



保险职业学院
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

保险职业学院 专业技能考核标准

专业（方向）名称	保险实务（人伤理赔）
所在系院	金融保险学院
专业教研室	寿险教研室
院系审核	常伟
教务处审核	饶晓波
制定时间	2019年7月
修订时间	2023年8月（第四次修订）

《保险专业技能考核标准与题库》编写组成员：

主 编：周 灿

副主编：王 君 谢汀芬 李晶晶 薛 恒

参 编：李 丽 马丽华 李一鸣 左小川 田建湘

顾 红 陈思屹 包 敏 谢 隽 陈 程

钟 宇

《保险专业技能考核标准与题库》审核组成员：

主 审：蒲彦君

副主审：葛志明 饶晓波

参 审：林向阳 谭邦永 欧肇敏 雷 鸣 蔡征宇

吕雅丽

目录

第一部分 保险实务（人伤理赔）专业技能考核标准	4
一、专业名称及适用对象	4
二、考核目标	4
三、考核内容	4
模块一 风险分析与管理	4
模块二 保险产品分析	7
模块三 人身保险实务	10
模块四 人伤理赔实务	13
四、评价标准	18
五、考核方式	23
六、附录	24

第一部分 保险实务（人伤理赔）专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1、专业名称

专业名称：保险实务（630205）

专业方向：保险实务（人伤理赔）

2、适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

本专业技能考核，通过设置风险分析与管理、保险产品分析、人身保险实务、人伤理赔实务等 4 个专业技能考核模块，共计 81 道考核试题，分别考核学生的风险分析与管理能力、保险产品分析与解读能力、人身保险业务操作能力、人伤理赔实务能力等专业能力与水平，以及学生从事保险（人伤理赔）专业技术工作所应具备的团队协作、综合运用、管理执行、创新创业、遵纪守法、诚信敬业、安全合规等职业素养；引导学校加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，提高专业教学质量，培育学生创新创业、合规经营、高效执行等职业能力，弘扬新时代劳模精神、劳动精神和工匠精神，促进学生德、智、体、美、劳全面发展，培养适应新时代发展需要的保险专业复合型技术技能人才。

三、考核内容

模块一 风险分析与管理

风险分析与管理是保险从业人员必须掌握的专业基本技能，本技能考核模块包括企业风险分析与管理、家庭风险分析与管理两个项目，共计 20 道测试试题。本模块考核内容以具有代表性的、真实的企业和家庭案例为背景，基于保

险公司真实产品，考核学生对风险管理、保险产品知识的掌握程度，检验学生识别风险、评估风险、管理风险、撰写风险管理方案的专业基础技能水平。

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

(1) 职业素养要求

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

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

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

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；

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

⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

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

(2) 技能要求

①能够准确解析企业风险类别；

②能够正确识别企业不同风险事件的风险源；

③能够熟练运用各种风险识别方法，设计企业风险调研问卷、表格等工具；

④能够科学分析企业风险因素；

⑤能够识别并分析、评估企业各类风险；

⑥熟悉企业风险管理流程；

⑦灵活运用各种风险管理措施和工具；

⑧能够熟练按照提示逐步完成企业风险评估报告，给出企业风险等级评

价，并提出相应风险管理对策和建议。

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

(1) 职业素养要求

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

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

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

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；

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

⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

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

(2) 技能要求

①能够准确解析家庭风险类别；

②能够正确识别家庭不同风险事件的风险源；

③能够熟练运用各种风险识别方法，设计家庭风险调研问卷、表格等工具；

④能够准确进行家庭风险因素分析；

⑤能够正确识别并分析家庭面临的不同风险；

⑥熟练掌握家庭风险管理流程设计；

⑦能够灵活运用各种风险管理措施和工具；

⑧能够给出科学的风险管理对策和建议。

模块二 保险产品分析

保险产品分析是保险实务（人伤理赔）从业人员必须掌握的专业基本技能，本技能模块考核内容包括机动车辆保险产品分析、责任保险产品分析、人身保险产品分析等 3 个考核项目，共计 19 道题，分别考核学生分析保险目标客户群及特点、确定保险标的与保险项目、解说保险产品条款、解说保险产品利益、分析和提炼保险产品或服务的特色及优势、开展个人家庭或企业的风险分析与评估从而判断保险需求、指导保险客户认知与熟悉保险产品并引导客户消费等专业基础技能水平。

