



21世纪全国高职高专财经管理类规划教材

人身保险实训教程

RENSHEN BAOXIAN SHIXUN JIAOCHENG

邹茵 编著



北京大学出版社

21 世纪全国高职高专财经管理类规划教材

人身保险实训教程

邹 茵 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本教材系统涵盖了人身保险经营的主要工作内容,全书共分为四大实训项目(含七大实训任务)。实训项目一为“寿险公司组织与营运”,主要阐述寿险公司的组织架构与营运管理的基本模式,该项目是学生实训的基础部分。实训项目二为“寿险展业”,系统地阐述了展业岗位应具备的综合素质与专业技能,该项目是整个实训环节的重点。实训项目三为“寿险业务处理”,主要阐述了寿险业务经营中承保与理赔业务的操作流程、操作要点与操作技能。实训项目四为“寿险售后服务(技能训练)”,主要阐述了寿险保单递送、保单保全、保单理赔、保单续期、保单附加值与售后咨询等主要售后服务的操作流程与操作要点。

本教材内容丰富、新颖,构思大胆,涵盖了寿险基层从业人员应具备的核心职业技能。通过本教材的实训可提高学生的实践动手操作能力、业务处理能力、职业岗位技能以及与职业有关的基础理论知识。

本教材为高职高专金融专业的教材,也可作为高职院校相关专业教材及广大保险从业人员的用书。

图书在版编目(CIP)数据

人身保险实训教程/邹茵编著. —北京:北京大学出版社, 2010.4

(21 世纪全国高职高专财经管理类规划教材)

ISBN 978-7-301-16550-8

I. 人… II. 邹… III. 人身保险—教材 IV. F840.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 234360 号

书 名: 人身保险实训教程

著作责任者: 邹 茵 编著

责任编辑: 周 伟

标准书号: ISBN 978-7-301-16550-8/F · 2408

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62756923 出版部 62754962

电子信箱: zyiy@pup.cn

印 刷 者: 北京山润国际印务有限公司

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 17.75 印张 432 千字

2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

高职教育目前正大力进行“以职业能力为目标，以工作过程为导向”的课程开发，目的是通过课程体系的开发，培养大量懂理论、会实务的“技能型”基层从业人员。为实现这一目标，高职教育必须重视学生的实训环节，学生实践能力的培养必须有相应的实训教材与之配套。目前，市场上专门针对高职教育的保险实训教材少之又少，而人身保险实训教材近于空白，为填补这一空白，特着手编著本实训教材以飨读者。

本教材打破传统教材编写的模式，建设体现项目教学改革特点的高职教材体系，使教材内容与组织形式能真正反映岗位工作与社会实践的需要。全书共分四大实训项目，并以此为核心进行基于工作过程的教学实训任务设计，充分体现了高职高专教材注重职业性、实务性、操作性和实用性等特点。在编写形式上，摒弃传统教材死板的叙述讲授式的写作形式，大量运用案例、情景教学等方法，对四大实训项目进行通俗活泼的阐述，对实战性操作技术内容进行重点详细的介绍，并提供了丰富的案例和实战经验，以期为读者提供较强的实践价值。

在教材编写过程中特别注重将长期的教学体会和实践经验渗透其中，教材内容丰富新颖，构思大胆，创新性强。在语言文字上，力求通俗易懂；在内容安排上，力求以寿险基本工作过程及基本职业能力为主线；在结构设计上，力求脉络清晰，层次分明。

本书在编写过程中得到了学院领导、福建省保险学会的关心，得到了保险行业朋友们、保险教研室老师和学生们的鼎力支持。本书参考了大量的最新保险书刊资料，直接引用了许多专家学者的相关成果及大量的网络资讯。在此，一并致以诚挚的谢意！

另外，要特别感谢我最挚爱的母亲——陈宜英女士，是她给了我最大的关爱和默默的支持，让我对本书倾注了更多的心血，力求做得更好！

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中疏漏和不足之处在所难免，恳请广大读者批评指正，使之不断修订完善。

