



广西教育厅重点教材项目
广西特色高校建设项目
广西高校创新团队项目

21世纪金融系列

Insurance Business Experimental Textbook

保险类业务 综合实验教程

主编 周建胜 蔡幸 梁玉



机械工业出版社
China Machine Press



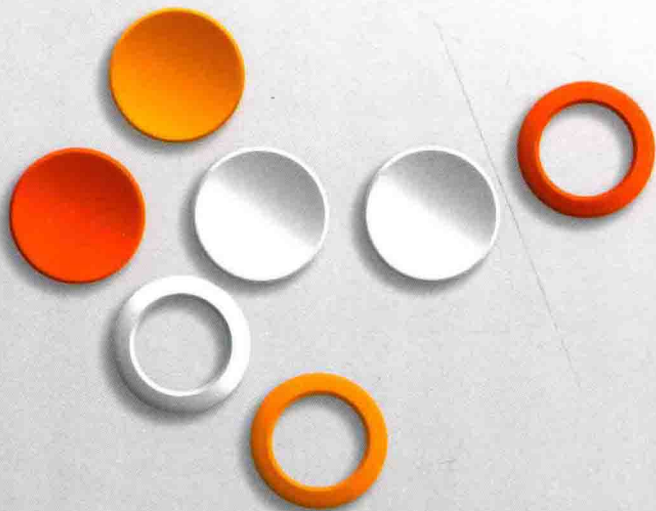
为采用的教师
提供教辅资源

下载网址: <http://www.hzbook.com>
教学支持: 010-68353079, 88378995

本书以保险公司的业务经营为主要内容,并在阐述基本业务流程的基础上强调提升保险管理能力,意在使读者具备操作风险管理基本流程和初步分析的能力,最终达到在此基础上能进行保险理财规划设计。

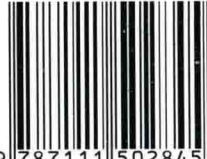
全书共分五篇,分别是实验课教师与学生指导、保险业务流程实训、财产保险业务实训、人身保险业务实训、保险综合业务实训。作者特别强调实用性,突出实训特征,通过易懂的语言和大量的图示,使学生能更系统、更直观地掌握保险公司的业务操作程序。同时,所有实验项目设置均有明确的实训目的与要求、操作的主要注意事项,以及相应的案例操作和训练,便于学生对理论知识的理解和整体知识的融会贯通。

本书适合普通高等院校有关经济、金融、保险专业及其他相关专业的教学,也可作为社会从业人员的参考读物和培训用书。



上架指导:金融学/保险学

ISBN 978-7-111-50284-5



9 787111 502845 >

定价: 49.00元

投稿热线: (010) 88379007
客服热线: (010) 88379210 88361066
购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

华章网站: www.hzbook.com
网上购书: www.china-pub.com
数字阅读: www.hzmedia.com.cn

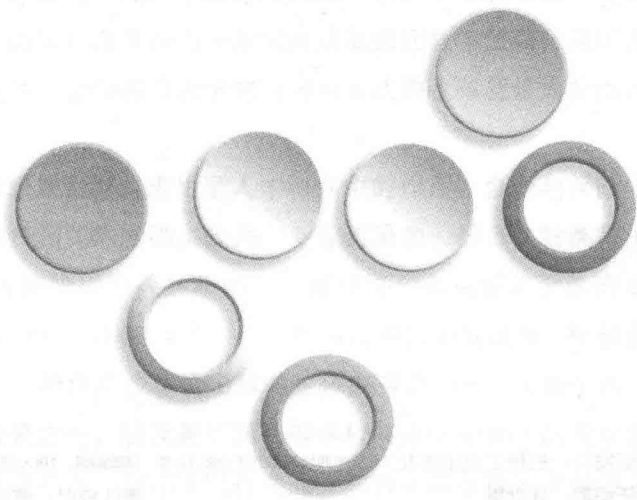
广西教育厅重点教材项目
广西特色高校建设项目
广西高校创新团队项目

21世纪金融系列

Insurance Business Experimental Textbook

保险类业务 综合实验教程

主编 周建胜 蔡幸 梁玉



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目(CIP)数据

保险类业务综合实验教程 / 周建胜, 蔡幸, 梁玉主编. —北京: 机械工业出版社, 2015.6
(21 世纪金融系列)

