，H 保险公司作为第一家互联网保险公司，通过互联网这个渠道，

将新一代年轻人作为自己的服务对象，希望为这样一群无畏向前的 80、90 后提供保障。

金融与技术深度融合

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

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

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

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

新保险：走向全面融合

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

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

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

资料来源：节选自中国保险报网站 2019 年 5 月 31 日《新保险：应用新技术，促进新融合，服务新生代》，网址：

http://chsh.sinoins.com/2019-05/13/content_291109.htm, 节选时有删改。

根据上述资料, 请完成下列测试任务:

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

- 市场细分
- 目标市场选择
- 市场定位
- 市场竞争战略

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

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

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

3、考核时量

120 分钟 (方案的制定要求在 90 分钟内完成; PPT 制作和讲演要求在 30 分钟内完成, 其中, 准备时间为 20 分钟, 讲演 10 分钟)。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

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

考核内容			配分	考核点	得分
	操作 (30分)	制作		容合理、结构完整；适当的动画设计； 演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场 讲演	15	与策划方案紧密关联，普通话标准； 注重措辞，表达通顺，适当互动；讲 演层次清晰、结构合理；仪表仪态端 正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（三）试题编号：B-4-4-3

1、任务描述

近年来，随着环境问题加剧、社会生活压力增大，重大疾病由“稀客”变成了“常客”，并有低龄化趋势。重大疾病风险不仅在于对身体健康的威胁，更在于其高昂的治疗费和康复费给家庭带来的经济压力。而重大疾病保险是定额给付，不仅可以用于疾病治疗，还可以用于康复，甚至是补偿治疗和康复期间不能正常工作造成的收入损失，因而可以称之为每个人和每个家庭的健康“保护伞”。

长期以来，Z 保险公司秉承“成己为人，成人达己”的企业文化理念，勇担社会责任，不断开拓创新，持续推进保险产品的改造升级，致力于为客户提供更加丰富和多元的保险产品。Z 保险公司此次推出的 XX 福(臻享版)保险产品组合，涵盖身故、重大疾病、特定疾病、保费豁免等多项责任，病种范围囊括 100 种重大疾病和 30 种特定疾病，且特定疾病给付增加至三次，保障力度再次提升，标志着 Z 公司重大疾病保险再次迈上新台阶，奠定了 Z 保险公司重大疾病险的新里程碑，是一款真正回馈广大客户，彰显保险大爱真谛的匠心之作。

该保险产品组合由 XX 福终身寿险(臻享版)、XX 附加 XX 福提前给付重大疾病保险(臻享版)、XX 附加 XX 福豁免保险费疾病保险(优享版)和 XX 附加 XX 福豁免保险费重大疾病保险(优享版)组合而成，具有以下四大亮点：

病种覆盖，全面细致。该保险产品组合承保病种更为细致、丰富，包括 100

种重大疾病和 30 种特定疾病，疾病种类不仅涵盖恶性肿瘤、急性心肌梗塞、脑中风后遗症、重大器官移植术或造血干细胞移植术、冠状动脉搭桥术等当下较为常见的重大疾病，还包括特定恶性病变或恶性肿瘤（包括原位癌、皮肤癌等）、冠状动脉介入手术、心脏瓣膜介入手术等易于治疗的特定疾病，保障内容专业、全面，保障周期稳定、长久，可以为客户提供相伴一生的安心保障。

保障升级，贴心守护。自面市以来，Z 保险公司“XX 福”系列保险产品广受客户好评，堪称 Z 保险公司健康险中的旗舰产品。此次新推出的 XX 福（臻享版）保障力度再次升级，在满足合同约定条件的情况下，其中特定疾病保障，可享三次赔付，每次为基本保险金额的 20%，累计可以达到基本保险金额的 60%；重大疾病保障、身故保障可以达到基本保险金额的 100%。附加配套组合的豁免保险费疾病保险和豁免保险费重大疾病保险，保障内容更加完备、全面，可为不确定的未来提供更加确定的保护。

交费灵活，实惠之选。该保险产品组合交费方式为 19 年、29 年交两种，打破了传统健康险 20 年、30 年交的交费方式，在保障提升、保费持稳的基础上，进一步缩短了交费期间，真正回馈公司新老客户，彰显保险真谛，是客户构建家庭全面保障计划的理想之选。

保费豁免，安心无忧。该保险产品组合特别设计投保人重大疾病、身故、高残豁免和被保险人特定疾病豁免，双重豁免责任提供全面周到呵护。投保人、被保险人符合合同约定的相关要求，即可免除主合同及本公司所认可的其他人身保险合同应交未交保费，彰显人文关怀，让客户安享无忧未来。

资料来源：节选自中国人寿官方网站 2018 年 12 月 10 日《中国人寿推出国寿福（臻享版）保险产品组合》，网址：<http://www.chinalife.com.cn/chinalife/xwzx/gsxw/221389/>，节选时有删改。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）立足新产品推广营销策划流程，为 Z 保险公司制定一份新产品上市推广营销策划书，要求格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰，并附有切实可行的活动方案，字数不少于 800 字。具体内容包括：

➤ 市场分析

- 新品分析
- 产品定位
- 推广目标
- 推广策略
- 经费预算
- 效果评估

(2) 根据市场推广活动的策划方案,进行策划方案的 PPT 制作和讲演,现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

