



新世纪应用型高等教育经济类课程规划教材

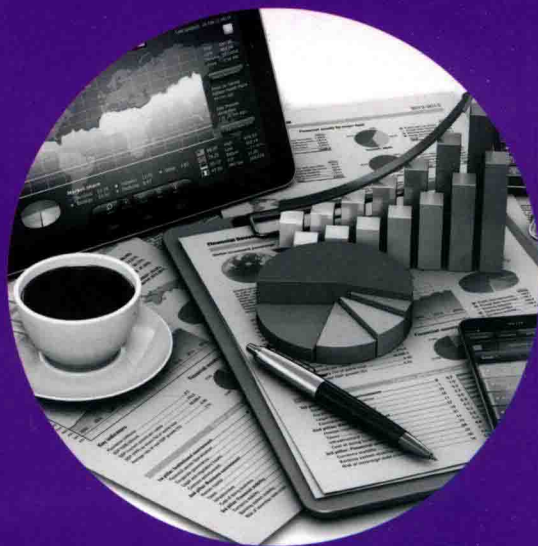
保险实务实验教程

BAOXIAN SHIWU SHIYAN JIAOCHENG

新世纪应用型高等教育整体金融学实验教材编审委员会 组编

编 著 邱全俊 曾 怡 王明梅

主 审 余少谦



大连理工大学出版社



新世纪应用型高等教育经济类课程规划教材

主任委员

副委员长

保险实务实验教程

BAOXIAN SHIWU SHIYAN JIAOCHENG

新世纪应用型高等教育整体金融学实验教材编审委员会 组编

编著 邱全俊 曾怡 王明梅

主审 余少谦



大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

— 保险实务实验教程 / 邱全俊, 曾怡, 王明梅编著

— 大连: 大连理工大学出版社, 2017. 3

新世纪应用型高等教育经济类课程规划教材

ISBN 978-7-5685-0631-1

I. ①保… II. ①邱… ②曾… ③王… III. ①保险业
务—高等学校—教材 IV. ①F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 301581 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84708943 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:http://www.dutp.cn

大连力佳印务有限公司印刷

大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:185mm×260mm 印张:14.75 字数:339 千字

印数:1~1000

2017 年 3 月第 1 版

2017 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑:王晓历

责任校对:王 艳

封面设计:张 莹

ISBN 978-7-5685-0631-1

定 价:35.80 元

本书如有印装质量问题,请与我社发行部联系更换。

新世纪应用型高等教育整体金融学实验教材编审委员会

主任委员：

吴军梅 福建江夏学院

吴国培 中国人民银行福州中心支行

副主任委员：

余少谦 福建江夏学院

李良雄 福建江夏学院

柯 原 福建江夏学院

委员(按姓氏笔画顺序)：

丁 宁 中国东方资产管理股份有限公司福建省分公司

刘以宁 交通银行福建省分行

李 力 中美联泰大都会人寿保险有限公司福建分公司

陈红权 福建省证券期货业协会

杨 慧 海通期货有限公司福州分公司

林 榕 中国银行福建省分行

侯宗鸿 中国邮政储蓄银行福建省分行

黄双进 平安银行福建自贸区福州片区分行

谢智超 中国邮政储蓄银行福建省分行

执行总编：

余少谦 福建江夏学院

总 序

新世纪应用型高等教育整体金融学实验教材是福建江夏学院金融学院基于教育部会计学和电子商务教学指导委员会推荐的整体实践教学体系的基本思想,依据应用型金融学人才培养方案与整体实践教学体系的要求,设计的相互衔接而又互不重复的金融学实验教材。

目前,整体金融学模拟教学软件尚未有现成的版本,需从应用型金融人才培养方案着手,进行整体策划。在应用型金融人才培养方案设计的基础上,将课程体系依据金融企业各岗位工作实际进行再造,克服以往金融学实践教学各门课程割裂性,实现实践教学的整体性,缩短对不同软件的适应时间以及节约课程学时。

整体金融学实践教学体系及实验教材具有以下特点:

1. 整体性

应用型金融人才培养的知识学习与能力训练必须克服以往独立设计各门课程所体现的割裂性,避免重复学习和缺位学习的状况。该实验教材强调整体性原则,就是从人才培养方案入手,从能力培养的整体出发,整体设计知识学习与能力训练。