ISBN 978-7-111-50284-5

I. 保… II. ①周… ②蔡… ③梁… III. 保险业务—教材 IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 104585 号

本书以保险公司的业务经营为主要内容, 同时涵盖了大金融的其他核心业务。全书共分五篇, 分别是实验课教师与学生指导、保险业务流程实训、财产保险业务实训、人身保险业务实训、保险综合业务实训。本书旨在使读者在掌握基本业务流程的基础上, 保险管理能力得到进一步提升, 并且具备操作风险管理基本流程和初步分析的能力, 最终在此基础上能进行保险理财规划设计。

本书适合普通高等院校有关经济、金融、保险专业及其他相关专业的教学, 也可作为社会从业人员的参考读物和培训用书。

出版发行: 机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码: 100037)

责任编辑: 施琳琳

责任校对: 董纪丽

印刷: 北京市荣盛彩色印刷有限公司

版次: 2015 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 185mm×260mm 1/16

印张: 34

书号: ISBN 978-7-111-50284-5

定价: 49.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 88379210 88361066

投稿热线: (010) 88379007

购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱: hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问: 北京大成律师事务所 韩光 / 邹晓东



总 序

广西财经学院金融与保险学院的金融学科建设多年来,一直致力于探索如何培养与经济社会需求相适应的高素质人才,如何根据金融理论与实践改革的大发展来进行专业教学改革,包括人才培养目标的定位、专业课程体系的设置、教学方法和教学手段的创新等。党的十八大报告明确提出“坚持教育为社会主义现代化建设服务,为人民服务,把立德树人作为教育的根本任务,培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人”。因此,如何在大学教育中更好地贯彻党的十八大提出的“培养学生的社会责任感、创新精神和实践能力”成为时代赋予我们的历史使命。面向实现转型发展的国家需求,立足服务地方社会经济金融发展目标,我们认为,金融类实验教学作为一项实践性很强的教学活动,是培养大学生创新精神和实践能力的重要途径。金融实验教学的内容与方法的改革就是为此而进行的多方面教学改革的具体体现。

为了充分发挥实验教学在高素质复合型、应用型人才培养中的作用,金融与保险学院组织实验课程教师开发了与金融投资相关的基础实验类、专业实验类、综合实验类等不同层次的实验课程,并在原有部分内部使用的教材基础上,编写出一套系统的金融理财综合类实训教材丛书。这套教材的编撰是广西教育厅重点教材项目系列研究成果(桂教高教[2009]145号),也是我校承担的广西特色高校建设项目的主体内容之一——金融学重点专业及专业群建设项目的系列研究成果之一,以及是广西高等学校高水平创新团队及卓越学者计划的研究成果之一。这套教材共三本,包括《银行类业务综合实验教程》、《保险类业务综合实验教程》和《投资类业务综合实验教程》。

这套教材是金融与保险学院实验教学体系改革的重要成果之一,是按实验教材的要求、专为实验课程编写的教材,具有独立的而不附属于课堂讲授的内容。在编写过程中力求取材新颖、联系实际、结构紧凑、文字简练、直观形象、图文并茂,做到基本概念清晰、重点突出,以利于提高学生的实践和动手能力,培养学生的创新意识和能力。同时,实验课程教师将实验课程的教学内容融入实验教学的信息化建设,与上海硕研信息科技有限公司、浙江航大科技开发有限公司、深圳市国泰安信息技术有限公司等软件公司合作,自

主研发了相应的教学软件,也使我们的实验教学更具仿真性、互动性和开放性。

本系列教材由广西财经学院金融与保险学院长期从事金融投资理论课程体系教学和指导实践训练教学的教师编写,这些教师均具有丰富的理论和实践教学经验。周建胜教授、蔡幸教授担任本系列教材的主编,负责本系列教材的总体大纲设计、统筹和定稿等工作。各册主编有:黄军勇——负责《银行类业务综合实验教程》的编撰,梁玉——负责《保险类业务综合实验教程》的编撰,甘海源——负责《投资类业务综合实验教程》的编撰。

