



权威专家，历览真题倾力编写
直击考点，帮助考生一举通关

保险销售从业人员 资格考试指南

■ 本书编写组 编 | 最新版



当代中国出版社
Contemporary China Publishing House

013064120

F840.4
89

保险销售从业人员资格考试指南(最新版)

本书编写组 编



当代中国出版社
Contemporary China Publishing House



北航

C1665167

F840.4
89

0511308150

图书在版编目(CIP)数据

保险销售从业人员资格考试指南(最新版) / 本书编写
组编. — 北京: 当代中国出版社, 2013. 7
ISBN 978-7-5154-0293-2

I. ①保… II. ①保… III. ①保险业—销售—资格
考试—自学参考资料 IV. ①F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 164831 号

出版人 周一
策划编辑 王 利
责任编辑 黄 珊
责任校对 成 瑞
装帧设计 盟 盟
出版发行 当代中国出版社
地 址 北京市地安门西大街旌勇里 8 号
网 址 <http://www.ddzg.net> 邮箱: ddzgcbs@sina.com
邮政编码 100009
编辑部 (010)66572154 66572264 66572132
市场部 (010)66572281 或 66572155/56/57/58/59 转
印 刷 中国铁道出版社印刷厂
开 本 787×1092 毫米 1/16
印 张 19.5 印张 337 千字
版 次 2013 年 7 月第 1 版
印 次 2013 年 7 月第 1 次印刷
定 价 40.00 元

版权所有, 翻版必究; 如有印装质量问题, 请拨打(010)66572159 转出版部。

前 言

保险从业人员考试是保险从业准入性质的入门考试，是全国性的执业资格考试。随着我国保险市场的不断成熟和发展，保险从业人数不断增长，成为现今炙手可热的就业岗位。

为配合我国保险从业人员资格考试在最新大纲指导下顺利有序地开展，帮助考生更好地学习理解并牢固掌握保险从业人员资格考试最新大纲的考查要点，我们从“紧扣最新大纲变化，精准诠释保险从业人员考试命题趋势”的根本理念出发，组织保险行业理论界、实务界和考务界的精英教师及相关学者与专家紧密结合中国保监会指定的考试教材及大纲相关内容，编写了本套保险从业人员资格考试辅导教材，以供全国有志于从事保险行业相关工作的广大考生参考选用。

本套保险从业人员资格考试辅导教材包括：《保险销售从业人员资格考试指南》、《保险经纪从业人员资格考试指南》（“保险经纪相关知识与法规”部分）、《保险公估从业人员资格考试指南》（“保险公估相关知识与法规”部分）、《保险经纪、公估从业人员资格考试指南》（“保险原理与实务”部分）。

本套保险从业人员资格考试辅导教材的特点主要体现在以下几个方面：

1. 权威性。本套辅导用书严格依据中国保监会官方指定的最新考试大纲考查内容编写，在历年考试真题的基础上，组织相关人士充分调研历年命题热点，精准预测常考、易考知识点。

2. 全面性。本套辅导用书以全面性为主要特色，同步于中国保监会指定发行的最新版考试指定教材，涵盖最新考试大纲的所有考查要点。考点讲解全面、精辟，可使考生快速掌握。

3. 预测性。本套辅导用书的大量习题均出自保险从业人员资格考试历年命题题库，是保险从业人员资格考试过关必做习题。所选习题基本涵盖了考试大纲规定需要掌握的知识内容，侧重于选用常考难点习题。对大部分习题的答案进行了详细的分析和说明。

4. 实战性。本套辅导用书不仅针对考试教材和大纲对每章的热点、考点、难点、重点进行了梳理、分析，而且收编了部分历年真题，帮助考生熟悉考卷，提高应试能力。

目 录

第一章 风险与风险管理	1
一、本章主要内容	1
二、本章知识点概览	1
（一）风险概述	1
（二）风险管理	4
三、本章关键词扫描	6
四、本章练习题（单项选择题）	8
第二章 保险概述	15
一、本章主要内容	15
二、本章知识点概览	15
（一）保险的要素与特征	15
（二）保险的分类	18
（三）保险的功能	19
（四）保险的产生与发展	19
三、本章关键词扫描	22
四、本章练习题（单项选择题）	23
第三章 保险合同	29
一、本章主要内容	29
二、本章知识点概览	29
（一）保险合同的特征与种类	29
（二）保险合同的要素	31
（三）保险合同的订立与效力	33
（四）保险合同的履行	35