2. 统一性

应用型金融人才培养的知识学习与能力训练的工具应该是统一的。该实验教材实现了操作系统设计语言、设计平台、数据库、数据接口等的统一性,减轻了学习和训练的负担。

3. 前瞻性

应用型金融人才培养的知识学习与能力训练的操作系



新世纪

统和实验教材具有前瞻性,切合现代金融行业发展方向,紧跟互联网+时代步伐,同时将微课、沙盘实战演练、3D 仿真等新型实验手段融入其中,实现了前瞻性。

4. 开放性

应用型金融人才培养的知识学习与能力训练的操作系统和实验教材具有开放性,能满足教师个性化教学的需要。操作系统具有开放的接口、灵活的模块组合、案例的简易更新和参数的灵活设置功能,同时也可对接信息、数据、幻灯片、案例、情景视频和实际操作流程。

新世纪应用型高等教育整体金融学实验教材首批出版八本,分别是:《保险实务实验教程》《证券投资实验教程》《期货投资实验教程》《风险管理实验教程》《国际结算实验教程》《商业银行经营管理实验教程》《商业银行经营实战演练沙盘实验教程》《货币与外汇市场实验教程》。同时为这八本实验教材设计了新世纪应用型高等教育整体金融学实验教学操作系统,体现了实验操作的整体性。这八本实验教材内容展示了实验课程教师多年来不断研究和实践的成果,也体现了福建江夏学院金融学院对教学改革内容的探索。新世纪应用型高等教育整体金融学实验教材编审委员会在组织编审过程中,还得到了相关金融行业同仁的大力支持,在此深表感谢!当然,无论是实践教材体系还是实验课程教学内容,都有待于根据理论与实践的发展、新型技术手段的提升以及不断更新和完善。

新世纪应用型高等教育整体金融学实验教材编审委员会

2017年3月

前 言

近年来,我国保险市场发展迅速,保险需求越来越旺盛,保险公司的业务与其他金融行业业务的结合也愈加紧密。因此,保险行业对人才的需求更加注重综合素质,要求不仅要掌握保险理论知识,更要在金融视角下掌握证券、投资、银行、保险业务的技能。目前,我国图书市场上有关保险方面的书籍,多数是理论型教材,缺乏实验型教材,依据应用型金融人才培养方案而整体设计的实验型教材更是少之又少。为此,我们在新世纪应用型高等教育整体金融学实验教材编审委员会的指导下,编写了《保险实务实验教程》。

本教材是整体金融学实验课程体系中的子课程配套教材,为满足应用型金融人才培养目标的需要,在编写的过程中,我们力求做到以下几点:

1. 结构合理

本教材强调保险作为金融行业的一部分,必须与其他金融行业的业务进行衔接。本教材共七个实验:人身保险承保操作流程实验、人身保险保全操作流程实验、人身保险理赔操作流程实验、财产保险承保操作流程实验、财产保险理赔操作流程实验、保险营销操作流程实验、银行代理保险操作流程实验。实验从金融人才能力培养的角度出发,进行整体设计,帮助学生了解和掌握保险技能。

2. 内容全面

本教材所采用的实验流程借鉴了各大保险公司的实验业务操作,既包括人身保险业务,也包括财产保险业务;既包括承保、保全和理财业务,也包括保险营销、银行代理保险业务。本教材中的附件来自保险公司的真实单据,能够让学生通过实验熟悉保险经营活动的各个环节,为今后



从事金融行业的工作和相关研究工作打下良好的基础。

3. 流程简洁

本教材对保险公司的业务流程进行了一定的取舍,选择能反映保险公司经营业务的核心流程,并对业务流程的细节进行了简化。

本教材既可作为应用型高等教育经济类课程的教材,也可作为保险人员和相关从业人员的参考用书。

本教材由福建江夏学院邱全俊、曾怡、王明梅共同编著而成。在编写本教材的过程中,著者得到了福建江夏学院金融学院领导、新世纪应用型高等教育整体金融学实验教材编审委员会、中国人民财产保险股份有限公司福州市分公司赵龙、中国人寿保险股份有限公司晋江市支公司吴贵洲、中国平安人寿保险股份有限公司曾风河、福建南山保险代理有限公司李红英的指导和大力支持,中美联泰大都会人寿保险有限公司福建分公司副总经理李力女士提出了宝贵意见,福建江夏学院余少谦教授审阅了书稿,在此致以衷心的感谢。