需要特别指出的是,银行、证券、保险等行业专家也给本系列教材提供了许多良好的思路。

本系列教材是普通高等院校教材,适用于普通高等院校(高职高专、应用型本科)、成人高校等有关院校经济、金融、保险专业、投资专业及其他相关专业的教学,也可作为金融行业从业人员的参考读物。我们希望通过这套系列教材的出版,一方面可以加强我们应用型人才培养的教材建设,另一方面,又可以促进我们本科教学质量和人才培养质量的提高。诚然,无论是实验课程教材体系的优化还是实验课程教学内容、方法和手段的更新,都有待于根据理论与实践的发展,以及科学技术手段的提升而更臻于完善。因此,欢迎读者与同行对我们这套实验教材加以批评指正!

周建胜 蔡幸

2014年10月于广西财经学院



前 言

进入 21 世纪以来,我国保险市场体系不断完善,市场规模持续扩大,保险行业呈现出良好的发展态势。形势的良好发展迫切要求高校培养出更多、更优质的保险专业人才。然而在我国高校保险专业的人才培养过程中,出现了重理论、轻实践,保险业务操作能力不足等现实问题。本书的出版,一定程度上填补了实训实验类保险专业教材的空白,我们期待能为我国保险专业人才的培养发挥出一定的作用。

本书是普通高等院校教材,适用于普通高等院校(高职高专、应用型本科)、成人高校等有关院校经济、金融、保险专业及其他相关专业的教学,也可作为社会从业人员的参考读物。

本书以保险公司的业务经营为主要内容。全书共分五篇,分别是实验课教师与学生指导、保险业务流程实训、财产保险业务实训、人身保险业务实训、保险综合业务实训。其中第一篇主要阐述了教师与学生实训前的准备;第二篇是保险业务流程实训,涵盖保险展业、承保(核保)、保全、理赔等保险行业的基本的业务流程;第三篇是财产保险业务实训,涉及财产保险的各个种类,包括企业财产保险、家庭财产保险、机动车辆保险、船舶保险、货物运输保险、工程保险及责任保险,以达到能明确财产保险各种类险种的业务;第四篇是人身保险业务实训,从传统人寿保险、创新人寿保险、意外伤害保险、健康保险四个方面提升使用者对人身保险业务的认识;第五篇是保险综合业务实训,包括风险管理实训、保险企业管理实训、保险礼仪实训、保险统计分析业务实训及保险理财规划实训。要求学生在掌握了基本业务流程的基础上,保险管理能力得以提升,并且具备进行风险管理基本流程和初步分析的能力,最终达到在此基础上能进行保险理财规划设计。

本书的主要特点:第一,实用性。在内容体系的安排上,突出了实训的特征,通过大量的图表使学生能更直观地掌握保险公司的业务操作程序。第二,系统性。本书的内容涵盖了财产保险和人身保险的大部分实际业务操作流程,使学生能更全面地了解、掌握保险实务操作技能。第三,通俗性。本书强调以学生为本,所用语言通俗易懂,所有的实验项目设置均有明确的实训目的与要求、操作的主要注意事项以及相应的案例操作和训练,便于学生对理论知识的理解和整体知识的融会贯通。

本书由广西财经学院金融与保险学院教师编写。梁玉老师根据《金融理财综合实验教程》丛书的设计框架负责本教材的大纲构思、统纂和定稿等工作。各章节编写的具体分工如下：第一篇、第二篇由梁玉老师编写；第三篇由黄祝华老师编写；第四篇由陆峰老师编写；第五篇中的第十九章、第二十四章由梁玉老师编写，第二十章、第二十一章由马明明老师编写，第二十二章由陆秋娥老师编写，第二十三章由黄荣哲老师编写。