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

（1）职业素养要求

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

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

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④具备准确的分析和判断能力；

⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥具备较强的市场分析能力和客户关系维护能力；

⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的职业道德与素养；

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

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

（2）技能要求

①能准确分析投保车险客户的类别，找到适合的车险产品大类；

②能准确分析投保车险客户的需求，找到适合的保险产品；

③能准确分析投保标的车辆的风险，根据风险管理的方法，对其进行风险识别、风险分析和风险评估，指导客户选择合适的保险产品；

④能正确解说车险产品条款，为标的车量身打造保险产品组合；

⑤能根据标的车实际情况，设计车险产品的保险金额和三责险限额；

⑥能根据题设条件，准确计算车险保费；

⑦能正确填写车险实务单证，指导客户完成车险消费行为；

⑧能运用保险法律法规知识，协调、处理简单的车险纠纷。

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

(1) 职业素养要求

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

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

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

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

⑤能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；

⑥具备良好的职业道德，遵守《保险法》相关规定，向客户如实履行告知义务，具有全面正确解释保险产品条款的语言表达能力；

⑦具备良好的职业习惯，撰写利益演示文稿思路清晰、字迹工整、语句精炼，具有良好的文字组织能力；

⑧具备较好的职业礼仪、沟通与表达能力，向客户说明产品时流利、热情、周到，并具有一定的应变能力；

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

(2) 技能要求

①能正确解读保险产品的各项条款，重点把握投保人、被保险人、保险人与投保人的权利义务、产品特点、保险责任、赔偿限额等；

②能根据给定的客户信息进行保险产品解说；

③能准确分析归纳出产品特点；

④能准确判断产品适合的购买群体；

⑤能依据产品条款判断保险公司是否有责任赔偿；

⑥能准确计算赔偿金额。

3、人身保险产品分析 技能编号：2-3 题目编号：A-2-3-1 到 A-2-3-14

(1) 职业素养要求

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

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

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④在人身保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；

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

⑥具备较强的人身保险市场分析能力和客户关系维护能力；

⑦具备严谨细致、精益求精的工作作风；

⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

(2) 技能要求

①能正确解读人身保险产品的各项条款，能准确把握产品特点、保障利益、分红和费用说明等的解说要点；

②能准确分析归纳出产品特色和适用对象；

③能根据给定的客户信息说明保险产品的保障利益；

④能分析缴费方式，并计算保险费；

⑤能运用保障利益条款解决客户的相关问题。

模块三 人身保险实务

人身保险实务是保险实务（人伤理赔）专业学生必须掌握的岗位核心技能，本技能模块考核内容包括人寿保险、人身意外伤害保险和健康保险等主要险种的承保、生存调查、核保、理赔 4 个考核项目，共计 20 道测试试题。本模块考核内容以具有代表性的人身保险险种投保、承保、保全、理赔业务案例为背景和保险公司真实的业务单证为样本，考核学生所应具备的人寿保险、人身意外伤害保险和健康保险等主要险种投保、承保、保全、理赔等业务的专业技能水平。

1、人身保险承保 技能编号：3-1 题目编号：B-1-1-1 到 B-1-1-10

（1）职业素养要求

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

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

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④在人身保险承保过程中，具备良好的客户信息鉴别判断能力；

⑤在人身保险承保过程中，具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力；

⑥具备严谨细致、精益求精的工作作风；

⑦具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

⑧具备良好的职业习惯，具有高度的责任心、耐心细致的工作作风和良好的文字组织能力；

⑨具备较好的职业礼仪、沟通与表达能力，沟通时流利、热情、周到，并具有一定的应变能力。

（2）技能要求

①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成

新单处理工作；

- ②能对投保资料的完备性进行专业审核；
- ③能对投保资料填写是否完整、内容是否正确进行专业审核；
- ④能对投保资料进行专业处理；
- ⑤能对新契约进行录入处理。

2、人身保险生存调查 技能编号：3-2 题目编号：B-1-2-1 到 B-1-2-3

(1) 职业素养要求

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

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

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④在人身保险生存调查过程中，具备全面、准确进行客户生存调查能力；