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

3、考核时量

120 分钟(方案的制定要求在 90 分钟内完成; PPT 制作和讲演要求在 30 分钟内完成, 其中, 准备时间为 20 分钟, 讲演 10 分钟)。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

考核内容	配分	考核点	得分

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	市场分析	10	市场分析包括影响企业的营销环境分析、消费者需求分析、竞争产品分析等,市场分析透彻、到位；逻辑清晰，言之有理，表述顺畅。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		新产品分析	10	熟悉产品特点，对新产品核心利益点的描述与分析准确；逻辑清晰，言之有理，表述顺畅。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		产品定位	5	产品目标消费群明确合理；产品定位符合市场实际情况，具有竞争力；逻辑清晰，言之有理，表述顺畅。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		推广目标	5	运用 SMART 原则，设定详细具体、切实可行的任务目标，表述准确。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		推广策略	20	推广策略包含广告宣传设计、公关主题活动和其他促销活动策划；每个活动有具体的推广时间、地点以及活动详细安排；媒介选择要求包括至少 1	

考核内容			配分	考核点	得分
				条广告语、1 类公关宣传活动、1 个促销活动、2 个以上的媒介宣传安排；活动可操作性强；逻辑清晰，言之有理，表述顺畅。 按 4/8/12/16/20 分的标准评分。	
		经费 预算	5	费用分析和安排科学；经费使用分项全面；各项经费使用细则安排合理。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		效果 评估	5	活动的目标、内容、经济效益和社会效益的检验均准确到位。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
	现场操 作 (30 分)	PPT 制作	15	与策划方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场 讲演	15	与策划方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

(四) 试题编号：B-4-4-4

1、任务描述

近日，Y 保险公司“剑挑”保险五巨头的文章着实吸引眼球。文章指出，5 月，Y 保险公司市值直冲万亿港元，大有碾压国内保险巨头之势。

近日，Y 保险公司中国 CEO 谈战略转型时再次系统地阐述了 Y 保险公司中国的整个战略定位。他提出，“坚持做对的事，好的结果自然会来。”Y 公司非常清

楚自己的市场地位，在中国人身险市场集中度不断提升的背景下，在“保险姓保”的政策导向下，走人海战术，盲目追求规模效应已经不合时宜。

“2018 年我们定义了新的愿景：我们可能不是最大的，可能不是保费最高的保险公司，但是我们希望成为市场上最受信赖的保险公司。”

Y 保险公司为何能够赢得消费者的广泛认同，相信除了本身的百年积淀之外，更重要的是它真正从战略定位层面，从企业愿景上确认了成为“最受信赖的保险公司”。其中内涵是，Y 保险公司的本位是保险公司，所以坚持“保险姓保”，这让它的产品经得起市场的检验，其次是最受信赖，这要求它的服务要“以消费者为中心”，符合消费者的期待。

精耕细作，扎实推进

资料显示，Y 保险公司于 1992 年进入中国大陆在上海开设分公司，1995 年进入广东市场，1999 年进入深圳市场，2002 年先后进入北京、江苏、东莞、江门几个区域市场。作为总部在香港的上市公司，其国内分公司均为独立的子公司。而此后多年 Y 保险公司中国并没有在大陆地区开设新的分支机构，但是其长期位居外资保险市场首位。

作为将代理人制度引进中国的“带路人”，Y 保险公司放弃了业内流行的“人海战术”，而于 2010 年提出营销员 2.0 计划。

所谓“营销员 2.0”项目：指将营销员考核和业绩与专业行为挂钩。续保、服务、公司产品培训、业务培训以及业务晨会出席率与奖金正相关，产能与奖金倍数正相关，淡化营销员在规模上的保费表现，更多关注营销员在收入上的提高。

2018 年，Y 保险公司在营销员 2.0 计划基础上提出营销员 3.0 转型方案，更强调标准化的优质服务体验，将客户体验作为衡量渠道品质的标准。

CEO 表示，保险行业不能依靠“先污染，后治理”，而是要在前端控制好代理人素质，“不仅为客户提供保障，更通过多样的保险产品和服务，满足客户财富管理方面的需求。”

这也是与同业公司相比，Y 保险公司最核心的竞争力之一。Y 保险公司中国的 MDRT 率在国内最高，在 5% 以上，远高于内资寿险公司。根据 Y 保险公司的数据，代理人团队在为集团层面贡献的保费，占比达到 70%。CEO 透露，仅以北京分公司为例，2018 年新进代理人中拥有博士学位的超过 100 人。

专注主业，不事扩张

“我感觉做好大健康一定要立足于保险本业，要把保障功能做好，在这个基础之上再拓展，才是长久的做法。投资大健康，可以通过多种方式来做，未必一定要投资医院。”

如果说营销员 3.0 计划是通过专业的人才为消费者提供专业的服务，从而赢得消费者的信赖，解决了“最受信赖”的问题，那么接下来就是它要如何保持自己的本位在“保险公司”。这考验的其实就是保险公司的自我定位与欲望约束。