在编写本教材的过程中,我们参考、借鉴了许多专家、学者的相关著作,对于引用的段落、文字尽可能一一列出,谨向各位专家、学者一并表示感谢。

限于水平,书中仍有疏漏和不妥之处,敬请专家和读者批评指正,以使教材日臻完善。

编者

2017年3月

所有意见和建议请发往:dutpbk@163.com

欢迎访问教材服务网站:<http://www.dutpbk.com>

联系电话:0411-84708445 84708462



录

课程导入	1
(一)课程描述	1
(二)工作岗位	3
(三)配套教学平台介绍	6
实验一 人身保险承保操作流程实验	9
(一)实验知识准备	9
(二)实验业务准备	9
(三)实验项目	11
(四)实验步骤	12
(五)实验要求	20
(六)实验报告	21
实验二 人身保险保全操作流程实验	22
(一)实验知识准备	22
(二)实验业务准备	22
(三)实验项目	27
(四)实验步骤	27
(五)实验要求	35
(六)实验报告	36
实验三 人身保险理赔操作流程实验	37
(一)实验知识准备	37
(二)实验业务准备	38
(三)实验项目	39
(四)实验步骤	40
(五)实验要求	45
(六)实验报告	47
实验四 财产保险承保操作流程实验	48
(一)实验知识准备	48
(二)实验业务准备	49
(三)实验项目	50

(四)实验步骤	50
(五)实验要求	53
(六)实验报告	54
实验五 财产保险理赔操作流程实验	55
(一)实验知识准备	55
(二)实验业务准备	55
(三)实验项目	56
(四)实验步骤	57
(五)实验要求	62
(六)实验报告	63
实验六 保险营销操作流程实验	64
(一)实验知识准备	64
(二)实验业务准备	64
(三)实验项目	65
(四)实验步骤	65
(五)实验要求	71
(六)实验报告	71
实验七 银行代理保险操作流程实验	72
(一)实验知识准备	72
(二)实验业务准备	72
(三)实验项目	73
(四)实验步骤	73
(五)实验要求	76
(六)实验报告	77
附 件	78
实验一:人身保险承保操作流程实验单据	78
实验二:人身保险保全操作流程实验单据	169
实验三:人身保险理赔操作流程实验单据	182
实验四:财产保险承保操作流程实验单据	194
实验五:财产保险理赔操作流程实验单据	218
实验六:保险营销操作流程实验单据	222
实验七:银行代理保险操作流程实验单据	224
业界专家评议意见	225
参考文献	226

课程导入

(一) 课程描述

1. 对应理论课程

(1) 教学目标

本实验教程对应的理论课程主要包括保险学、保险理论与实务、财产保险、人身保险、保险经营与管理等,可配合以上课程的实验教学。以常见的保险学为例,该课程的教学目标是:通过学习,使学生能够明确保险学的研究对象和树立正确的保险观念。通过本课程的学习,使学生掌握保险最基本的原理和基础知识,为学好其他专业课程打下坚实的基础;使学生能够初步了解保险的基本业务,熟悉保险经营活动的各个环节,为今后从事金融业的实际工作和研究工作打下良好的理论与实务基础;使学生能够具备较强的理论联系实际的能力以及分析能力,同时也锻炼学生与人沟通的能力和组织能力。

(2) 教学内容

一般的本科保险学课程,其教学内容主要包括:风险的基本概念、性质、要素、特点,可保风险的定义,风险管理的定义、程序和应用;保险的概念、特征、要素和分类,保险的起源和发展;保险合同的定义、特征,保险合同的主体、客体和形式;保险四个基本原则的概念和应用;人身保险和财产保险的概念、特征和具体险种的介绍;保险公司经营与管理各环节的介绍;保险市场的组成和介绍;保险经济学的基本内容;社会保障的概念和组成。

(3) 所需实验章节

一般需要实验的章节包括:人身保险;财产保险;保险经营与管理。

2. 资源呈现形式

本实验教程相关资源主要以法规连接、典型案例、流程演练的形式呈现。

3. 实验课时描述(表 1)