尽管我们力图全面完善教材，但时间仓促、水平有限，仍难免有疏漏之处，祈望各位读者斧正。

编者

2015年1月于广西南宁

目 录

总 序 前 言

第一篇 实验课教师与学生指导

第一章 实验指导与要求 2

第一节 实验目的与内容 2

第二节 学生实验操作与要求 3

第二章 实验软件说明与指导 6

第一节 实验软件介绍 6

第二节 教师端系统介绍 8

第三节 学生端系统介绍 36

第二篇 保险业务流程实训

第三章 实验一 保险展业实训 50

第一节 实验目的和内容 50

第二节 保险展业业务操作实训 51

第四章 实验二 保险核保与承保实训 74

第一节 实验目的和内容 74

第二节 保险投保与承保业务操作实训 75

- 第五章 实验三 保险保全技能实训 110
- 第一节 实验目的和内容 110
- 第二节 保险保全技能业务操作实训 110

- 第六章 实验四 保险理赔实训 124
- 第一节 实验目的和内容 124
- 第二节 理赔业务操作实训 125

第三篇 财产保险业务实训

- 第七章 实验一 企业财产保险业务实训 148
- 第一节 实验目的和内容 148
- 第二节 企业财产保险业务操作实训 149

- 第八章 实验二 家庭财产保险业务实训 192
- 第一节 实验目的和内容 192
- 第二节 家庭财产保险业务操作实训 193

- 第九章 实验三 机动车辆保险业务实训 231
- 第一节 实验目的和内容 231
- 第二节 机动车辆保险业务操作实训 232

- 第十章 实验四 船舶保险业务实训 293
- 第一节 实验目的和内容 293
- 第二节 船舶保险业务操作实训 294

- 第十一章 实验五 运输货物保险业务实训 325
- 第一节 实验目的和内容 325
- 第二节 运输货物保险业务操作实训 326

- 第十二章 实验六 工程保险业务实训 347
- 第一节 实验目的和内容 347

第二节 工程保险业务操作实训 348

第十三章 实验七 责任保险业务实训 370

第一节 实验目的和内容 370

第二节 责任保险业务操作实训 371

第四篇 人身保险业务实训

第十四章 实验一 传统人寿保险业务实训（一） 392

第一节 实验目的和内容 392

第二节 传统寿险业务操作实训（一） 393

第十五章 实验二 传统人寿保险业务实训（二） 404

第一节 实验目的和内容 404

第二节 传统人寿保险业务操作实训（二） 405

第十六章 实验三 创新人寿保险业务实训 422

第一节 实验目的和内容 422

第二节 创新人寿保险业务操作实训 423

第十七章 实验四 意外伤害保险实训 444

第一节 实验目的和内容 444

第二节 意外伤害保险业务操作实训 445

第十八章 实验五 健康保险业务实训 450

第一节 实验目的和内容 450

第二节 健康保险业务操作实训 451

第五篇 保险综合业务实训

第十九章 实验一 风险管理案例实训 466

第一节 实验目的和内容 466

第二节 风险管理案例操作实训 466

第二十章 实验二 保险公司经营环境分析实训 477

第一节 实验目的和内容 477

第二节 保险公司经营环境分析操作实训 478

第二十一章 实验三 保险公司财务分析实训 488

第一节 实验目的和内容 488

第二节 保险公司财务分析操作实训 488

第二十二章 实验四 保险礼仪实训 503

第一节 实验目的和内容 503

第二节 保险礼仪操作实训 503

第二十三章 实验五 保险统计分析业务实训 519

第一节 实验目的和内容 519

第二节 保险统计分析业务操作实训 520

第二十四章 实验六 保险理财规划实训 526

第一节 实验目的和内容 526

第二节 保险理财规划操作实训 526



第一篇

实验课教师与学生指导

第一章 实验指导与要求

第二章 实验软件说明与指导

实验指导与要求

第一节 实验目的与内容

一、实验目的与任务

保险专业综合实训是以当前保险行业的核心业务为设计蓝本，通过使用广西财经学院和相关软件公司共同研发的保险核心业务实验教学软件系统模拟出一个仿真的“保险实务模拟实验平台”。在这个金融实验平台中，采用经典的角色模拟方式，学生通过实验不同的角色，全面了解和掌握保险业务的主要操作技能。