⑤在人身保险生存调查过程中，具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力；

⑥具备严谨细致、精益求精的工作作风；

⑦具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

⑧具备良好的职业习惯，具有高度的责任心、耐心细致的工作作风和良好的文字组织能力；

⑨具备较好的职业礼仪、沟通与表达能力，沟通时流利、热情、周到，并具有一定的应变能力。

(2) 技能要求

①能向客户解释生存调查；

②并能结合案情说出生存调查的一般项目；

③能结合案情，掌握生存调查过程中的注意事项；

④能掌握生存调查对核保结论的影响；

⑤能结合背景资料确定生存调查的重点；

⑥能结合案情，正确撰写生存调查报告。

3、人身保险核保 技能编号：3-3 题目编号：B-1-3-1 到 B-1-3-4

(1) 职业素养要求

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

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

③在人身保险核保过程中，能够从健康因素、非健康因素等方面完成核保工作能力；

⑤在人身保险核保过程中，具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力；

⑥在人身保险核保过程中，具备严谨细致、精益求精的工作作风；

⑦在人身保险核保过程中，具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

(2) 技能要求

①能解读核保；

②能结合案情,掌握核保的流程；

③能列举影响核保结论的健康要素及非健康要素；

④能结合案情说明血压的正常范围，并能对是否属于高血压进行判定；

⑤掌握 BMI 指数，了解其标准，并能运用该指数判断客户体型；

⑥掌握吸烟指数的定义，并能结合客户具体情况计算吸烟指数；

⑦能结合案情,分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死亡率的影响；

⑧掌握 EM 值，并能结合案情,说出 EM 值对核保的影响；

⑨在给出核保手册部分内容的前提下，能综合客户的风险点，对客户进行评点，并做出核保结论；

⑩能结合核保手册,对客户所需加费的金额进评定。

4、人身保险理赔 技能编号：3-4 题目编号：B-1-4-1 到 B-1-4-3

(1) 职业素养要求

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

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

③具有良好的沟通、协调能力和团队合作精神；

④在处理人身保险理赔业务过程中，注重依法合规和人文关怀，具备准确的专业分析和判断能力；

⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥具备较强的人身保险业务数据统计分析与处理能力；

⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

(2) 技能要求

①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成理赔业务；

②掌握理赔的流程；

③能够掌握理赔时所需要提供的主要单证；

④能运用保险法及保险原理的相关内容，对案情进行判定；

⑤掌握纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项；

⑥能根据客户信息填写理赔申请书；

⑦根据案例背景进行人身保险业务的理赔调查；

⑧能够撰写人身保险业务的理赔调查报告；

⑨能根据案情进行伤残的评定；

⑩能够进行人身保险业务的定责、定损、理算。

模块四 人伤理赔实务

人伤理赔实务是保险实务（人伤理赔）专业学生必须掌握的岗位核心技能，本技能模块考核内容包括保险医学基础、保险人伤理赔、保险人伤调查报

告、保险人伤法务 4 个项目，共 22 道测试试题。本模块考核内容基于具有代表性的车险、人身意外伤害保险、健康保险和责任保险等主要险种产品条款，以人伤理赔接报案、查勘、调查、审核、理算、调解、法务等业务案例为背景，以保险公司真实的业务单证为样本，考核学生所应具备的与人伤理赔各环节业务相关的专业技能水平。

1、保险医学基础 技能编号：4-1 题目编号：B-2-1-1 到 B-2-1-5

（1）职业素养要求

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

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

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

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

⑤在运用保险医学知识完成人伤理赔工作过程中，注重依法合规和人文关怀，具备专业分析和判断能力；

⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑦在运用保险医学知识完成人伤理赔工作过程中，具备准确查定相关表格能力；

⑧具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

（2）技能要求

①掌握人体正常结构相关知识；

②掌握外伤常见疾病及并发症知识；

③掌握部分内科疾病知识；

④理解临床医师所撰写的病历内容并能与伤残鉴定分析相结合；

⑤能通过伤者图片，准确无遗漏的分析异常临床表现；

⑥能掌握基本的人体结构影像学知识，并进行人伤影像学读片诊断应用；

⑦能掌握《人体损伤致残程度分级》各级标准评价细则；

⑧能综合应用以上知识进行伤者伤情分析、判断、伤残等级推定及司法鉴定书合理性判断。

2、保险人伤理赔 技能编号：4-2 题目编号：B-2-2-1 到 B-2-2-8

(1) 职业素养要求

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

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

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

④在完成人伤理赔接报案过程中，注重依法合规和人文关怀，具备准确的专业分析和判断能力；

⑤在完成人伤理赔过程中，具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥在完成人伤理赔过程中，具备极强的业务软件操作能力；