Y 保险公司则在跨界合作方面保持着谦益。比如在投资大健康方面，与国内保险公司通过入股医院、布局养老社区来的方式不同，Y 公司采取的是借助外来渠道与微医合作模式。“我感觉做好大健康一定要立足于保险本业，要把保障功能做好，在这个基础之上再拓展，才是长久的做法。投资大健康，可以通过多种方式来做，未必一定要投资医院。” CEO 称。

这一点，与国内保险公司寻求各种产业一体化发展的思路完全不同。我们不能说一体化发展道路不正确，只能说 Y 保险公司的对自己的明确定位，是其能够实现长期稳健发展至今，达到基业长青达百年的核心要素。它为中国保险企业的稳健发展提供了有益借鉴。君不见，曾经被监管接管的那几家险企，其实存在一个共通点，那就是激进的发展扩张战略。

资料来源：节选自腾讯网站 2019 年 5 月 31 日《友邦保险为什么这么强，原来答案这么简单！》，网址：
<https://new.qq.com/omn/20190531/20190531A0ABTW.html?pc>，节选时有删改。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）为了让 Y 公司更好地适应市场的变化，请为其制定 SWOT 战略环境分析与市场竞争策划方案，至少包括以下几个方面内容，字数不少于 800 字。

- SWOT 分析
- SO 战略
- ST 战略
- WO 战略
- WT 战略

➤ 市场竞争战略

(2) 根据 SWOT 分析与市场方案,进行策划方案的 PPT 制作和讲演,现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

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

3、考核时量

120 分钟(方案的制定要求在 90 分钟内完成; PPT 制作和讲演要求在 30 分钟内完成, 其中, 准备时间为 20 分钟, 讲演 10 分钟)。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)	10	具有法律法规意识; 诚实守信, 严谨有序; 不违背保险营销职业道德与营销伦理; 具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力; 具备基本行文功底,	

考核内容			配分	考核点	得分
				注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90分)	制定方案(60分)	背景介绍	5	阐明方案背景和需要，逻辑清晰，关键信息准确，表述流畅。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		确定目标	5	运用 SMART 原则，设定详细具体、切实可行的任务目标，表述准确。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		SWOT 分析	10	企业的优势劣势机会威胁分析清晰、准确。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
		SO 战略	8	行业背景分析清晰、准确；企业特点、竞争对手特点、消费者特点分析清晰、准确；制定的 SO 战略具体、可行。 按 2/4/6/8/分标准评分。	
		ST 战略	8	行业背景分析清晰、准确；企业特点、竞争对手特点、消费者特点分析清晰、准确；制定的 ST 战略具体、可行。 按 2/4/6/8/分标准评分。	
		WO 战略	8	行业背景分析清晰、准确；企业特点、竞争对手特点、消费者特点分析清晰、准确；制定的 WO 战略具体、可行。 按 2/4/6/8/分标准评分。	
		WT 战略	8	行业背景分析清晰、准确；企业特点、竞争对手特点、消费者特点分析清晰、准确；制定的 WT 战略具体、可行。 按 2/4/6/8/分标准评分。	
		竞争战略	8	竞争战略选择正确；体现市场竞争法则的要求；表达清晰，有条理 按 2/4/6/8 分标准评分。	
	现场	PPT	15	与策划方案紧密关联，主题突出、内	

考核内容			配分	考核点	得分
	操作 (30分)	制作		容合理、结构完整；适当的动画设计； 演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分 的标准评分。	
		现场讲演	15	与策划方案紧密关联，普通话标准； 注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分 的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（五）试题编号：B-4-4-5

1、任务描述

历经 2018 年金融市场的风险频发状况，中国居民的理财观念更趋于理性，从注重收益向关注安全转变，从激进投资向理性投资转变，从资产的盲目配置向合理配置转变。2019 年是建国七十周年，也是 Z 保险公司建司七十周年。在这历史性的时刻，为回馈广大客户，满足客户新的需求，Z 保险公司隆重推出的极致回馈产品——鑫享金生，将无惧金融市场变幻的风浪，给予客户独一无二、千载难逢的司庆之享。

亮点一：鑫享金生预定利率 4.025%

根据 Z 保险公司提供的回报率，投保鑫享金生可享受 4.025%的定额预定利率，这也是保监会规定的评估利率最大值。

亮点二：投保鑫享金生年年固定返还

投保之后的第五年起至合同期满，每年都有固定生存金返还，第五第六年返还特别生存金，第七年到合同期满每年返还一定生存保险金，并且满期之后保险公司将给付合同基本保险金额。

亮点三：搭配万能账户收益更多

可以搭配万能账户，资金进入万能账户增值获得更多收益，三种万能账户保底收益 2.5%，最高收益可以达到 5.3%，实际收益于公司经营情况挂钩。

资料来源：节选自中亿财经网站 2019 年 5 月 6 日《国寿鑫享金生怎么样？国寿鑫享金生值得买吗？》，网址：
<https://www.zhongyi9999.com/school/845077.html>，节选时有删改。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）为答谢新老客户对公司一贯的支持和信任，Z 保险公司长沙分公司拟在新年到来之际举办一次新产品鑫享金生的促销活动。请按照促销活动方案设计的方法和要求进行策划，并撰写活动方案，内容至少包括以下几个方面，字数不少于 800 字。