(五) 保险合同的变更、中止及终止	36
(六) 保险合同的解释与争议处理	37
三、本章关键词扫描	38
四、本章练习题(单项选择题)	42
第四章 保险基本原则	51
一、本章主要内容	51
二、本章知识点概览	51
(一) 最大诚信原则	51
(二) 保险利益原则	54
(三) 损失补偿原则	56
(四) 近因原则	60
三、本章关键词扫描	61
四、本章练习题(单项选择题)	64
第五章 保险公司业务经营环节	74
一、本章主要内容	74
二、本章知识点概览	74
(一) 保险销售	74
(二) 保险承保	76
(三) 保险理赔	79
(四) 保险客户服务	82
三、本章关键词扫描	84
四、本章练习题(单项选择题)	87
第六章 财产保险	96
一、本章主要内容	96
二、本章知识点概览	96
(一) 财产保险概述	96
(二) 企业财产保险	98
(三) 家庭财产保险	102
(四) 机动车辆保险	105

(五) 国内货物运输保险	110
(六) 责任保险	112
(七) 信用保险和保证保险	115
(八) 农业保险	116
三、本章关键词扫描	117
四、本章练习题 (单项选择题)	124
第七章 人身保险	137
一、本章主要内容	137
二、本章知识点概览	137
(一) 人身保险概述	137
(二) 人寿保险	139
(三) 人身意外伤害保险	146
(四) 健康保险	149
三、本章关键词扫描	152
四、本章练习题 (单项选择题)	157
第八章 保险代理人	164
一、本章主要内容	164
二、本章知识点概览	164
(一) 保险代理人概述	164
(二) 保险代理机构	165
三、本章关键词扫描	166
四、本章练习题 (单项选择题)	166
第九章 保险销售从业人员职业道德	173
一、本章主要内容	173
二、本章知识点概览	173
(一) 职业道德概述	173
(二) 保险销售从业人员的职业道德	174
三、本章关键词扫描	176
四、本章练习题 (单项选择题)	177

第十章 保险销售从业人员监管办法	183
一、本章主要内容	183
二、本章知识点概览	183
(一) 总则	183
(二) 从业资格	183
(三) 执业管理	184
(四) 管理责任	186
(五) 法律责任	187
(六) 附则	188
三、本章关键词扫描	188
四、本章练习题(单项选择题)	188
第十一章 中华人民共和国民法通则	195
一、本章主要内容	195
二、本章知识点概览	195
(一) 基本原则	195
(二) 公民(自然人)	195
(三) 法人	197
(四) 民事法律行为和代理	198
(五) 民事权利	199
(六) 民事责任	201
(七) 诉讼时效	201
(八) 涉外民事关系的法律适用	202
(九) 附则	202
三、本章关键词扫描	202
四、本章练习题(单项选择题)	204
第十二章 中华人民共和国反不正当竞争法	214
一、本章主要内容	214
二、本章知识点概览	214
(一) 总则	214
(二) 不正当竞争行为	214

(三) 监督检查	214
(四) 法律责任	215
三、本章关键词扫描	215
四、本章练习题 (单项选择题)	215
第十三章 中华人民共和国消费者权益保护法	221
一、本章主要内容	221
二、本章知识点概览	221
(一) 总则	221
(二) 消费者的权利	222
(三) 经营者的义务	222
(四) 国家对消费者合法权益的保护	222
(五) 消费者组织	222
(六) 争议的解决	223
(七) 法律责任	223
三、本章关键词扫描	223
四、本章练习题 (单项选择题)	223
第十四章 机动车交通事故责任强制保险条例	227
一、条例主要内容	227
二、本章知识点概览	227
(一) 总则	227
(二) 投保	228
(三) 赔偿	229
(四) 罚则	230
(五) 附则	231
三、本章关键词扫描	231
四、本章练习题 (单项选择题)	232
第十五章 保险专业代理机构监管规定	237
一、本章主要内容	237
二、本章知识点概览	237

(一) 总则	237
(二) 市场准入	238
(三) 经营规则	238
(四) 市场退出	239
(五) 监督检查	240
(六) 法律责任	241
(七) 附则	241
三、本章关键词扫描	241
四、本章练习题(单项选择题)	241
第十六章 中华人民共和国保险法	253
一、本章主要内容	253
二、本章知识点概览	253
(一) 总则	253
(二) 保险合同	254
(三) 保险公司	263
(四) 保险经营规则	266
(五) 保险代理人 and 保险经纪人	269
(六) 保险业的监督管理	271
(七) 法律责任	274
(八) 附则	275
三、本章关键词扫描	276
四、本章练习题(单项选择题)	277
各章练习题参考答案	296
第一章 练习题(单项选择题) 参考答案	296
第二章 练习题(单项选择题) 参考答案	296
第三章 练习题(单项选择题) 参考答案	296
第四章 练习题(单项选择题) 参考答案	296
第五章 练习题(单项选择题) 参考答案	297
第六章 练习题(单项选择题) 参考答案	297
第七章 练习题(单项选择题) 参考答案	297