同时，学生通过参加保险知识在线考试，浏览、学习保险知识库内容，撰写实验报告，分析研究保险案例等，全方位提升保险专业理论知识，真正使学生通过使用软件，达到实践与理论都提高的效果，高度、全面地把握保险业务流程，具备现代化保险从业人员应有的知识结构，增强学生的社会就业竞争力。

二、实验教学内容

本教材的实验内容主要根据学生对专业课程学习的程度和水平，由浅入深、由点到面，以所学专业课程的知识点为基础，以保险专业所必备的职业技能要求为主线，按照层层递进的关系依次设计了保险业务流程实训、财产保险业务流程实训、人身保险业务实训、保险综合业务实训。这样可以结合自身专业课程的开设进行选择教学，达到既能就整个业务流程全面实习、又能进一步培养学生的保险业务管理能力和研发能力的目的。

（一）保险业务流程实训

保险公司的核心业务流程实训涉及保险产品的开发、保险核保和理赔、保险产品的营销等。除作为高校保险专业教学使用外，也适合高校金融及投资类专业使用。通过实训，学生能掌握保险业务的基本流程，并熟悉各个环节的业务风险点和操作技巧。由于我国的保险公司普遍实行的是总分支的组织形式，而总公司的业务范围和分公司不尽相同，所以本篇的业务培训主要介绍的是分公司的核心业务。保险业务流程实训内容包括：保险展业实训、保险核保与承保实训、保全服务技能实训、保险理赔实训四个部分。

（二）财产保险业务实训

本篇的实训内容是保险专业知识和实际操作能力相结合的专业培训课程，课程的教学目的是帮助学生较为系统地了解、熟悉和掌握财产保险公司的运作流程（财产保险业务的基本程序）、保险纠纷的解决渠道和解决方式，培养学生的动手操作能力，突出技能和加强能力培养。提高学生正确分析和独立解决保险问题的能力，从而具备从事保险业务工作所必需的基本知识和技能，为学生今后走上有关的工作岗位打下扎实的基础。财产保险业务实训内容包括：企业财产保险业务实训、家庭财产保险业务实训、机动车辆保险业务实训、船舶保险业务实训、运输货物保险业务实训、工程保险业务实训、责任保险业务实训。

（三）人身保险业务实训

本篇实训内容通过利用保险业务综合模拟软件，构建了一个与实际保险业务贴近的操作环境，让学生能够体验各种保险业务的流程，并且通过很多保险案例提高工作的实践技能，加深对保险理论知识的理解。通过模拟实验，掌握人寿保险和财产保险投保的基本环节，包括：询价、保险产品查看、发起团队、加入团队、投保、索赔、个人资料、信息交流和信息提示等，并根据个人情况分别选择人寿保险公司的一个险种且选择险种类型填写投保书或者选择保险经纪公司进行委托。熟悉人寿保险公司实际业务操作的具体流程，深化对人寿保险各种险种的理解。最终培养具有相应水平的实务工作能力，能解决业务中的实际问题，对增加日后就业和工作实践起到指导作用。人身保险业务实训具体包括：传统人寿保险业务实训、创新人寿保险业务实训、意外伤害保险业务实训、健康保险业务实训。

（四）保险综合业务实训

本篇实训内容是除以上三篇外，其他保险业务内容的综合，主要是涉及保险公司经营管理能力、风险管理与理财能力的实训。保险管理能力实训包括对保险公司经营环境分析，保险公司经营环境分析主要是搜集保险企业经营环境的现状，包括公司的自然环境、人口环境、经济环境、政策环境、市场环境、文化环境和社会环境。除了外部环境，还有劳动者、经营技术、资金、信息等内部环境。通过对保险公司经营环境的分析，为保险公司开展业务提供必要的资料。保险公司财务报表分析主要是对保险公司财务状况和经营成果的分析，可以反映保险公司经营过程的全貌，为保险公司的经营决策提供重要的财务信息；风险管理案例分析主要是利用风险管理的专业理论知识对企业的具体情况进行分析，以掌握基本的风险管理方法，具备初步的风险管理能力；保险理财规划通过对企业或个人的理财方案的设计，全面掌握保险理财的技能，让学生学会撰写理财建议书。保险综合业务实训具体包括：风险管理案例实训、保险公司经营环境分析实训、保险礼仪实训、保险统计分析业务实训、保险理财规划实训。