邹 茵

2010年2月

目 录

实训项目一 寿险公司组织与营运.....1

实训任务1 寿险公司组织结构与 营运管理.....3

- 活动1 寿险公司的组织结构.....3
 - 1.1 寿险公司组织概述.....3
 - 1.2 寿险公司职能部门设置.....6
- 活动2 寿险公司营运管理.....9
 - 2.1 寿险公司营运管理的内容.....9
 - 2.2 寿险公司营运权限管理模式.....10

实训项目二 寿险展业.....15

实训任务2 保险展业员综合素质培养.....17

- 活动1 保险展业员综合素质要求.....17
 - 1.1 高尚的思想品德.....17
 - 1.2 良好的职业态度.....18
 - 1.3 合理的知识结构.....20
 - 1.4 健康的个性心理.....21
 - 1.5 娴熟的职业能力.....22
- 活动2 保险展业员综合素质的提高.....24
 - 2.1 良好素质提高的主要途径.....24

实训任务3 展业岗位基本技能训练.....29

- 活动1 人身保险产品分析.....29
 - 1.1 人身保险产品概述.....29
 - 1.2 人寿保险产品分析.....33
 - 1.3 人身意外伤害保险产品分析.....48
 - 1.4 健康保险产品分析.....50
 - 1.5 其他人身保险产品分析.....54
- 活动2 人身保险产品解说技能训练.....60
 - 2.1 产品解说要点把握.....60
 - 2.2 产品解说原则与步骤.....60
 - 2.3 产品解说技巧训练.....63
 - 2.4 产品解说的注意事项.....65
- 活动3 人身保险投保实务.....66

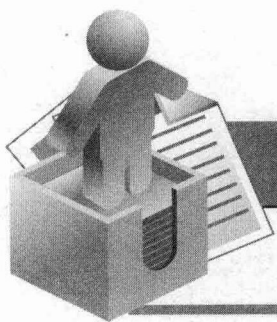
- 3.1 人身保险投保操作流程.....66
- 3.2 新契约保单作业流程.....67
- 3.3 人身保险合同单证填制训练.....70

实训任务4 寿险展业专业行销技能训练... 85

- 活动1 客户开拓技能训练.....85
 - 1.1 客户开拓的方法与技巧点.....85
- 活动2 准客户寻找与管理技能训练.....94
 - 2.1 寻找准客户的方法.....94
 - 2.2 准客户的管理.....96
- 活动3 接触面谈技能训练.....99
 - 3.1 接触前的准备工作.....99
 - 3.2 接触基本流程.....101
 - 3.3 接触的主要方法.....105
 - 3.4 接触面谈.....111
- 活动4 寿险需求分析技能训练.....115
 - 4.1 寿险需求的主要特征.....115
 - 4.2 发现客户寿险需求方法.....116
 - 4.3 客户寿险需求分析.....120
- 活动5 人身保险产品组合与
建议书设计.....123
 - 5.1 产品组合设计的前提条件.....123
 - 5.2 产品组合设计的基本原则.....124
 - 5.3 产品组合设计技巧.....124
 - 5.4 产品建议书设计.....127
 - 5.5 产品建议书说明.....133
- 活动6 异议处理技能训练.....136
 - 6.1 异议产生的原因分析.....136
 - 6.2 化解异议(拒绝)的技巧.....138
 - 6.3 客户异议的实战技巧.....145
- 活动7 保单促成技能训练.....147
 - 7.1 促成应具备的心态.....147
 - 7.2 促成时机的把握.....148
 - 7.3 促成技巧的训练.....149
 - 7.4 保单促成的误区.....154