表 1

实验课时描述

章节	建议课时	目标	课后实验要求
实验一:人身保险承保操作流程实验	2~6	(1)熟悉人身保险承保流程 (2)熟练填写投保单 (3)掌握核保常见的风险评估	撰写实验报告
实验二:人身保险保全操作流程实验	4~8	(1)掌握人身保险续期缴费业务的操作流程 (2)掌握人身保险给付业务的操作流程 (3)掌握人身保险变更业务的操作流程 (4)掌握人身保险保单质押贷款业务的操作流程 (5)掌握人身保险退保业务的操作流程	撰写实验报告
实验三:人身保险理赔操作流程实验	2~6	(1)熟悉人身保险理赔流程 (2)掌握不同情况下的理赔处理 (3)熟悉核赔要素	撰写实验报告
实验四:财产保险承保操作流程实验	2~4	(1)掌握财产保险承保流程 (2)能够根据不同的保单责任,对投保标的进行风险的识别、分类和评估 (3)根据评估结果做出承保判断,确定大概的承保条件,制订初步的承保方案	撰写实验报告
实验五:财产保险理赔操作流程实验	2~4	(1)掌握理赔流程 (2)能够根据不同的风险事故,结合不同的保单责任,对保险责任的归属进行准确判断 (3)能够对确定的损失金额进行准确理算	撰写实验报告
实验六:保险营销操作流程实验	2~4	掌握保险营销的流程及营销流程的各种技能、方法和策略并能灵活运用,变“不可感知”为“可感知”,从而更好地为客户服务,提高营销成功率	撰写实验报告
实验七:银行代理保险操作流程实验	2~4	通过该实验了解银行代理保险承保的主要环节,掌握银行代理保险新单承保的业务流程	撰写实验报告
合计	16~36		

(二) 工作岗位

1. 岗位描述(表 2)

表 2

岗位描述

序号	岗位角色	岗位描述
1	客户	在不同的情景下可以是投保人、被保险人或受益人。
2	业务员/营销员	如实介绍险种的条款;业务拓展与客户维护;负责指导客户填写投保单及收取首期保费;保证首期保费的安全性并及时存入银行;负责投保过程与投保人及被保险人的联系工作;负责将正式保单交至客户。
3	业务内勤	与业务员进行投保单的交接工作;将业务员收到的现金及时存入银行;对投保资料进行初步审核;将投保单传递给业务管理部门的接单岗;负责与业务员的联系;对于需要修改的投保单进行落实与跟进。
4	录费岗	确保投保单信息及时准确地录入系统;系统中的资金到账确认;将自动转账授权通知书信息准确地录入系统;将所有已录费的投保资料交给录单岗;对电脑核保未通过并且存在录费错误的投保单进行录费信息的修改。
5	转账人员	负责与银行划账信息的往来交接;与银行确认扣款总金额;业务系统日结;确保扣款总金额与系统日结的总金额一致。
6	录单岗	确保所有的投保单都及时、准确地录入业务系统;交叉复核其他录单岗录入的投保单;保证投保资料的完整性和安全性,信息的准确性和完整性;对录单错误的投保单进行修改。
7	电脑核保岗	电脑核保岗及时执行电脑核保指令。
8	人工核保岗	保证公司业务经营的稳定性;确保不符合公司承保规则的投保单被合理拒保;保证严格按照公司的承保规则进行核保;确定需要体检的被保险人的体检项目。
9	体检医生	核对受检人的身份证件、照片,防止冒名顶替;引导受检人如实告知身体状况;严格按照核保人员开具的体检项目进行体检;如实填写检查结果,做出健康评价并亲笔签名;负责体检资料的保密,及时送交指定人员,不得向无关第三方泄露体检结果和意见。
10	生存调查人员	验证投保人和被保险人的收入和支出情况、工作环境、职业风险情况、生活和居住环境;验证投保单上填写的被保险人财务和个人信息的真实性;对了解到的被保险人和投保人的个人信息负有保密义务。
11	出单岗	保证保单打印的及时性;对打印的保单进行审核以确保保单信息的准确性。
12	清分岗	保证保单清分的正确性;将清分好的保单及投保资料分别交接录单岗、业务会计、档案管理员。
13	档案管理岗	清分岗和档案管理员分别清点交接的资料数量是否正确,在交接清单上签字确认;档案管理员将所有投保资料扫描进系统再按照归档的方法进行编号、归档。

(续表)