第二节 学生实验操作与要求

一、组建实验小组

（1）自由组合，全班分为若干小组，每组人数为5~7人，各组推选出组长一名，组

长将本组组长名单及联系方式交由学习委员汇总后上交指导教师。

(2) 各组在组长的协调下进行分工或角色分配, 共同完成实验内容。

(3) 在进行课堂演示时, 由组长指定或小组公推的方式选出一名组员进行演示, 在其操作过程后其他组员可进行补充。

二、实验软件操作

(1) 软件注册。学生以真实班级、姓名和学号注册实验软件。

(2) 软件操作。学生小组成员操作软件系统, 从软件中所扮演角色的角度出发, 依次完成各项实验操作项目。

三、作业及实验报告

(1) 作业。学生应按时完成指导教师布置的作业, 作业形式包括课堂演示、电子作业及纸质作业, 学生应按要求及时提交。

(2) 实验软件操作。实验软件具有实时评分功能, 学生应及时完成各项试验操作项目以获得相关分数。

(3) 在线考试。实验软件具有在线考试功能, 学生应按照指导教师的布置及时完成以获得相关分数。

(4) 实验报告。每一实验项目完成后, 各位学生独立完成实验报告上交指导教师。

四、课程成绩评定办法

课程成绩采用五级评分法, 其中考勤情况占 10%, 平时作业成绩占 20%, 实验报告占 70%。

(一) 考勤情况

本项占课程总成绩的 10%。采用课堂点名的形式进行考核, 共考核两次, 每次占课程总成绩的 5%。履行正常请假手续的不扣分。

(二) 平时作业评分标准

本项占课程总成绩的 20%, 共考核两次, 采用五级评分制进行计分。

(三) 实验报告评分标准

1. 实验报告结构

实验报告由六个方面的内容构成: 实验目的和要求、实验基本原理、实验步骤、实验数据、实验数据处理及分析以及实验小结。

2. 各组成部分分值权重分配

实验成绩占课程总成绩的 70%, 含实验报告 5 个。实验报告评分采用百分制, 总分 100 分, 各部分权重分别为:

(1) 实验目的和要求: 10 分

(2) 实验基本原理: 20 分

(3) 实验步骤: 15 分

(4) 实验数据: 15 分

- (5) 实验数据处理及分析: 25 分
- (6) 实验小结(收获、不足和改进措施): 10 分
- (7) 报告整体形象: 5 分

3. 各组成部分评分依据

优秀(90~100分): 实验目的明确, 实验基本原理运用得当, 实验步骤准确无误、完整, 实验数据翔实丰富, 实验数据处理准确, 分析有条理, 实验小结有收获、不足和改进措施, 报告整体形象字迹工整、干净、整洁、美观大方。

良好(80~89分): 实验目的明确, 实验基本原理运用得当, 实验步骤基本完整、准确到位, 实验数据翔实丰富, 实验数据处理准确, 分析有条理, 实验小结有收获和不足, 报告整体形象字迹工整、干净、整洁、美观大方。

中等(70~79分): 实验目的明确, 能基本运用实验基本原理, 实验步骤基本完整, 实验数据较翔实丰富, 实验数据处理基本准确, 实验小结有收获, 报告整体形象较好。

及格(60~69分): 实验目的明确, 能基本运用实验基本原理, 实验步骤基本完整, 实验数据较翔实丰富, 实验数据处理基本准确, 有实验小结, 报告整体形象尚可。

不及格(60分以下): 实验目的模糊, 实验器材准备不完整, 实验基本原理运用不得当, 实验步骤不完整, 实验数据简单, 实验数据处理错误较多, 分析欠条理, 无实验小结, 报告整体形象不佳, 字迹不工整、不干净、不整洁、不美观大方。