- 背景介绍
- 确定目标
- 拟定内容
- 编制预算
- 效果评估
- 应急预案

（2）根据活动策划方案，进行策划方案的 PPT 制作和讲演，现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

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

人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（方案的制定要求在 90 分钟内完成；PPT 制作和讲演要求在 30 分钟内完成，其中，准备时间为 20 分钟，讲演 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背保险营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力；具备基本行文功底，注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	背景介绍	5	阐明活动背景和需要，逻辑清晰，关键信息准确，表述流畅。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		确定目标	5	运用 SMART 原则，设定详细具体、切实可行的任务目标，表述准确。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。	
		拟定内容	20	完整包括以下几个方面：主题的选择和确定；组织者和活动对象分析；活动地点、范围、时间；活动方式的选择与组合设计；体现“互联网+”的时代特征；逻辑清晰，表述准确，体现专业水	15-20 分

考核内容			配分	考核点		得分
				准，切实可行。		
				基本包括以下几个方面:主题的选择和确定;组织者和活动对象分析;活动地点、范围、时间;活动方式的选择与组合设计;体现“互联网+”的时代特征;逻辑较清晰,表述基本准确,一定程度体现专业水准,切实可行。	8-14 分	
				方案内容不齐全,“互联网+”的时代特征不明显;逻辑欠清晰,表述不准确,专业水准不足,可行性较弱。	0-7 分	
		编制 预算	10	经费来源清晰准确;费用分析和安排设计科学;经费使用分项全面;各项经费使用细则安排合理。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。		
		效果 评估	10	活动的目标、内容、经济效益和社会效益的检验均准确到位。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。		
		应急 预案	10	全面预测活动过程中可能出现的突发状况,采取合理的处理方式和手段,设置完善的救援保障体系,合理安排应急人员。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。		
	现场操作	PPT	15	与策划方案紧密关联,主题突出、内		

考核内容			配分	考核点	得分
	(30 分)	制作		容合理、结构完整；适当的动画设计； 演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
		现场 讲演	15	与策划方案紧密关联，普通话标准； 注重措辞，表达通顺，适当互动；讲 演层次清晰、结构合理；仪表仪态端 正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分的标准评分。	
合计		100 分			

试题评阅人签名：

（六）试题编号：B-4-4-6

1、任务描述

近日，瑞银发表研究报告指出，中国 A 公司以独特的代理能力，以及健康生态系统的连通性难以被竞品复制，仍然为保险行业首选。瑞银的判断从 2018 年四大上市保险公司披露的年报中得到了支持。2018 年，中国 A 公司保费收入 4469 亿元，净利润 732 亿元，成为行业第一。

中国 A 公司不断加强渠道管理，持续提升渠道服务质量，个人客户数同比增长 25.2%至 1.79 亿；新增客户 2,581 万，其中有 845 万来自中国 A 公司“金融服务、医疗健康、汽车服务、房产服务、智慧城市”五大生态圈的互联网用户，在新增客户中占比 32.7%。

客户交叉渗透程度不断提高。截至 2018 年 6 月 30 日，中国 A 公司个人客户中有 5,533 万人同时持有多家子公司的合同，较年初增长 17.2%，在整体客户中占比 30.8%，同比提升 2.3 个百分点。

在更丰富的金融、生活场景，更优质的服务体验下，中国 A 公司互联网用户量同比增长 20.6%至 4.86 亿；每个用户平均使用中国 A 公司 2.30 项线上服务，同比增长 12.7%。

中国 A 公司董事长兼首席执行官表示，成立 30 年以来，中国 A 公司在广大客户的信任和支持下，实现了个人客户价值与中国 A 共同成长。未来，中国 A

公司将持续以个人客户为中心，努力实现“国际领先的科技型个人金融生活服务集团”的公司愿景，通过科技成果的不断赋能，为客户创造更大价值。

A 公司为了帮助客户做好健康管理，创新推出了很多定制化的健康激励服务，比如，早在 2016 年就推出了「A RUN 健康管理计划」，将保险保障与健康管理紧密结合，对传统保险保障服务进行了拓展。A RUN 健康管理计划改变了传统保险只为客户提供经济补偿的后端保障机制，把对客户健康管理前置，是 A 公司人寿践行「产品+」战略的重要举措。

具体来说，就是投保人参加指定的运动记录平台活动，且在前两个保单年度内累计 18 个月或 24 个月每月至少有 25 天每天运动步数不少于 10000 步，从第三个保单年度开始，身故及重疾保险金分别可增加主险及重疾险基本保额的 5% 或 10%，且终身有效。

截至 2018 年 6 月，已经有累计超过 500 万客户参与了 A 公司 RUN 健康管理计划，超过 30 万人达成成年运动目标，保障额度获得提升。而对 A 公司来说，用户健康状况的改善有助于降低出险率，对双方都是一种双赢。

除了加强前端的健康引导，A 公司还通过科技赋能，解决传统理赔服务「速度慢、手续繁杂、时间长」的问题，用户体验改善了，反过来推动形成好的用户口碑，形成良性互动。

资料来源：节选自创业邦周天财经 2019 年 8 月 2 日《平安“探花”的第 7 次蝶变》，网址：<http://www.cyzone.cn/article/544492.html>，节选时有删改。