第八章 练习题（单项选择题） 参考答案	297
第九章 练习题（单项选择题） 参考答案	298
第十章 练习题（单项选择题） 参考答案	298
第十一章 练习题（单项选择题） 参考答案	298
第十二章 练习题（单项选择题） 参考答案	298
第十三章 练习题（单项选择题） 参考答案	298
第十四章 练习题（单项选择题） 参考答案	298
第十五章 练习题（单项选择题） 参考答案	299
第十六章 练习题（判断题） 参考答案	299

第一章 风险与风险管理

一、本章主要内容

本章主要介绍风险和风险管理的基本内容。第一节为风险概述，介绍风险的含义；风险的三个要素构成，即风险因素、风险事故和损失；风险的种类；风险的特征：风险的不确定性、风险的客观性、风险的普遍性、风险的可测定性和风险的发展性。第二节为风险管理，介绍风险管理的含义与演变；风险管理的基本程序；风险管理的基本目标；风险管理的方法：控制型和财务型。

二、本章知识点概览

(一) 风险概述

1. 风险的含义

风险是指某种事件发生的不确定性。从广义上讲，只要某一事件的发生存在着两种或两种以上的可能性，那么就认为该事件存在着风险。在保险理论与实务中，风险仅指损失的不确定性。这种不确定性包括发生与否的不确定、发生时间的不确定和导致结果的不确定。

2. 风险的构成要素

风险是由多种要素构成的。一般认为，风险是由风险因素、风险事故和损失三个要素构成。

(1) 风险因素。风险因素是指促使某一特定风险事故发生或增加其发生的可能性或扩大其损失程度的原因或条件。风险因素是风险事故发生的潜在原因，是造成损失的间接原因。

根据风险因素的性质不同，通常可将其分为有形风险因素和无形风险因素两种类型。

有形风险因素，也称“实质风险因素”，是指某一标的本身所具有的足以引起风险事故发生或增加损失机会或加重损失程度的因素。

无形风险因素是与人的心理或行为有关的风险因素，通常包括道德风险因素和心理风险因素。其中，道德风险因素是指与人的品德修养有关的无形因素，即由于人们不诚实、不正直或有不轨企图，故意促使风险事故发生，以致引起财产损失和人身伤亡的因素；心理风险因素是与人的心理状态有关的无形因素，即由于人们疏忽或过失以及主观上不注意、不关心、心存侥幸，以致增加风险事故发生的机会和加大损失的严重性的因素。

道德风险因素和心理风险因素均与人密切相关，因此，这两类风险因素合并称为人为风险因素。

(2) 风险事故。风险事故，也称“风险事件”，是指造成人身伤害或财产损失的偶发事件，是造成损失的直接的或外在的原因，是损失的媒介物。即风险只有通过风险事故的发生，才能导致损失。

(3) 损失。损失的含义是指非故意的、非预期的、非计划的经济价值的减少，即经济损失，一般以丧失所有权、预期利益、支出费用和承担责任等形式表现。

在保险实务中，通常将损失分为两种形态，即直接损失和间接损失。直接损失是指风险事故导致的财产本身损失和人身伤害，这类损失又可称为实质损失；间接损失则是指由直接损失引起的其他损失，包括额外费用损失、收入损失和责任损失等。

在风险管理中，通常将损失分为四类：即实质损失、额外费用损失、收入损失和责任损失。

从风险因素、风险事故与损失三者之间的关系来看，风险因素引发风险事故，而风险事故导致损失。也就是说，风险因素只是风险事故产生并造成损失的可能性或使这种可能性增加的条件，它并不直接导致损失，只有通过风险事故这个媒介才产生损失。

对于某一特定事件，在一定条件下，风险因素可能是造成损失的直接原因，则它就是引起损失的风险事故；而在其他条件下，可能是造成损失的间接原因，则它就是风险因素。

3. 风险的种类

(1) 依据风险产生的原因分类，风险分为自然风险、社会风险、政治风险、经济风险与技术风险。自然风险是指因自然力的不规则变化使社会生产和社会生活等

遭受威胁的风险。自然风险具有形成的不可控性、周期性和后果的共沾性三个特点；社会风险是指由于个人或团体的行为（包括过失行为、不当行为及故意行为）或不行为使社会生产及人们生活遭受损失的风险；政治风险（又称为“国家风险”）是指在对外投资和贸易过程中，因政治原因或订约双方所不能控制的原因，使债权人可能遭受损失的风险；经济风险是指在生产和销售等经营活动中由于受各种市场供求关系、经济贸易条件等因素变化的影响或经营者决策失误，对前景预期出现偏差等导致经营失败的风险；技术风险是指伴随着科学技术的发展、生产方式的改变而产生的威胁人们生产与生活的风险。