7.5 促成的应答技巧	155	1.1 承保业务主要环节和操作要点	207
活动 8 转介绍技能训练	157	1.2 核保业务主要内容	209
8.1 转介绍流程	157	1.3 人身保险核保风险因素分析	210
8.2 转介绍要领与误区	159	1.4 核保业务流程及操作技能	214
8.3 转介绍的应答技巧	161	活动 2 理赔业务操作技能训练	222
实训任务 5 展业团队建设技能训练	169	2.1 理赔作业流程及操作技能	222
活动 1 增员与甄选技能训练	169	2.2 理赔业务处理技巧	235
1.1 增员流程及操作要点	169	实训项目四 寿险售后服务	
1.2 增员面谈流程及操作要点	173	(技能训练)	243
1.3 增员面谈技巧	176	实训任务 7 寿险售后服务技能训练	245
1.4 甄选的含义与重要性	177	活动 1 保单递送服务技能训练	245
1.5 甄选步骤及注意事项	178	1.1 保单递送服务要点	245
活动 2 会报管理技能训练	179	活动 2 理赔服务技能训练	249
2.1 会报与会报管理	179	2.1 理赔服务要点	249
2.2 会报的种类	179	2.2 理赔服务注意事项	252
2.3 会报管理技能训练	181	2.3 理赔服务的方式	252
活动 3 晨会经营技能训练	183	活动 3 保全业务服务技能训练	253
3.1 晨会的主要内容和作用	183	3.1 保单保全的主要内容	253
3.2 晨会经营流程	184	3.2 保单保全服务要点	264
3.3 晨会运作技巧	187	活动 4 其他售后服务技巧训练	268
活动 4 创说会与产说会会议流程	192	4.1 寿险续期缴费服务	268
4.1 创业说明会会议流程	192	4.2 附加增值服务	269
4.2 产品说明会会议流程及		4.3 售后咨询与其他的售后服务	270
操作要点	195	活动 5 如何做好售后服务	271
实训项目三 寿险业务处理	205	5.1 做好售后服务的要点	271
实训任务 6 寿险业务操作 (流程)		5.2 正确处理客户抱怨	273
技能训练	207	参考文献	278
活动 1 承保业务操作技能训练	207		



实训项目一

寿险公司组织与营运

实训任务1 寿险公司组织结构与营运管理

一、实训目标

通过本实训环节,使学生充分了解寿险公司的组织特征、组织形式、组织结构及内部营运管理模式和内容,掌握寿险公司内部各职能部门之间的业务和管理关系,增强学生对寿险公司整体运作及内部营运管理的了解和把握。

二、实训内容

1. 寿险公司的组织特征、组织形式与组织结构。
2. 寿险公司不同时期的组织架构模式及优势。
3. 我国寿险公司现行及未来的组织结构模式。
4. 寿险公司各职能部门的划分方法与主要职责。
5. 寿险公司营运管理的主要内容与权限模式。

三、实训技能要求

1. 了解寿险公司现行及未来的组织架构模式。
2. 熟悉寿险公司各职能部门的职责分工及运作。
3. 掌握寿险公司职能部门的划分方法。
4. 掌握寿险公司营运管理的主要内容。
5. 通过现场调查,了解寿险公司的组织特征、组织形式、机构模式及组织机构的设置情况,并写出实际调查分析报告。

四、实训方式

采取院内实训和院外实训相结合的方式。院内实训以课堂讲授为主,使学生了解寿险公司的组织架构及各部门、各岗位之间的联系,掌握寿险公司的整体运作模式。院外实训主要组织学生到组织健全的大型寿险公司或寿险代理公司作短期参观学习,对所学的知识有进一步的认识和更深的理解。

活动1

寿险公司的组织结构

1.1 寿险公司组织概述

1.1.1 寿险公司的组织特征

1. 有特定的经济目标

共同的经济活动目标是企业组织的基本要素之一,寿险公司也不例外。寿险公司不仅



要通过其经营实现在全社会分散风险、保障社会稳定的作用，还要在经营中为公司的发展及公司成员的经济利益追求利润最大化目标。寿险公司共同的经济目标还应被全体职工所理解、接受，才能保证寿险公司的经营运作可以顺利进行。

2. 有一定的内部结构和外部联系

寿险公司为实现其经营目标，就必须在组织内部建立有利于实现目标的组织结构。同时要对组织中的全体人员确定职务，明确职责，协调好成员之间的各种关系。此外，在公司外部还要与其他的社会组织成员发展一定的往来关系。

3. 内部规章制度

为完成自身的目标，寿险公司必须制定规章制度以作为全体员工行动的规范和准则。科学的规章制度对保证公司的经济活动有秩序的进行，调动员工的积极性，提高企业管理效率和经济效益具有十分重要的意义。

4. 有权利结构系统

寿险公司在进行经济活动中必须拥有自己的领导核心和权利结构系统，否则，公司就不能实现统一指挥、统一意志和统一行动。

5. 有一定的物质基础

寿险公司的运作必须有一定的资金、技术、设备及其他物质资料，以作为其进行经济活动的基础。

1.1.2 寿险公司的组织形式与组织结构

1. 寿险公司的组织形式

寿险公司的组织形式就是寿险公司的存在方式。经营人身保险业务的寿险公司的组织形式主要有保险股份有限公司、中外合资保险公司、外国保险公司分支机构和其他保险组织形式等。

2. 寿险公司的组织结构

(1) 寿险公司的组织结构的含义。

寿险公司的组织结构就是寿险公司为了达到有效管理的目的，在职务范围、责任和权利等方面所形成的结构体系。它包括法人治理结构和组织架构两个层面。寿险公司的法人治理结构涉及董事会、监事会和经理层等运行机构的设置及相关关系。寿险公司的组织架构核心在于按照业务运作程序设置职能部门，根据职能要求设计岗位，并规定公司内部各部门的职责和权限，提高企业对外部环境的适应能力和竞争能力。

(2) 我国寿险公司现行的组织结构模式。

直线职能制为基础的金字塔式结构。单从寿险公司本身来看，我国寿险公司现行的组织结构基本上都属于直线职能型模式。这种模式的组织结构参见图 1-1。

图 1-1 反映了我国寿险公司组织结构的一般模式，这种模式是总、分、支三级管理：总经理代表总公司，是管理部门；分公司基本是业务经营单位；支公司是直接的保单销售

单位。在总公司、分公司、支公司直线型组织结构中，总公司、分公司设立了一些职能部门对业务实行专业化管理。在这个过程中设计了两套系统：一套是按命令统一原则组织的直线政令系统；一套是按专业化原则组织的管理职能系统，这个系统中职能部门对下一级公司在行政上没有领导关系，也不拥有发布命令和进行指挥的权利。但在各有关事务上，职能部门负有对下级公司进行指导的责任，并在职责范围内可以对下级公司提出业务要求和实施监督控制。同时，凡属重大的涉及全局的业务事项需要下级公司执行时，必须经上一级公司行政领导的批准才能下达，各职能部门在下级公司开展业务工作时，所属行政负责人有予以协调和做出相应决定的职责，在业务发展和突发事件处理上具有较强的控制，可以降低风险。

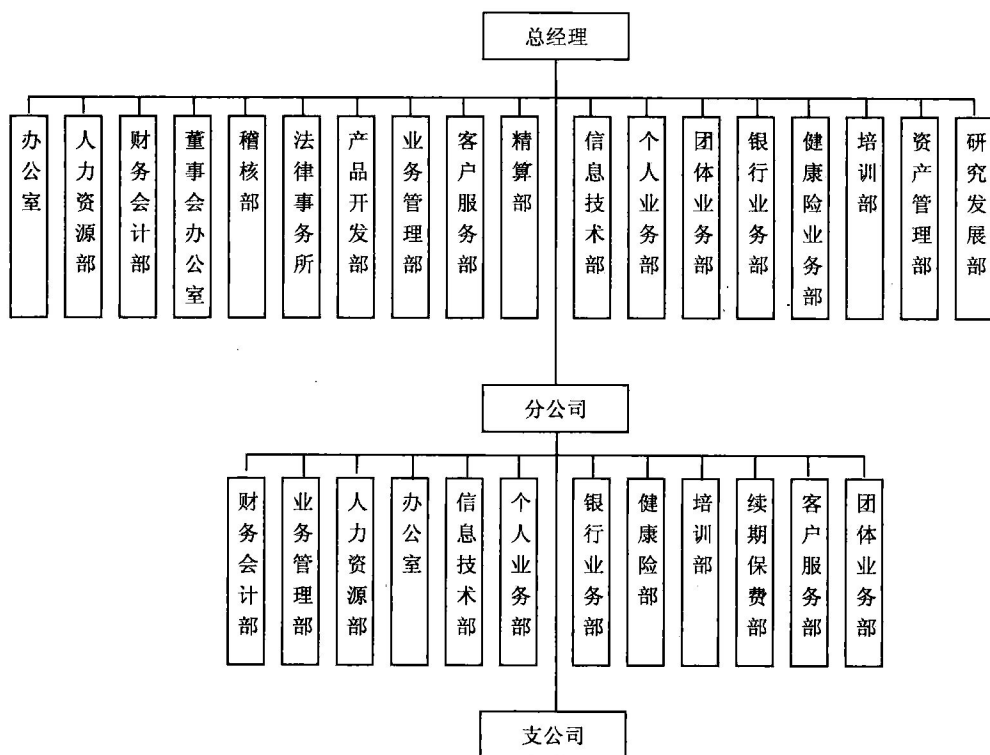
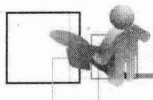


图 1-1 国内某寿险公司组织结构图

(3) 我国寿险公司未来的组织结构模式。

① 组织结构呈扁平化发展。扁平组织结构是组织管理人员管理幅度增大，管理层次相对减少而形成的呈扁平状的组织结构。寿险公司组织结构的扁平化已日益受到重视，相对于传统的金字塔形的组织结构，扁平化的组织结构不仅减少了管理层次，降低了寿险公司管理过程中的协调成本，又大大提高了公司对市场的反应速度和满足客户需求的能力。

② 组织结构的弹性化。弹性化的组织结构是相对于机械化的组织结构而言的。直线职能制的组织结构是典型的机械化结构，它强调组织结构的健全，强调程序、规则、规章制度、职责、职权的明确划分。而弹性化的组织结构强调非理性因素和弹性。管理人员必须适应变化中的形式，不必将组织结构过于程序化，也不必分工过细。管理人员应有更频繁



的交流,沟通应以横向沟通为主,以保持更大的灵活性和适应性。

总之,无论直线式还是扁平式结构,无论机械化还是弹性化结构,无论专业精细化还是专业合作化都是适应当时的具体经济环境和组织发展的实际情况应运而生的。直线式的组织结构在过去推动了寿险公司的发展,而面对当前的情况,寿险公司组织结构扁平化和弹性化则已经成为一种不可避免的趋势。目前,各寿险公司都在进行“结构扁平化、组织弹性化”的研究,随着组织结构研究的深入,寿险公司组织结构将会日臻完善。

1.2 寿险公司职能部门设置

1.2.1 职能部门的划分方法

部门划分是组织结构设计的必经之路。部门划分的目的在于确定寿险公司中各项任务的分配与责任的归属。寿险机构内部职能的结构往往因业务范围、经营规模和经营方式等因素而异。寿险公司内部部门划分方法通常有以下几种。

1. 按职能划分部门

按职能划分部门是以职能为基础,按管理职能的不同划分管理部门的一种方法。这是许多的寿险公司广泛采用的一种部门划分的方法。寿险企业的基本职能是承保、核保、理赔和防灾防损,所以其业务部门可按职能分为承保、核保、理赔、防灾防损等部门与之相对应。这种方法的优点在于能充分反映专业化管理原则,有利于提高各职能部门的工作效率。这种方法的缺点是各部门的局部利益有可能导致部门间的协调困难,从而降低公司的整体效能。

2. 按险种分类划分部门

按险种分类划分部门是以险种分类为基础划分管理部门的一种方法。如将险种分类为个人寿险、团体保险、养老保险和健康保险等,分别设置个人寿险部、团体保险部和健康保险部等。这种划分方法的特点是以一类险种为对象,将险种的销售、内部管理和售后服务等统统放在一个部门,实行“一条龙”管理方式。这种划分方法的好处在于有利于实行险种的分类核算或单险种核算,缺点是各险种管理部门的独立性比较强而整体性则比较差。

3. 按管理类别划分部门

按管理类别划分部门是以管理分类为基础划分部门的一种方法。如将寿险公司的管理分为营销管理、业务管理、客户管理、财务管理、资产管理、监控管理和行政管理等,分别以此为基础设置相应部门。这种划分方法类似于按职能划分部门的方法,但没有按职能划分部门方法划分得细。比较流行的是将这些管理部门设置为中心。

1.2.2 寿险公司的职能部门

为了履行寿险公司的赔偿给付职能,寿险公司内部必须设有与此相适应的职能部门。寿险公司内部各职能部门的结构往往因业务范围、经营规模和经营方式等因素而异。通常寿险公司一般都设立以下职能部门。

1. 市场营销部

也有公司称市场营销部为市场拓展部或产品研发部。市场营销部的主要职能是从事市场的调研、协同公司的其他部门开发新险种和修改现有的险种,以满足客户的需求。市场营销部通常还负责企业形象包装和新险种宣传推广等工作。

2. 个险销售部

个险销售部的主要职能是从事个人保单的销售,以及代理人队伍的组建、选拔、培训教育、业绩追踪和监督管理等。个险销售部通常要举行经营分析会议,并做好保单的宣传广告工作。在一些较大规模的寿险公司可另设企划部专门负责宣传广告、出版刊物等活动。

3. 团险销售部

团险销售部的主要职能是从事法人业务的开拓,相关销售人员的培训、督导和管理,以及业务经营分析会等相关的管理工作。

4. 银行保险部

银行保险部的主要职能是负责协调、激励银行柜面代理销售专门的银行保险产品,一般以比较简单的投资类产品为主,同时对公司相关业务拓展人员和银行销售人员进行培训、监督和管理。

5. 教育培训部

教育培训部的主要职能是负责组建、选拔和培训代理人队伍,通过交流、讲课、研讨等形式提升代理人的销售技能,培养代理人的销售习惯。有些公司会将此职能包含在相关的业务销售部门中。

6. 业务管理部

业务管理部是寿险公司选择风险并办理承保、理赔等业务的后援服务部门。此部门的主要职能为核心保与核赔。核保主要是在目前个人寿险保单多为保险公司的代理人代签发的情况下,对已有合同的审查,不符合承保要求的合同可予以取消或要求加保。核赔则是进行科学、合理的理赔,维持适当的理赔记录。

7. 投资部

投资部的任务是将保险公司的资本金、准备金以及盈余现金妥善投资以赚取利息。投资部享有负责选择和实施投资项目及运用有关投资的权利,此外还负责处理不动产投资问题,如资产评估、抵押物收购、产权取得,以及利息的获取与利税缴付等。

8. 会计部

保险公司均设有会计部,主要负责公司的各项财务工作,处理各种原始账簿,定期编制各种财务报表上交高层管理部门,为其制定公司经营方针提供重要依据,并监督各部门的财务收支状况,有力地化解公司的财务风险。

9. 再保险部

为了分散风险, 寿险公司往往将超过自己负担能力的保险责任转嫁给其他的保险公司承担。为了增加自己的收入, 寿险公司也可以接受其他公司的分保业务。办理这些业务的部门就是再保险部。规模较大的寿险公司均在总公司内设置这个部门。以前人们认为人寿保险不需要再保险, 但随着人寿保险承保金额的增加, 人寿保险的再保险显得日益重要。

10. 精算部和统计部

人寿保险公司一般都设立精算部, 通常由一个精算师主持, 并由若干精算师和数学家予以协助。过去由于我国缺乏精算师, 所以在险种费率的厘定过程中利用统计员更多一些, 现在这种情况正在转变。一方面由于科学的计算费率的方法越来越重要, 另一方面也是由于保险法规要求保险公司每年的报告要由取得资格的精算师来完成, 精算师正在取代一般统计员。

11. 客户服务部

客户服务部主要负责接待客户的各种咨询和投诉。客户服务部一般设有咨询柜台、投诉热线和接待处等, 对上门需要投保的客户给予专业咨询和指导, 并推荐优秀的代理人作为其服务, 对通过电话投诉或上门投诉的客户给予解释和劝慰, 并将有关信息传递至业务行销部, 由涉案代理人的上级主管妥善处理。

12. 行政人事部

行政人事部主要负责公司的各项行政事务, 如人事分配、后勤服务、财务管理和法律咨询等。一般中小型的寿险公司将财务、法律等职能归属于行政部。

13. 合规部

合规部的主要职能是制定和执行合规政策, 开展合规监测和合规培训等, 培育全体员工和保险代理人的合规意识, 预防、识别、评估、报告和应对合规风险的行为, 建立健全合规管理制度, 完善合规管理组织架构, 明确合规管理责任, 构建合规管理体系, 确保公司稳健营运。此外, 合规部还需向中国保监会提交年度合规报告。

有些寿险公司还根据具体情况设有其他一些部门, 包括保单制作部、保单贷款部、风险调查部、医疗事业部、档案部、发展改革部和企业年金管理中心等。

活动寄语

组织结构是组织正常营运和提高经济效益的支撑和载体。现代组织如果缺乏良好的组织结构, 没有一套分工明确、权责清楚、协作配合、合理高效的组织结构, 其内在机制就不可能充分发挥出来。因此, 寿险公司的组织结构及内部各职能部门的设置是整个寿险公司顺利营运的重要组成部分与前提条件, 也是寿险公司战略实施的保证。熟悉和了解寿险公司的组织结构是本实训课程的基础要求。

活动 2

寿险公司营运管理

2.1 寿险公司营运管理的内容

寿险公司营运管理就是企业在受理保险要约至保险合同终止这一实现保险保障功能的保单周期中,提供的与保单和客户有关的内外部服务管理的总和。根据管理要素的不同,寿险公司的营运管理主要包括保单功能管理、客户信息管理以及营运平台管理。

2.1.1 保单功能管理

保单功能管理又称保单效力管理。根据保单效力的产生、维持和消灭阶段的不同,保单功能管理分为承保管理、保单维护、理赔处理和终止工作,既包括风险性业务,也包括服务性业务。

1. 承保管理

承保管理涵盖从接到投保申请至签发保险合同的整个过程,所包括的工作主要有初审、核保、体检、录单、收费和出单等。

初审是对申请书(投保单)的完整性与正确性进行正式的和实质性的校验。核保是指对申请书中描述的或者医生出示检查的被保险人的健康状况与拟投保的风险特征进行风险检验。体检是指对被保险人进行身体检查,以确认其风险状况。对核保员给出的需进一步确认其健康状况的被保险人进行体检,并得出体检结论,以帮助核保员做出准确的核保结论。录单是把与保险业务有关的数据和文本输入信息系统。收费是指收取投保人缴纳的第一笔保险费。出单则指签发保险单和其他的有关文件,并分给销售人员送达或邮寄给投保人的过程。

2. 保单维护

保单维护又称保全服务,是指规则或不规则地对已经生效的保险合同的效力进行维护的工作过程,主要包括:基本信息变更、收取续期保费、保单效力的中止与恢复、合同责任变更、风险再评估、保单附加功能、年金给付和缮制单证等工作。

3. 理赔处理

理赔处理是指寿险公司接到保险事故报告后的所有工作过程,包括受理报案、勘察、损失评估、理算和缮制单证。

4. 终止工作

终止工作是指结束一个保险合同的所有工作过程,主要有以下几种类型:一是满期终止,是在保险期满时对保险责任的终止(如一年期意外险、定期寿险和定期生死两全险等);二是退保终止,是在保险合同期满前,投保人由于经济等方面原因主动解除保险合同;三



是失效终止,保险合同失效后,投保人两年内未申请复效,致使保险合同终止;四是借款或自动垫缴终止,投保人保单借款或自垫保费后,所借(自垫)本息超过保单项下现金价值,致使保险合同终止;五是理赔终止,是指以保险事故发生并进行理赔为条件的终止,如死亡保险中的被保险人死亡等。

2.1.2 客户信息管理

客户信息管理是指寿险公司对来自于客户的各种口头、文本或者电子的信息所实施的主动和非主动的全面管理。

客户信息管理一般包括咨询管理、满意度管理和业务档案管理等,以服务性业务为主,风险性业务为辅。

2.1.3 营运平台管理

营运平台管理是指寿险公司对实施保单功能管理和客户信息管理的手段与平台进行的管理。

营运平台管理一般包括柜面中心管理、电话中心管理和 Internet 管理等工作,以服务性业务为主,风险性业务为辅。

2.2 寿险公司营运权限管理模式

营运管理中的权限管理通常是指对核保、核赔的权限管理。目前,我国寿险公司中营运管理权限常见的模式有行政管理模式、垂直管理模式和集中化管控模式等三种。

2.2.1 行政管理模式

行政管理模式就是总公司(区域总部)、分公司、支公司三级的营运管理相对独立,权限逐级下放,各层级具有相对独立的业务审批权限。在这种模式下,总公司对分公司、分公司对支公司在总体管控上比较薄弱,风险管控力度较弱,同时,各层级均需较多数量的管理人员,造成了人力成本的浪费。我国成立较早的中资公司多采用这种模式。

2.2.2 垂直管理模式

垂直管理模式就是下一级的核保核赔业务接受上一级的垂直管理,总公司(区域总部)、分公司、支公司三级具有不同的业务审批权限,下一级权限由上一级授予,这种垂直管理也包括对人员考核、晋升等方面的管理。在这种模式下,风险管控相对集中,在业务管理呈报、指挥方面管理环节较简洁,很少出现行政干预,人力成本较低。我国成立时间较短的中资公司一般采用这种模式。

2.2.3 集中化管控模式

集中化管控模式就是核保核赔权限由总公司(区域总部)统一集中管理的方式,分公司和支公司人员主要负责业务的受理。这种模式风险管控高度集中,在业务呈报、指挥方

面管理环节简洁,不存在行政干预,人力成本很低,但对信息系统要求非常高,否则会带来管理效率的下降。外资公司和合资公司多采用这种模式。

活动寄语

在寿险公司经营中,营运管理关系到客户的切身利益和保险经济保障功能的实现,是寿险公司得以存在和发展的基础,并直接影响到寿险公司自身的经营管理和风险防范。高水平的营运管理可以为寿险公司树立良好的社会形象,赢得更多客户的信赖,从而改善寿险公司的销售环境,提升寿险公司的销售业绩。

拓展阅读

企业组织结构模式类型及历史演变

一、U型组织结构

19世纪末20世纪初,西方大企业普遍采用的是一种按职能划分部门的纵向一体化的职能结构,即U型结构。特点是企业内部按职能(如生产、销售、开发等)划分成若干部门,各部门独立性很小,均由企业高层领导直接进行管理,即企业实行集中控制和统一指挥。U型结构保持了直线制的集中统一指挥的优点,并吸收了职能制发挥专业管理职能作用的长处。适用于市场稳定、产品品种少、需求价格弹性较大的环境。但是,从20世纪初开始,西方企业的外部环境发生了很大的变化,如原有市场利润率出现下降、新的技术发明不断产生等,同时企业规模不断扩大,使这种结构的缺陷日渐暴露:高层领导们由于陷入了日常生产经营活动,缺乏精力考虑长远的战略发展,且行政机构越来越庞大,各部门协调越来越难,造成信息和管理成本上升。到20世纪初,通用汽车公司针对这种结构的缺陷,首先在公司内部进行组织结构的变革,采用M型组织结构,此后,许多大公司都仿效。

二、M型组织结构

M型组织结构,又称事业部型组织结构。这种结构的基本特征是,战略决策和经营决策分离。根据业务按产品、服务、客户、地区等设立半自主性的经营事业部,公司的战略决策和经营决策由不同的部门和人员负责,使高层领导从繁重的日常经营业务中解脱出来,集中精力致力于企业的长期经营决策,并监督、协调各事业部的活动和评价各部门的绩效。

与U型结构相比较,M型结构具有治理方面的优势,且适合现代企业经营发展的要求。M型组织结构是一种多单位的企业体制,但各个单位不是独立的法人实体,仍然是企业的内部经营机构,如分公司。

三、矩阵制结构

在组织结构上,把既有按职能划分的垂直领导系统,又有按产品(项目)划分的横向领导关系的结构,称为矩阵组织结构。矩阵制组织是为了改进直线职能制横向联系差、