请根据上述材料，完成下列测试任务：

（1）为答谢新老客户对公司一贯的支持和信任，A 公司长沙分公司拟在感恩节举办一次客户答谢活动，预算控制在 30 万元之内。请按照促销活动方案设计的方法和要求为 A 公司客户答谢活动进行策划，撰写活动方案，内容至少包括以下几个方面，字数不少于 800 字。

- 背景介绍
- 确定目标
- 拟定内容
- 编制预算

- 效果评估
- 应急预案

(2) 根据活动策划方案, 进行策划方案的 PPT 制作和讲演, 现场讲演时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险营销策划实务实施条件

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

3、考核时量

120 分钟 (方案的制定要求在 90 分钟内完成; PPT 制作和讲演要求在 30 分钟内完成, 其中, 准备时间为 20 分钟, 讲演 10 分钟)。

4、评分标准

表 2 保险营销策划实务评分标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)	10	具有法律法规意识; 诚实守信, 严谨有序; 不违背保险营销职业道德与营销伦理; 具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、组织能力、表达能力; 具备基本行文功底,	

考核内容			配分	考核点		得分
				注重措辞技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	制定方案 (60 分)	背景介绍	5	阐明活动背景和需要，逻辑清晰，关键信息准确，表述流畅。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。		
		确定目标	5	运用 SMART 原则，设定详细具体、切实可行的任务目标，表述准确。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。		
		拟定内容	20	完整包括以下几个方面:主题的选择和确定;组织者和活动对象分析;活动地点、范围、时间;活动方式的选择与组合设计;体现“互联网+”的时代特征;逻辑清晰,表述准确,体现专业水准,切实可行。	15-20 分	
				基本包括以下几个方面:主题的选择和确定;组织者和活动对象分析;活动地点、范围、时间;活动方式的选择与组合设计;体现“互联网+”的时代特征;逻辑较清晰,表述基本准确,一定程度体现专业水准,切实可行。	8-14 分	
				方案内容不齐全,“互联网+”的时代特征不明显;逻辑	0-7 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				辑欠清晰，表述不准确，专业水准不足，可行性较弱。		
		编制 预算	10	经费来源清晰准确；费用分析和安排设计科学；经费使用分项全面；各项经费使用细则安排合理。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。		
		效果 评估	10	活动的目标、内容、经济效益和社会效益的检验均准确到位。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。		
		应急 预案	10	全面预测活动过程中可能出现的突发状况，采取合理的处理方式和手段，设置完善的救援保障体系，合理安排应急人员。 按 2/4/6/8/10 分 的标准评分。		
	现场 操作 (30 分)	PPT 制作	15	与策划方案紧密关联，主题突出、内容合理、结构完整；适当的动画设计；演示总体效果好。 按 3/6/9/12/15 分 的标准评分。		
		现场 讲演	15	与策划方案紧密关联，普通话标准；注重措辞，表达通顺，适当互动；讲演层次清晰、结构合理；仪表仪态端正；讲演时间符合要求。 按 3/6/9/12/15 分 的标准评分。		
合计			100 分			

试题评阅人签名：

项目五 保险职场管理

(一) 试题编号: B-4-5-1

1、任务描述

绩效分析的步骤包括描述业绩表现、找出主要差异、分析主要原因、提出解决方法、拟定行动方案、实施追踪评估。

KPI 是指标体系中最能反映团队业绩表现和经营水平的指标, 保险营销职场的 KPI 指标包括业绩指标, 如: FYC、FYP、人均件数、件均保费等, 也包括人力指标, 如: 平均人力、举绩人力等。

建立 KPI 的意义在于全面准确反映团队经营的真实情况, 发现并分析问题, 找出原因, 确立下一步改进重点, 有的放矢地追踪, 加强过程管控, 从而使主管将精力集中在对绩效有最大驱动力的经营行动上, 及时诊断团队活动中出现的问题, 并采取改进措施。

某保险公司营销团队航帆部 2022 年 6 月的 KPI 数据如下, 现拟通过绩效分析, 找出问题, 分析原因, 探讨对策, 制定方案, 并落实到营销职场会议经营中的二次早会, 以切实解决存在问题, 提升团队绩效, 促进团队发展:

表 1 航帆部 2022 年 6 月的 KPI 数据

KPI 指标	平均人力	标准 FYP	出单人数	新单件数	出勤率
2019 年 6 月	50 人	15 万元	28 人	60 件	52%

根据上述资料, 请完成下列测试任务:

(1) 计算航帆部下列 KPI 指标:

表 2 航帆部 2022 年 6 月的 KPI 计算

KPI 指标	活动率	人均 FYP (元)	人均产能 (元)	人均件数 (件)	有效 人均件数 (件)	件均 FYP (元)
2019 年 6 月						

(2) 结合各项 KPI 指标, 试撰写航帆部 6 月的绩效分析报告, 至少应包括以下内容, 字数不少于 600 字:

- 根据 KPI 指标，分析现存问题及主要原因；
- 立足原因分析，针对现状提出改进措施；
- 基于改进措施，设计切实可行的具体方案；
- 评估具体方案，确保可操作性和实施效果。

（3）立足航帆部绩效分析报告，选择一名具有代表性的团队成员，针对该成员存在的问题完成个人绩效面谈的现场模拟与操作。要求紧密结合职场实际，流程完整，表述专业，操作顺畅，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 3 保险职场营销管理实施条件