（2）依据风险标的分类，风险分为财产风险、人身风险、责任风险与信用风险。财产风险是指导致一切有形财产的损毁、灭失或贬值的风险以及经济的或金钱上损失的风险。财产损失通常包括财产的直接损失和间接损失两个方面；人身风险是指导致人的伤残、死亡、丧失劳动能力以及增加医疗费用支出的风险。人身风险所致的损失一般有两种：即收入能力损失和额外费用损失；责任风险是指由于个人或团体的疏忽或过失行为，造成他人财产损失或人身伤亡，依照法律、契约或道义应承担的民事法律责任的风险。责任风险中所说的“责任”包括刑事责任、民事责任和行政责任，但保险人所承保的责任风险仅限于民事损害赔偿责任；信用风险是指在经济交往中，权利人与义务人之间，由于一方违约或违法致使对方遭受经济损失的风险。

（3）依据风险性质分类，风险可分为纯粹风险与投机风险。纯粹风险是指只有损失机会而无获利可能的风险；投机风险是相对于纯粹风险而言的，是指既有损失机会又有获利可能的风险。投机风险的后果一般有三种：没有损失、有损失和盈利。

（4）依据风险产生的社会环境对风险进行分类，风险分为静态风险与动态风险。静态风险是指在社会经济正常的情况下，由自然力的不规则变化或人们的过失行为所致损失或损害的风险；动态风险是指由于社会经济、政治、技术以及组织等方面发生变动所致损失或损害的风险。

（5）依据产生风险的行为分类，风险可以分为基本风险与特定风险。基本风险是指非个人行为引起的风险。它对整个团体乃至整个社会产生影响，而且是个人无法预防的风险；特定风险是指个人行为引起的风险。它只与特定的个人或部门相关，而不影响整个团体和社会。特定风险一般较易为人们所控制和防范。

4. 风险的特征

（1）风险的不确定性。风险的不确定性是就个体而言的，具体表现为：风险是

否发生的不确定、发生时间的不确定和产生结果的不确定。

(2) 风险的客观性。风险是一种不以人的意志为转移，独立于人的意识之外的客观存在。从总体上说，风险是不可能彻底消除的。

(3) 风险的普遍性。风险渗入到社会、企业、个人生活的方方面面，风险无处不在，无时不有。

(4) 风险的可测定性。运用统计方法去处理大量相互独立的偶发风险事故，其结果可以比较准确地反映风险的规律性。根据以往大量资料，利用概率论和数理统计的方法可测算风险事故发生的概率及其损失程度，并且可构造出损失分布的模型，成为风险估测的基础。

(5) 风险的发展性。人类社会自身进步和发展的同时，也创造和发展了风险。尤其是当代高新科学技术的发展与应用，使风险的发展性更为突出。因而，风险会因时间、空间因素的不断变化而不断发展变化。

(二) 风险管理

1. 风险管理的含义与演变

(1) 风险管理的含义。风险管理是社会组织或者个人用以降低风险的消极结果的决策过程。风险管理含义的具体内容包括：风险管理的对象是风险；风险管理的主体可以是任何组织和个人；风险管理的过程包括风险识别、风险估测、风险评价、选择风险管理技术和评估风险管理效果等；风险管理的基本目标是以最小的成本获得最大的安全保障；风险管理成为一个独立的管理系统，并成为一门新兴的学科。

(2) 风险管理的演变。风险管理作为一种处理风险的活动，自古以来就在发挥作用，只不过采取的形式不同而已。在风险管理演变过程中，最有影响的风险管理的形式是企业向保险公司购买保险。

2. 风险管理的程序

风险管理的基本程序分为风险识别、风险估测、风险评价、选择风险管理技术和评估风险管理效果五个环节。风险识别是风险管理的第一步，它是指对企业、家庭或个人面临的和潜在的风险加以判断、归类和对风险性质进行鉴定的过程。即对尚未发生的、潜在的和客观存在的各种风险，系统地、连续地进行识别和归类，并分析产生风险事故的原因。风险识别主要包括感知风险和分析风险两方面内容；风险估测是在风险识别的基础上，通过对所收集的大量资料进行分析，利用概率统计