⑦在完成人伤理赔过程中，具备良好的客户服务意识、较强的客户沟通能力。

(2) 技能要求

①能熟练进行人伤案件接报案；能正确理解人伤案件相关保险产品的各项条款，尤其明确保险责任和责任免除；能正确引导报案人员提供事故相关信息；能正确引导事故当事人采取必要的措施进行事故处理；

②能熟练进行人伤案件查勘；能采用正确方法拍摄现场照片、收集资料、绘制现场图；能够撰写人伤案件查勘报告；

③能进行人伤案件调查；

④能够熟练按规范完成询问笔录；能够独立完成人伤调查报告；

⑤能熟练进行人伤案件医疗审核、理算；

⑥能够进行人伤案件调解；撰写人伤调解协议书。

3、保险人伤调查报告 技能编号：4-3 题目编号：B-2-3-1 到 B-2-3-4

（1）职业素养要求

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

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

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

④在完成人伤调查报告过程中，注重依法合规和人文关怀，具备准确的专业分析和判断能力；

⑤在完成人伤调查报告过程中，具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥在完成人伤调查报告过程中，具备极强的业务软件操作能力；

⑦在完成人伤调查报告过程中，具备良好的客户服务意识、较强的客户沟通能力。

（2）技能要求

①能对给定的背景资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上归纳产品性质与特点；

②能结合案情，说明人伤调查的流程；

③能结合案情，列举出人伤调查前准备工作，审核伤亡相关信息时，要需掌握的要点；

④掌握误工费，残疾赔偿金等项目的计算方法，并能结合案情对相关项目进行计算；

⑤能结合案情确定人伤调查的一般项目及重点项目；

⑥能根据案情完成人伤案件调查报告。

4、保险人伤法务 技能编号：4-4 题目编号：B-2-4-1 到 B-2-4-5

(1) 职业素养要求

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

②具有道德意识和法律意识，在工作中忠于事实，忠于法律；

③勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

④在完成人伤法务工作过程中，注重依法合规和人文关怀，具备准确的专业分析和判断能力；

⑤在完成人伤法务工作过程中，具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥在完成人伤法务工作过程中，具备较好的职业礼仪、沟通与表达能力，与客户沟通时流利、热情、周到，并具有一定的应变能力；

⑦在完成人伤法务工作过程中，具备良好的客户服务意识、较强的客户沟通能力。

⑧在完成人伤法务工作过程中，有很好的调解技巧，在面对有情绪的当事人时，能很好的解决问题。

(2) 技能要求

①能熟悉人身损害的相关法律法规，并运用进行案情的处理；

②能正确理解保险法和保险条款的内容，找到保险公司的免赔点并收集相应证据；

③能正确接待理赔的当事人并对案件进行调解；

④能熟悉庭审流程，代表保险公司进行应诉；

⑤能够正确计算赔偿方案，书写相应的法律文书。

四、评价标准

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

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

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

表 1 保险实务（人伤理赔）专业技能考核评价要点

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

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

		产品分析	<p>明等的解说要点；</p> <p>②能根据给定的客户信息进行人身保险产品投保示例的演示和解说；</p> <p>③能准确分析归纳出各类人身保险产品特色；</p> <p>④能正确判断各类人身保险产品适合的目标客户群；</p> <p>⑤能正确分析比较多款同类人身保险产品的优劣之处。</p>
2	岗位核心技能	人身保险承保	<p>①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成新单处理工作；</p> <p>②能对投保资料的完备性进行专业审核；</p> <p>③能对投保资料填写是否完整、内容是否正确进行专业审核；</p> <p>④能对投保资料进行专业处理；</p> <p>⑤能对新契约进行录入处理。</p>
		人身保险生存调查	<p>①能向客户解释生存调查；</p> <p>②并能结合案情说出生存调查的一般项目；</p> <p>③能结合案情，掌握生存调查过程中的注意事项；</p> <p>④能掌握生存调查对核保结论的影响；</p> <p>⑤能结合背景资料确定生存调查的重点；</p> <p>⑥能结合案情，正确撰写生存调查报告。</p>
		人身保险核保	<p>①能解读核保；</p> <p>②能结合案情，掌握核保的流程；</p> <p>③能列举影响核保结论的健康要素及非健康要素；</p> <p>④能结合案情说明血压的正常范围，并能对是否属于高血压进行判定；</p> <p>⑤掌握BMI指数，了解其标准，并能运用该指数判断客户体型；</p> <p>⑥掌握吸烟指数的定义，并能结合客户具体情况计</p>