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

3、考核时量

120 分钟（KPI 计算和绩效分析报告的撰写要求在 90 分钟内完成；现场模拟与操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）

4、评分标准

表 4 保险职场营销管理评分标准

考核内容	配分	考核点	得分

考核内容		配分	考核点		得分
职业素养 (10 分)		10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	计算 KPI 指标 (10 分)		10	熟悉 KPI 计算公式，计算准确无误。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
	撰写报告 (50 分)	分析问题及原因	10	找到两个及以上的问题且分析原因准确。	6-10 分
				可以发现一个问题且分析原因基本准确。	1-5 分
				无法找出问题和分析原因。	0 分
		提出改进措施	15	提出三个及以上的改进措施且描述明确。	10-15 分
				提出两个改进措施且描述明确。	5-9 分
				提出一个改进措施且描述基本明确。	1-4 分
				无法提出改进措施。	0 分
		制定具体方案	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强，体现绩效改进思路，表述顺畅。	15-20 分
				结构较严谨，逻辑较清晰，内容基本明确，较为详细具	8-15 分

考核内容			配分	考核点		得分
				体,具有一定可操作性,大致体现绩效改进思路,表述基本顺畅。		
				结构欠严谨,逻辑欠清晰,内容不明确,较为简要,可操作性不强,不能体现绩效改进思路,表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法给出具体方案。	0 分	
		进行效果评估	5	体现方案追踪与评估思路,切合实际,分析合理。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30	面谈对象的角色设定体现差异化,面谈流程正确,操作顺畅;至少关联 2 个及以上绩效分析报告所提到的问题及改进措施;体现具体方案的落地与实施;场景模拟用语准确,表达流利。	20-30 分	
				面谈对象的角色设定体现差异化,面谈流程基本正确,操作较为顺畅;至少关联 1 个绩效分析报告所提到的问题及改进措施;一定程度上能够体现具体方案的落地与实施;场景模拟的用语基本准确,表达较为流	10-19 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				利。		
				面谈对象的角色设定无法呈现差异化,面谈流程不完整,操作较生疏;与绩效分析报告提到的问题及改进措施关联不紧密;具体方案的落地与实施体现不明确;场景模拟用语不准确,表达欠流利。	0-9 分	
合计			100 分			

试题评阅人签名:

(二) 试题编号: B-4-5-2

1、任务描述

KPI, 关键业绩指标, 在指标体系中最能反映团队业绩表现和经营水平, 是以关键业绩指标为工具, 从业绩评价、分析与计划、汇报与指导等三方面实现规范运作、促进经营管理水平全面提升的管控体系。KPI建立的意义在于全面准确反映团队经营的真实情况, 发现并分析问题, 找出原因, 确立下一步改进重点, 有的放矢地追踪, 加强过程管控, 从而使主管将精力集中在对绩效有最大驱动力的经营行动上, 及时诊断团队活动中出现的问题, 并采取改进措施。

某保险公司营销团队航帆部2019年8月的KPI数据如下, 现拟通过绩效分析, 找出问题, 分析原因, 探讨对策, 制定方案, 并落实到营销职场会议经营中的二次早会, 以切实解决存在问题, 提升团队绩效, 促进团队发展。

表 1 航帆部 2019 年 8 月的 KPI 数据

KPI 指标	平均人力	标准 FYP	出单人数	新单件数	出勤率
2019 年 6 月	50 人	12 万元	20 人	55 件	58%

根据上述资料, 请完成下列测试任务:

(1) 计算航帆部下列 KPI 指标：

表 2 航帆部 2019 年 8 月的 KPI 计算

KPI 指标	活动率	人均 FYP (元)	人均产能 (元)	人均件数 (件)	有效 人均件数 (件)	件均 FYP (元)
2019 年 6 月						

(2) 结合各项 KPI 指标，试完成航帆部 8 月的绩效分析报告，至少应包括以下内容，字数不少于 600 字：

- 根据 KPI 指标，分析现存问题及主要原因；
- 立足原因分析，针对现状提出改进措施；
- 基于改进措施，设计切实可行的具体方案；
- 评估具体方案，确保可操作性和实施效果。

(3) 立足航帆部绩效分析报告，选择几项航帆部的典型问题，针对问题完成二次早会全流程的现场模拟与操作，要求紧密结合职场实际，流程完整，表述专业，操作顺畅，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 3 保险职场营销管理实施条件

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

人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（KPI 计算和绩效分析报告的撰写要求在 90 分钟内完成；现场模拟与操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）。

4、评分标准

表 4 保险职场营销管理评分标准

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	计算 KPI 指标 (10 分)		10	熟悉 KPI 计算公式，计算准确无误。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
	撰写报告 (50 分)	分析问题及原因	10	找到两个及以上的问题且分析原因准确。	6-10 分
				可以发现一个问题且分析原因基本准确。	1-5 分
				无法找出问题和分析原因。	0 分
	提出改进措施		15	提出三个及以上的改进措施且描述明确。	10-15 分
				提出两个改进措施且描述明确。	5-9 分
				提出一个改进措施且描述基本明确。	1-4 分