理论,估计和预测风险发生概率和损失程度;风险评价是指在风险识别和风险估测的基础上,对风险发生的概率、损失程度,结合其他因素进行全面考虑,评估发生风险的可能性及其危害程度,并与公认的安全指标相比较,以衡量风险的程度,并决定是否采取相应的措施;选择风险管理技术是根据风险评价结果,为实现风险管理目标,选择最佳风险管理技术,是风险管理中最为重要的环节。风险管理技术分为控制型和财务型两大类;评估风险管理的效果是指对风险管理技术适用性及收益性情况的分析、检查、修正和评估。风险管理效益的大小,取决于是否能以最小的风险成本取得最大安全保障,同时,在实务中还要考虑风险管理与整体管理目标是否一致,是否具有具体实施的可行性、可操作性和有效性。风险处理对策是否最佳,可通过评估风险管理的效益来判断。

3. 风险管理的目标

风险管理的基本目标是以最小成本获得最大安全保障。风险管理具体目标可以分为损失前目标和损失后目标。前者是指通过风险管理降低和消除风险发生的可能性,为人们提供较安全的生产、生活环境;后者是指通过风险管理在损失出现后及时采取措施,使受损企业的生产得以迅速恢复,或使受损家园得以迅速重建。

4. 风险管理的方法

风险管理的方法即风险管理的技术,可分为控制型和财务型两大类。

(1) 控制型风险管理技术。控制型风险管理技术的实质是在风险分析的基础上,针对企业所存在的风险因素采取控制技术以降低风险事故发生的频率和减轻损失程度,重点在于改变引起自然灾害、意外事故和扩大损失的各种条件。主要表现为:在事故发生前,降低事故发生的频率;在事故发生时,将损失减少到最低限度。控制型风险管理技术主要包括:避免。避免是指设法回避损失发生的可能性,即从根本上消除特定的风险单位和中途放弃某些既存的风险单位,采取主动放弃或改变该项活动的方式;预防。损失预防是指在风险事故发生前,为了消除或减少可能引起损失的各种因素而采取的处理风险的具体措施,其目的在于通过消除或减少风险因素而降低损失发生的频率;抑制。损失抑制是指在损失发生时或损失发生之后为降低损失程度而采取的各项措施。

(2) 财务型风险管理技术。财务型风险管理技术主要包括:自留风险。自留风险是指对风险的自我承担,即企业或单位自我承受风险损害后果的方法。自留风险是一种非常重要的财务型风险管理技术。自留风险有主动自留和被动自留之分;转

移风险。转移风险是指一些单位或个人为避免承担损失，而有意识地将损失或与损失有关的财务后果转嫁给另一些单位或个人去承担的一种风险管理方式。转移风险又有财务型非保险转移和财务型保险转移两种方法。

三、本章关键词扫描

风险因素，是指促使某一特定风险事故发生或增加其发生的可能性或扩大其损失程度的原因或条件。

有形风险因素(实质风险因素)，是指某一标的本身所具有的足以引起风险事故发生或增加损失机会或加重损失程度的因素。

道德风险因素，是指与人的品德修养有关的无形因素，即由于人们不诚实、不正直或有不轨企图，故意促使风险事故发生，以致引起财产损失和人身伤亡的因素。

心理风险因素，是与人的心理状态有关的无形因素，即由于人们疏忽或过失以及主观上不注意、不关心、心存侥幸，以致增加风险事故发生的机会和加大损失的严重性的因素。

风险事故(也称“风险事件”)，是指造成人身伤害或财产损失的偶发事件，是造成损失的直接的或外在的原因，是损失的媒介物。

损失，是指非故意的、非预期的、非计划的经济价值的减少，即经济损失。

直接损失，是指风险事故导致的财产本身损失和人身伤害。

间接损失，是指由直接损失引起的其他损失。

自然风险，是指因自然力的不规则变化使社会生产和社会生活等遭受威胁的风险。

社会风险，是指由于个人或团体的行为（包括过失行为、不当行为及故意行为）或不行为使社会生产及人们生活遭受损失的风险。

政治风险(也称“国家风险”)，是指在对外投资和贸易过程中，因政治原因或订约双方所不能控制的原因，使债权人可能遭受损失的风险。

经济风险，是指在生产和销售等经营活动中由于受各种市场供求关系、经济贸易条件等因素变化的影响或经营者决策失误，对前景预期出现偏差等导致经营失败的风险。

技术风险，是指伴随着科学技术的发展、生产方式的改变而产生的威胁人们生产与生活的风险。