			<p>算吸烟指数；</p> <p>⑦能结合案情,分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死亡率的影响；</p> <p>⑧掌握EM值,并能结合案情,说出EM值对核保的影响；</p> <p>⑨在给出核保手册部分内容的前提下,能综合客户的风险点,对客户进行评点,并做出核保结论；</p> <p>⑩能结合核保手册,对客户所需加费的金额进行评定。</p>
		人身 保险 理赔	<p>①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范,能够根据给定的资料,完成理赔业务；</p> <p>②掌握理赔的流程；</p> <p>③能够掌握理赔时所需要提供的主要单证；</p> <p>④能运用保险法及保险原理的相关内容,对案情进行判定；</p> <p>⑤掌握纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项；</p> <p>⑥能根据客户信息填写理赔申请书；</p> <p>⑦根据案例背景进行人身保险业务的理赔调查；</p> <p>⑧能够撰写人身保险业务的理赔调查报告；</p> <p>⑨能根据案情进行伤残的评定；</p> <p>⑩能够进行人身保险业务的定责、定损、理算。</p>
		人伤 理赔 实务	<p>①掌握人体正常结构相关知识；</p> <p>②掌握外伤常见疾病及并发症知识；</p> <p>③掌握部分内科疾病知识；</p> <p>④理解临床医师所撰写的病历内容并能与伤残鉴定分析相结合；</p> <p>⑤能通过伤者图片,准确无遗漏的分析异常临床表现；</p> <p>⑥能掌握基本的人体结构影像学知识,并进行人伤</p>

			<p>影像学读片诊断应用；</p> <p>⑦能掌握《人体损伤致残程度分级》各级标准评价细则；</p> <p>⑧能综合应用以上知识进行伤者伤情分析、判断、伤残等级推定及司法鉴定书合理性判断。</p>
		<p>保险 人伤 理赔</p>	<p>①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成理赔业务；</p> <p>②掌握理赔的流程；</p> <p>③能够掌握理赔时所需要提供的主要单证；</p> <p>④能运用保险法及保险原理的相关内容，对案情进行判定；</p> <p>⑤掌握纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项；</p> <p>⑥能根据客户信息填写理赔申请书；</p> <p>⑦根据案例背景进行人身保险业务的理赔调查；</p> <p>⑧能够撰写人身保险业务的理赔调查报告；</p> <p>⑨能根据案情进行伤残的评定；</p> <p>⑩能够进行人身保险业务的定责、定损、理算。</p>
		<p>保险 人伤 调查 报告</p>	<p>①能对给定的背景资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上归纳产品性质与特点；</p> <p>②能结合案情，说明人伤调查的流程；</p> <p>③能结合案情，列举出人伤调查前准备工作，审核伤亡相关信息时，要需掌握的要点；</p> <p>④掌握误工费，残疾赔偿金等项目的计算方法，并能结合案情对相关项目；进行计算；</p> <p>⑤能结合案情确定人伤调查的一般项目及重点项目；</p> <p>⑥能根据案情完成人伤案件调查报告。</p>

			保 险 人 伤 法 务	①能熟悉人身损害的相关法律法规，并运用进行案情的处理； ②能正确理解保险法和保险条款的内容，找到保险公司的免赔点并收集相应证据； ③能正确接待理赔的当事人并对案件进行调解； ④能熟悉庭审流程，代表保险公司进行应诉； ⑤能够正确计算赔偿方案，书写相应的法律文书。
--	--	--	----------------------------	--

五、考核方式

保险实务（人伤理赔）专业技能考核方式为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合的方式，具体安排如下：

1、学校参考模块选取：通过调研湖南省内高职院校，目前保险实务（人伤理赔）专业（630205）全省没有统一的专业技能考核标准与题库，由各参考学校自主确定考核标准和考核题库。根据保险实务（人伤理赔）专业人才培养方案要求，我院保险实务（人伤理赔）专业技能考核标准与题库分为专业基本技能、岗位核心技能两大类型，其中专业基本技能包括风险分析与管理、保险产品分析两个模块共计五个项目，岗位核心技能包括人身保险实务、人伤理赔实务两个模块共计八个项目。

2、学生参考模块确定：参与考核学生的抽选工作由湖南省教育厅进行，名单由湖南省教育厅确定。保险实务（人伤理赔）专业参考学生按规定随机抽取考题，具体抽考内容如下表 2 所示，抽考学生和试题在检录时通过现场抽签决定：

表 2 保险（人伤理赔）专业技能考核试题抽取方式表

参考专业 (方向)	专业基本技能模块			岗位核心技能模块		
	模块名称	项目名称	学生占比	模块名称	项目名称	学生占比
保险（人 伤理赔）	风险分析 与管理	企业风险分析 与管理	50%	人身保险 实务	人身保险承保	50%
					人身保险生存调	

		家庭风险分析 与管理			查	
					人身保险核保	
					人身保险理赔	
	保险产品 分析	机动车辆保险 产品分析	50%	人伤理赔 实务	保险医学基础	50%
		责任保险产品 分析			保险人伤理赔	
		人身保险产品 分析			保险人伤调查报 告	
					保险人伤法务	

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

六、附录

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

表 3 参照与引用的国家法律法规、行业技术标准和规范等列表

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

	《全法实施条例》	zcyj/zcfg/201707/t20170711_54697.shtm ml
5	《机动车交通事故责任强制保险条例》	https://baike.baidu.com/item/机动车交通事故责任强制保险/1183801
6	《保险从业人员行为准则》	http://www.gov.cn/gongbao/content/2009/content_1399864.htm
7	《**保险公司财产险承保指南》	http://zlk.qzr.cn/vip/573701.shtml
8	《财产保险理赔答疑手册》	https://wenku.baidu.com/view/0b781aae85254b35eefdc8d376eeaeaad1f316a4.html
9	《2018年保险公司服务评价工作方案》	中国银保监会文件，银保监发【2018】31号
10	《**保险公司客户服务规范》	https://wenku.baidu.com/view/14d69f80bceb19e8b8f6ba02.html
11	《理财规划师国家职业标准》	https://wenku.baidu.com/view/114bfb6f1eb91a37f1115c08.html?rec_flag=default&sxts=1565158227400
12	《2018年保险公司服务评价工作方案》	中国银保监会文件，银保监发【2018】31号
13	《中国保监会关于规范人身保险公司产品开发设计行为的通知》	原中国保监会文件，保监人身险【2017】134号
14	《中国银保监会关于切实加强和改进保险服务的通知》	http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/FB3C25CA8F4C47B388F02FA0989459C8.html
15	《2018年保险公司服务评价工作方案》	中国银保监会文件，银保监发【2018】31号
16	《中国银保监会办公厅关于加	http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/

	强保险公司中介渠道业务管理的通知》	910303/91030302/4A01FFE48B87431E AFF28A33D2BA4A16. html
17	《关于加强自媒体保险宣传行为管理的通知》	中国银保监会文件，银保监发【2018】27号
18	《中国银保监会办公厅关于进一步加强车险监管有关事项的通知》	http://www.cbirc.gov.cn/cn/doc/9103/910303/91030302/8E874F90DAE74152AB63A22A70BB27CE. html
19	《中国保险行业协会机动车综合商业保险示范条款》	http://e.cic.cn/web/web/public/Claue.jsp
20	《中国保险行业协会特种车综合商业保险示范条款》	http://www.iachina.cn/art/2017/6/21/art_94_1670. html
21	《中国保险行业协会摩托车、拖拉机综合商业保险示范条款》	https://wenku.baidu.com/view/b0d29011b8d528ea81c758f5f61fb7360a4c2b7f. html
22	《中国保险行业协会机动车单程提车保险示范条款》	https://wenku.baidu.com/view/b237aba328ea81c759f5782c. html
23	《中国保险行业协会机动车综合商业保险示范产品基准费率方案》（推广地区实行版）	https://wenku.baidu.com/view/90e4491b6529647d26285284. html
24	《中国保险行业协会特种车综合商业保险示范条款基准费率方案》（推广地区实行版）	https://wenku.baidu.com/view/8802c7fe83d049649b66588b. html
25	《中国保险行业协会摩托车、拖拉机综合商业保险示范条款基准费率方案》（推广地区实行版）	https://wenku.baidu.com/view/177111a8240c844769eae95. html
26	《中国保险行业协会机动车单程提车保险示范条款基准费率方案》（推广地区实行版）	https://wenku.baidu.com/view/494088ed844769eae109ed70. html