考核内容			配分	考核点		得分
				无法提出改进措施。	0 分	
		制定具体方案	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强，体现绩效改进思路，表述顺畅。	15-20 分	
				结构较严谨，逻辑较清晰，内容基本明确，较为详细具体，具有一定可操作性，大致体现绩效改进思路，表述基本顺畅。	8-15 分	
				结构欠严谨，逻辑欠清晰，内容不明确，较为简要，可操作性不强，不能体现绩效改进思路，表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法给出具体方案。	0 分	
		进行效果评估	5	体现方案追踪与评估思路，切合实际，分析合理。 按 1/2/3/4/5 分的标准评分。		
	现场操作（30 分）	情境模拟	30	二次早会流程正确，各环节操作顺畅；至少关联两个及以上绩效分析报告所提到的问题及改进措施；体现具体方案的落地与实施；场景模拟用语准确，表达流利。	20-30 分	
				二次早会流程基本正确，各环节操作较为顺畅；至少关联一个绩效分析报告所提	10-19 分	

考核内容			配分	考核点	得分
				到的问题及改进措施;一定程度上能够体现具体方案的落地与实施;场景模拟的用语基本准确,表达较为流利。	
				二次早会流程欠周全,各环节操作较生疏;与绩效分析报告所提到的问题及改进措施关联不紧密;具体方案的落地与实施体现不明确;场景模拟用语不准确,表达欠流利。	
合计			100 分		

试题评阅人签名:

(三) 试题编号: B-4-5-3

1、任务描述

2018 年, A 保险公司队伍规模已连续 5 年下滑, 从高峰期的 7100 人减至不足 4000 人, 且有 2100 个长期零单工号; 主管从高峰期的 913 人减少到 385 人, 且有 40%考核不达标; 农村网点几乎处在瘫痪状态, 60%以上的乡所基础管理薄弱, 缺乏会议经营的基本技能和良好习惯。市县城区相当一部分单位早会出勤仅在 20 人左右徘徊, 甚至存在出勤少于 10 人的状况, 早会无从召开; 此外, 公司销售人员的拜访量、客户经营与养护、销售专业技能等也均不容乐观。

作为 A 保险公司个险部经理赵秉天, 坚持会议经营是传达决策意图、凝聚团队智慧、激发团队斗志的重要载体, 脱离这一载体, 一切的管理机制和推动措施都将难以施展, 一切的经营策略、文化理念都将难以贯彻, 着手打造以干部早会、早会、二次早会、周经营总结会、月度经策会为主、其他会议为辅的经营平台。同时, 将出勤率、举绩率、晋升率作为衡量活动管理质量和成效的关键指标, 也是营销职场团队经营的重点和难点。

赵经理要求个险部组训王欣设计早会经营质量提升的方案，并重点针对活动量高、业绩低和活动量低、业绩低的这两类职场新人开展追踪和辅导。

根据上述资料，请完成下列测试任务：

（注：每四名同学为一组，以团队分工合作的形式完成该任务）

（1）假设你是组训王欣，请结合 A 公司会议经营现状，撰写早会经营质量提升方案，体现早会内容和形式的创新，至少应包括以下内容，字数不得少于 600 字：

- 根据早会现状，分析现存问题及主要原因；
- 立足原因分析，有针对性地提出改进措施；
- 基于改进措施，设计切实可行的具体方案；
- 评估具体方案，确保可操作性和实施效果。

（2）立足早会经营质量提升方案的内容，以现场模拟的形式针对活动量高、业绩低和活动量低、业绩低的这两类职场新人开展追踪和辅导，重在贯彻与执行，要求紧密结合职场实际，可以选择包括主管、新人、组训、客户等其中一位作为角色扮演，逻辑清晰，步骤完整，表述专业，操作顺畅，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险职场营销管理实施条件

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

人 员	每个场地配备监考人员 2 名	

3、考核时量

120 分钟（早会经营质量提升方案的撰写要求在 90 分钟内完成；现场模拟与操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险职场营销管理评分标准

考核内容			配分	考核点		得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
测试任务 (90 分)	撰写方案 (60 分)	分析问题及原因	15	找到三个及以上的问题且分析原因准确。	10-15 分	
				可以发现两个问题且分析原因准确。	5-9 分	
				可以发现一个问题且分析原因基本准确。	1-4 分	
				无法找出问题和分析原因。	0 分	
		提出改进措施	15	提出三个及以上的改进措施且描述明确。	10-15 分	
				提出两个改进措施且描述明确。	5-10 分	
				提出一个改进措施且描述基本明确。	1-4 分	

考核内容			配分	考核点		得分
		制定具体方案	20	无法提出改进措施。	0 分	
				结构严谨,逻辑清晰,内容明确,详细具体,可操作性强,体现早会内容和早会形式的创新,表述顺畅。	15-20 分	
				结构较严谨,逻辑较清晰,内容基本明确,较为详细具体,具有一定的可操作性,大致体现早会内容和早会形式的创新,表述基本顺畅。	8-15 分	
				结构欠严谨,逻辑欠清晰,内容不明确,较为简要,可操作性不强,不能完整体现早会内容和早会形式的创新,表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法给出具体方案。	0 分	
		进行效果评估	10	体现方案追踪与评估思路,切合实际,分析合理。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30	角色设定合理,追踪辅导切合实际,操作顺畅;至少关联两个及以上早会经营质量提升方案所提到的问题及改进措施;体现具体措施的落地与实施;场景模拟用语准确,表达流利。	20-30 分	