序号	岗位角色	岗位描述
14	续收管理岗	负责续期收费的电脑预处理,打印缴费通知;在系统中输入有关续期收费信息,编制银行自动转账的扣款文件,并对银行返回的扣款结果进行审核,及时录入系统;在系统中录入有关续期收费的审核结果,并进行确认。
15	客服专员	根据续收管理岗提供的收费清单在所辖区域内进行上门收费服务,并就客户提出的有关咨询提供合理、准确的解答;有效保管空白临时收据和正式开具的保费发票,防止发生骗取客户保险费的情况,并将过期的临时收据及时退回业务出纳进行核销。
16	保全经办岗	受理保单变更的申请事项,协助申请人填写相关的申请表格,并对有关保单进行初步审核和信息录入;受理保单质押贷款,初步审核保单和申请人的资质;审核申请人提供的申请资料的合理性和完整性,并在系统中进行核对和录入确认;实施保单变更事项的系统操作。
17	保全审核岗	审核保全经办岗提交的书面申请;审核保全事项申请的合理性和保全经办岗处理的准确性和及时性;审核保单质押贷款的有效性和合理性,并监督贷款归还的及时性和完整性。
18	业务出纳/业务会计	加费件与退费件的保单收取或退还保费,并针对退费件在系统中进行退费确认;核对所有的发票与业务系统的记录;核对所有的银行回单及业务系统的资金到账记录。
19	受理立案岗	接受客户或知情人的口头或书面报案,并按规定进行书面记录和系统登记;对报案人以及理赔申请人的身份资质进行初步审核,并通知理赔调查人员或审核人员,以便及时做出是否展开现场勘查;审核理赔案件是否符合公司规定的立案条件,并做出书面决定。对于不予立案或暂缓立案的理赔申请进行书面说明;负责理赔申请材料的签收,审核理赔申请的材料是否齐全,是否符合保险条款的约定要求。
20	理赔审核岗	对受理、立案、调查、理算等进行全面审核,并在审核权限内给出书面意见。
21	理赔调查岗	负责理赔案件的调查工作;对于案件的疑难问题,及时提出聘请独立的理赔鉴定机构或保险公估机构协助案件调查;编制调查报告,并在系统中进行理赔调查录入。
22	核赔专员	对核赔工作进行任务分配,并监督、评定各指标的完成情况;审核通融赔付、重大赔案、疑难赔案等案件,并给出书面理赔建议;审核重要赔案的调查核赔情况,并给出书面意见。
23	理算给付岗	审核理赔申请信息,逐保单分责任确定理赔给付金额,扣除理赔范围外的费用;审核领款人的身份资质,核对理赔给付手续是否齐全,审核保单状况并确认给付金额。
24	银行客户经理	在银行保险业务中,负责如实介绍险种的条款、业务拓展与客户维护;负责指导客户填写投保单;负责投保过程与投保人及被保险人的联系工作。
25	银行柜员	在银行保险业务中,负责初步审核投保资料并录入银保通系统。对符合条件的客户收取首期保费;打印保单及收费凭证并负责交至客户。

2. 工作任务(表 3)

表 3	工作任务	
实验项目	序号	任务描述
实验一:人身保险承保操作流程实验	业务 1	2015 年 11 月 15 日,承保张开文投保的爱驾宝两全保险,电脑核保与核保初审、终审均顺利通过。
	业务 2	2015 年 11 月 15 日,张开文为妻子投保爱驾宝两全保险附加爱驾宝意外伤害保险,需要人工初核和生调。核保初审、终审均顺利通过。
	业务 3	2015 年 11 月 15 日,承保张开文投保的成长少儿年金保险,电脑核保与核保初审、终审均顺利通过。
	业务 4	2017 年 7 月 10 日,承保张开文为女儿投保的相随交通工具意外伤害保险,核保初审需要变更,变更通过。
实验二:人身保险保全操作流程实验	业务 1	2015 年 11 月 26 日,张开文投保的成长少儿年金保险达到领取保险金条件,保险公司进行给付业务操作。
	业务 2	2016 年 11 月 16 日,收取张开文投保的成长少儿年金保险第二期保费。
	业务 3	2018 年 2 月 2 日,因为张开文投保的成长少儿年金保险第三期保费欠缴超过 60 天,保单失效。
	业务 4	2016 年 10 月 8 日,对张开文投保的爱驾宝两全保险进行住址和联系电话的变更。
	业务 5	2025 年 11 月 16 日,对张开文为妻子投保的爱驾宝两全保险附加爱驾宝意外伤害保险进行保单质押贷款
	业务 6	2028 年 9 月 23 日,对张开文为妻子投保爱驾宝两全保险附加爱驾宝意外伤害保险进行退保操作。
实验三:人身保险理赔操作流程实验	业务 1	2019 年 11 月 25 日,肠胃炎治疗结束后,张开文来到保险公司索赔。
	业务 2	2020 年 8 月 1 日,张开文因为女儿的死亡向保险公司索赔。
	业务 3	2021 年 4 月 15 日,张开文因车祸,通过业务员向保险公司索赔。
实验四:财产保险承保操作流程实验	业务 1	美丽人服装贸易有限公司为企业财产投保企业财产基本保险,电脑核保与核保初审、终审均顺利通过。
	业务 2	陈某为自用汽车投保家庭自用汽车损失保险,电脑核保与核保初审、终审均顺利通过。
	业务 3	美丽人服装贸易有限公司为企业员工投保意外伤害保险,电脑核保与核保初审、终审均顺利通过。
实验五:财产保险理赔操作流程实验	业务 1	2015 年 4 月 1 日,因为火灾,导致被保险人美丽人服装贸易有限公司仓库存货发生损失 30 万元,被保险人来到保险公司索赔。
	业务 2	2015 年 3 月 1 日,美丽人服装贸易有限公司法人代表陈某的家庭自用车辆发生事故,损失 3 000 元,根据损失情况,被保险人进行报案索赔。
	业务 3	2015 年 5 月 3 日,美丽人服装贸易有限公司法人代表陈某因为在公司办公时不慎跌倒,脑部出血,经抢救无效死亡。受益人进行报案,等待保险公司确认处理。

(续表)

实验项目	序号	任务描述
实验六: 保险营销操作流程实验	业务 1	客户定位(客户开拓)
	业务 2	客户拜访
	业务 3	销售面谈、异议处理
	业务 4	促成
	业务 5	保单递送
实验七: 银行代理保险操作流程实验	业务 1	2015 年 7 月 4 日, 承保张先生为自己购买的重大疾病保险, 核保顺利通过
	业务 2	2015 年 11 月 1 日, 承保代新为女儿投保的两全保险, 初审发现投保人身份证号未填写, 更正后核保顺利通过

3. 整体目标

(1) 知识目标: 熟悉保险业务操作流程, 熟悉保险公司各项业务的制度规定, 能够熟练应用计算机和相关软件进行操作。

(2) 业务目标: 能够熟练、准确并高效地办理各项承保、理赔、保全及代理业务, 提升客户满意度; 树立合规意识, 严格执行内控制度和操作规程, 防范操作风险。

(3) 能力目标: 在执业前取得法定资格并拥有专业能力; 熟练掌握本岗位必须具备的业务知识, 熟悉服务流程和相关规章制度; 具备职业操守和敬业精神, 有较强的执行力; 具备较强的学习能力和应变能力。

(4) 素质目标: 有良好的沟通能力和团队合作意识; 有强烈的责任感和职业荣誉感; 诚实守信、忠于职守、保守秘密; 具备正确的商业礼仪, 着装得体、待人和蔼、细致耐心。

4. 实验组织

(1) 实验内容: 人身保险承保操作; 人身保险保全操作; 人身保险理赔操作; 财产保险承保操作; 财产保险理赔操作; 保险营销操作; 银行代理保险操作。

(2) 实验手段: 利用软件进行模拟操作。

(3) 教学组织: 教师利用软件进行业务操作演示, 学生练习, 撰写实验报告。

(4) 作业评价: 教师根据学生的实际完成情况和实验报告评分。

(三) 配套教学平台介绍

本教程是福建江夏学院整体金融学实验课程体系中的子课程, 有配套的教学平台。首先通过 <http://60.191.221.39:9996/fjjxjy/> (具体域名以系统为准), 进入教学平台登录界面, 如图 1 所示, 输入用户名及密码。

确认无误后, 单击“登录”按钮进入教学平台的主界面。

单击教学平台主界面中的“课程实训”选项卡, 进入八门核心实训课程列表界面。



图1 教学平台登录界面

单击“保险学”选项卡,进入保险实务实验教程实训课程的主界面,如图2所示。



图2 保险实务实验教程实训课程的主界面

在此界面下包括全书七个实验项目的列表,每个项目下都涉及知识讲授、案例教学、流程操作、情景教学、作业答题、成绩考核等多个模块。图3所示为实验一部分的知识讲授模块界面,可按照教学进度安排进行具体内容的学习。图4所示为实验三部分的流程操作模块界面。