考核内容			配分	考核点		得分
				角色设定合理,追踪辅导切合实际,操作顺畅;至少关联一个早会经营质量提升所提到的问题及改进措施;一定程度上能够体现具体措施的落地与实施;场景模拟的用语基本准确,表达较为流利。	10-19 分	
				角色设定欠合理,追踪辅导不太符合实际,操作较生疏;与早会经营质量提升方案提到的问题及改进措施关联不紧密;具体措施的落地与实施体现不明确;场景模拟用语不准确,表达欠流利。	0-9 分	
合计		100 分				

试题评阅人签名:

(四) 试题编号: B-4-5-4

1、任务描述

某保险公司个险渠道近年来坚持集中增员与常态增员两手抓,重点打造金融创业扶持计划、企业开放日、带单入司、普保班、年入百万计划等集中式增员平台;同时,借助缘故、客户转化、社区专员招募、“村村有人”工程等形式进行批量增员,始终让保险营销员在展业中牢记“不是客户就是伙伴”的理念。以下为该公司个险部 2018—2019 年的人力发展数据:

图 1 个险部近一年来各月增员走势图 (%)



图 2 个险部 2018 年以来各季度主管及有效人力走势图（人）



根据上述资料，请完成下列测试任务：

（1）结合上述数据，试完成该公司个险部人力发展分析报告（截至 2019 年 6 月），体现“增、育、留、晋”建设思路，促进队伍发展实现良性循环，至少应包括以下内容，字数不少于 800 字：

➤ 根据人力数据，分析现存问题及主要原因；

- 立足原因分析，有针对性地提出改进措施；
- 基于改进措施，设计切实可行的具体方案；
- 评估具体方案，确保可操作性和实施效果。

（2）立足人力发展分析报告的内容，重在贯彻与执行，选择一名具有代表性的团队成员，针对该成员存在的问题完成发展规划面谈的现场模拟与操作。要求紧密结合职场实际，逻辑清晰，步骤完整，表述专业，操作顺畅，情境模拟时间为 10 分钟。

2、实施条件

表 1 保险职场营销管理实施条件

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

3、考核时量

120 分钟（人力发展分析报告的撰写要求在 90 分钟内完成；现场模拟与操作要求在 30 分钟内完成，准备时间 20 分钟，情境模拟 10 分钟）。

4、评分标准

表 2 保险职场营销管理评分标准

考核内容	配分	考核点	得分

考核内容			配分	考核点	得分
职业素养 (10 分)			10	具有法律法规意识；诚实守信，严谨有序；不违背营销职业道德与营销伦理；具备一定的观察能力、分析能力、判断能力、策划能力、学习能力；具备创意能力与基本行文功底，注重措辞与技巧；具有目标管理和时间管理能力，体现职业素养。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。	
测试任务 (90 分)	撰写报告 (60 分)	分析问题及原因	15	找到三个及以上的问题且分析原因准确。	10-15 分
				可以发现两个问题且分析原因准确。	5-9 分
				可以发现一个问题且分析原因基本准确。	1-4 分
				无法找出问题和分析原因。	0 分
		提出改进措施	15	提出三个及以上的改进措施且描述明确。	10-15 分
				提出两个改进措施且描述明确。	5-10 分
				提出一个改进措施且描述基本明确。	1-4 分
				无法提出改进措施。	0 分
		制定具体方案	20	结构严谨，逻辑清晰，内容明确，详细具体，可操作性强，体现“增、育、留、晋”的人力发展思路，表述顺畅。	15-20 分
				结构较严谨，逻辑较清晰，	8-15 分

考核内容			配分	考核点		得分
				内容基本明确,较为详细具体,具有一定的可操作性,大致体现“增、育、留、晋”的人力发展思路,表述基本顺畅。		
				结构欠严谨,逻辑欠清晰,内容不明确,较为简要,可操作性不强,不能体现“增、育、留、晋”的人力发展思路,表述不够顺畅。	1-7 分	
				无法给出具体方案。	0 分	
		进行效果评估	10	体现方案追踪与评估思路,切合实际,分析合理。 按 2/4/6/8/10 分的标准评分。		
	现场操作 (30 分)	情境模拟	30	面谈对象的角色设定体现差异化,面谈流程正确,操作顺畅;至少关联两个及以上人力发展分析报告所提到的问题及改进措施;体现具体方案的落地与实施;场景模拟用语准确,表达流利。	20-30 分	
				面谈对象的角色设定体现差异化,面谈流程基本正确,各环节操作较为顺畅;至少关联一个人力发展分析报告所提到的问题及改	10-19 分	

考核内容			配分	考核点	得分
				进措施;一定程度上能够体现具体方案的落地与实施;场景模拟的用语基本准确,表达较为流利。	
				面谈对象的角色设定无法呈现差异化,面谈流程不完整,操作较生疏;与人力发展分析报告提到的问题及改进措施关联不紧密;具体方案的落地与实施体现不明确;场景模拟用语不准确,表达欠流利。	
合计		100 分			

试题评阅人签名: