

城市保险业务 实务管理 规程



CHENG SHI BAO XIAN

22.2

广西人民出版社

城市保险业务实务管理规程

主编 周传军 连友兵

☆

广西人民出版社出版

(南宁市河堤路14号)

广西新华书店发行 广西南宁记协青年印刷厂印刷

※

开本787×1092 1/32 5.125印张 插页1 109千字

1988年5月第1版 1988年5月第1次印刷

书号: 定价: 1.98元

ISBN 7-219-00736-1/F·33

编写说明

为使我区城市保险业务管理工作提高到一个新的水平，逐步走上制度化、标准化、科学化的道路，以适应我国经济体制改革不断深入和我区保险业务不断发展的需要，我们编写了这本《城市保险业务实务管理规程》，供各地在工作中使用。

本《规程》的编写，是在中国人民保险公司广西分公司领导亲自指导和大力支持下完成的，高级经济师柳云总经理还亲自为本《规程》撰写了前言。我区各地市保险公司的同志也为本《规程》提出了许多宝贵的意见，在此谨致谢意。

由于时间仓促，水平有限，缺点和错误在所难免，各公司先试行一段时间，在试行中有什么问题请多提意见，以便再版时修改、完善。

《规程》编写组

一九八八年三月

前 言

我高兴地为此部《城市业务实务管理规程》撰写前言。

这部《规程》，是《规程》编写组的同志们在总结了我区恢复国内保险业务以来的经验教训和广泛征求了各地意见的基础上，经过三个月的辛勤劳动编写出来的，它是我区全体保险业务干部集体智慧的结晶。

几年来，我区保险业务迅猛发展，保险种类不断增加，服务领域不断扩大，在国民经济活动中起到了日益重要的作用。但是，也应当看到，我区保险业务管理水平还很不适应我区保险业务发展的要求，尤其在当前改革开放向纵深发展的形势下，加强业务内部管理，是摆在我们面前的紧迫任务。本《规程》的制定，以及组织实施，是加强业务管理，提高业务质量的一项重要措施。

过去，由于国内保险业务刚刚恢复，业务量小，经验不足，百废待兴。限于条件，当时要制定一部《规程》是力所不及的。随着保险事业的不断发展，在业务管理工作中逐步积累了一些经验，使我们具备了编写、制定这部《规程》的一定条件，所以说，这部《规程》既是保险事业发展的客观需要，也是保险事业发展的必然结果。

一部好的《规程》来之不易，按《规程》的要求办，则更需要全区保险干部的共同努力。希望我区各级保险公司组织业务干部认真学习，认真贯彻，真正把《规程》落实到业

务工作中。

应该指出的是，由于时间和水平的限制，这部《规程》一定还有不足和差错之处，我们先试行一段时间，待条件成熟再进一步修订、完善。

杨云

1988、3

目 录

第一部分	承保工作管理规程	(1)
第一章	直接业务	(1)
第一节	展业工作	(1)
一、	保源调查	(1)
二、	揽业洽商	(4)
第二节	承保工作	(7)
一、	复核要约	(7)
二、	签单承诺	(11)
三、	复核清分	(12)
第三节	批改工作	(13)
一、	申请批改	(13)
二、	办理批改	(13)
第四节	收(退)费工作	(14)
一、	收取保费	(14)
二、	退还保费	(14)
三、	给付无赔款安全奖励	(14)
第五节	缮后工作	(15)
一、	登录统计	(15)
二、	装订存档	(16)
第二章	代理业务	(22)
第一节	代办建点	(22)

一、	代办选择	(22)
二、	联系洽商	(24)
三、	签订合同	(24)
四、	代办培训	(26)
第二节	代办管理	(27)
一、	定人管理	(27)
二、	交办手续	(28)
三、	代办手续	(28)
四、	接收审核	(30)
第三节	代办缮后	(32)
一、	清分归口	(32)
二、	登录统计	(32)
三、	装订存档	(32)
第二部分	防理工作管理规程	(86)
第一章	理赔工作	(86)
第一节	报案受理	(86)
一、	统一接案	(87)
二、	接案手续	(87)
第二节	现场查勘	(90)
一、	查勘准备	(90)
二、	基本内容	(91)
三、	提供证件	(92)
四、	拍摄制图	(92)
五、	施救整理	(93)
六、	填制报告	(93)
第三节	责任审定	(94)

一、	审定责任步骤·····	(94)
二、	审定责任手续·····	(96)
第四节	核损理算·····	(97)
一、	企业财产保险损失核定·····	(98)
二、	机动车船保险损失核定·····	(99)
三、	家庭财产保险损失核定·····	(101)
四、	货物运输险损失核定·····	(102)
五、	施救、整理、保护费用核定·····	(102)
六、	损余物资处理原则·····	(103)
七、	赔款计算·····	(103)
第五节	核批赔案·····	(105)
一、	复核报批·····	(105)
二、	通知复函·····	(105)
三、	登簿保管·····	(106)
第六节	结案工作·····	(107)
一、	损余物资的回收处理·····	(107)
二、	保险赔案的诉讼活动·····	(107)
三、	统计月报·····	(111)
第二章	防灾工作·····	(113)
第一节	防灾工作的基本原则·····	(113)
第二节	防灾工作的基本内容·····	(114)
第三节	防灾工作的基本要求·····	(115)
一、	对防灾宣传工作的要求·····	(115)
二、	对防灾检查工作的要求·····	(115)
三、	对开展灾情调查工作的要求·····	(116)
四、	对使用防灾求费的要督·····	(116)

第一部分 承保工作管理规程

展业与承保工作的过程，是保险人与投保人之间的一种法律行为，一方要约，一方承诺，保险合同即告成立。它所规定的合同各方的权利与义务，具有法律约束力，因此，对展业与承保工作的各个环节，都应严格按照保险条款及有关法律的规定认真办理，以确保展业与承保工作的严谨性与合法性。

第一章 直接业务

城市保险直接业务的展业与承保工作，应遵循如下实务管理规程。

第一节 展业工作

展业工作一般应由保险业务外勤人员负责实施。

一、保源调查

保源调查，是整个展业与承保工作的起点，也是完成展业任务，防止道德危险，保证业务质量的基础与前提。所谓保源调查，就是对各保险对象进行摸底、访查、了解，它一般包括两个方面，一是宏观调查，其主要内容是调查本地区社会经济发展状况及社会各行各业对保险的认识与需求；二是微观调查，其主要内容是调查具体的保险对象的有关基本

情况。保源调查工作应当达到如下要求：

(一) 对宏观调查的要求

1、掌握本地区工业、商业、财贸、交通等各系统所拥有的资产总额，各系统工业企业的总产值，商业企业的销售总额。

2、掌握本地区所拥有的各种机动车辆（货车、客车、轿车、摩托车、特种专用车等）辆数及船舶艘数。其中国家机关和人民团体及事业单位，国营企业、集体企业、个体及联户等所拥有的车船数。

3、掌握本地区居民户数。

4、掌握本地区主要产品，名优产品及最新产品的生产数量、性能及主要技术指标和发展趋势。

5、掌握本地区调运物资的数量、主要流向及运输方式，其中大宗物资数量、价值、发货单位等。

6、掌握本地区发展项目的规模，投资金额，建成投产（开业）时间。

7、掌握本地区人们对保险的一般认识、态度及主要需求。

(二) 对微观调查的要求

1、掌握具体揽业对象名称（全称）、隶属关系、经济性质、座落地址（包括分厂、分部、分店的座落地址），保险对象的主要负责人，有关部门负责人，联系人的姓名、性别、职务、分工。

2、掌握企财险揽业对象的生产经营规模、固定资产、流动资产、专项财产、帐外财产的拥有量，主要产品（商品）的名称或种类，财产的分布情况，可保财产、特保财

产、不保财产的种类、数量、金额等、主要危险部位及易损财产（如易燃易爆物品，低洼地财产等）的分布，房屋及建筑物的结构、建造时间、使用年限。

3、掌握机动车、船舶险揽业对象机动车辆及船舶的拥有数量、车辆的种类、型号、用途、车况、购置时间、购置金额、行驶里程，是否属老旧淘汰车型；船舶的种类、用途、制造年份、吨位（座位）、马力、制造价值，适航区域，机动车辆及船舶有无交通管理部门检验合格证明，是否已实行承包或租赁，承包或租赁的形式及主要内容。

4、掌握家财险揽业对象职工或住户户数及每户家庭财产平均拥有量（约数）、居住地点的分布，是否处于低洼易涝地段，住户房屋的结构、是否属危房或违章建筑。

5、掌握货运险揽业对象外运物资的名称、数量、价值、运输流向、运输方式、包装情况，是否属危险物品、腐蚀物品、易碎物品。

6、掌握产品质量及产品责任险揽业对象的主要产品、名优产品及最新产品的生产数量、性能及主要技术指标和发展趋势。

7、掌握建安险揽业对象发展项目的名称、规模、投入资金、承建单位、承建方式、交付使用时间。

8、掌握揽业对象的安全管理状况，有无消防队或消防设施，有无防洪排水措施，有无安全或保卫机构，安全管理制度的建立及执行情况。

9、掌握揽业对象以往参加保险的情况（包括新保或续保，最近一次保险的保额、保险期限，是否足额，还有哪些未保等）和遭受损失及获得赔款的情况（包括损失的原因，

受损物资种类、数量、金额和所获赔款次数及金款)。

10、了解揽业对象对保险的认识及投保意向。

(三) 填写承保调查表或调查报告

在根据以上要求进行调查的基础上，对企业财产保险应填写“企业财产保险承保调查表”(见附件一)，一式两份，一份业务外勤自存，一份待投保人填写投保单后，随投保单一并交业务内勤。对其他险种，应作好业务笔记，对巨额或大范围或特殊的保险对象及新开办的险种，还应写出承保调查报告或承保可行性分析报告。

(四) 提出防灾建议

根据调查所掌握的情况，如发现隐患，即向揽业对象提出书面整改建议(整改建议书一式两份，揽业对象，防理部门各执一份)，并要求揽业对象负责人签收(整改建议书见附表二十八)。

(五) 发出续保通知

如确认符合承保条件，对已保单位在其保险期限到期前二十天发出续保通知书(见附件二)。

二、揽保洽商

揽保洽商，是展业工作的中心环节，通过揽保洽商，从广泛的业务来源中吸收大量的，经过选择的保险业务，这对保险公司更好地运用大数法则，分散危险，加强经济核算，改善经营管理，提高经济效益，具有十分重要的意义。揽保洽商工作应包含如下内容：

(一) 宣传动员

宣传动员是展业工作的开路先锋，尤其是当前社会对保

险了解与认识还不够广泛和深刻，宣传动员就更显得重要。宣传动员工作除了保险宣传部门利用广播、报纸、电视等新闻媒介对社会进行面上的宣传外，外勤展业人员在进行了保源调查，了解揽业对象对保险的认识及投保意向的基础上，对揽业对象开展有针对性的宣传动员，也是保险宣传动员工作的极其重要的一环。业务外勤人员开展保险宣传动员时应当做到：

1、注意针对性。业务外勤人员开展宣传动员的特点是是个别的，逐家逐户的做深入细致的宣传与动员。这一特点，决定了业务外勤人员的宣传动员工作应当具有很强的针对性。因此，要从不同对象的实际情况出发，运用调查所掌握的情况，因人而异地进行宣传与动员，不能千篇一律。还应特别注意宣传对象的思想动态与心理特征，努力消除或弱化其侥幸心理和赌博心理，克服其对待危险的消极与被动态度，强化其对待危险的主动与积极态度和利用保险转嫁危险的需求心理。

2、注意准确性。宣传有关保险的方针、政策、法律、法规及保险条款、费率规章和有关规定时，应当事前做好准备，以确保宣传的完整与准确，使宣传对象对保险的目的、意义和作用及有关具体规定和手续有一个较完整和正确的认识与了解，切忌在宣传工作中信口开河、肆意歪曲和扩大保险责任，许愿降低保险费率，以免引起保户的误解，进而在承保或理赔工作中发生纠纷，影响保险的信誉。

总之，在宣传动员工作中，应当做到主动、热情、耐心、细致、准确。

（二）指导填单

在做好宣传动员，揽业对象明确表示投保后，则应指导其填写投保单。这一过程，实质上是投保人提出要约的过程。为保证保险合同的质量，保险外勤（上门业务为内勤）人员对这一过程进行指导是很有必要的。但也应当注意，指导不是包办代替，投保单仍应由投保人填写，以保证要约的合法性，在指导填单过程中，应特别注意以下几个问题。

1、被保险人的确定。帮助投保人认定拟定的被保险人是否具有可保利益。

2、投保项目的确定。帮助在拟定投保项目中剔除不保财产，如老旧报废车辆、不适航船舶、危房、处于紧急危险状况下的财产、违法运输物资等。

3、附加险别及特约财产的确定。帮助投保人选择好附加险及特约承保财产。如商业企业投保企财险时，可选择附加盗窃险，广告牌特约责任，工业企业或仓库可选择附加露堆责任，防潮设施特约责任等。

4、保险金额的确定。说明对不同的保险对象，保险人对保险金额的确定有不同的要求，对同一保险对象，保险金额的确定也有不同方式，每一种保险金额的确定方式都有相应的赔偿方式，供投保人在其中选择，但业务外勤（或内勤）人员应当在其中积极工作，力争投保人按照我们的期望确定保险金额。

5、保险费率及保险费的确定。指导投保人按照保险费率表及费率规章确定。

6、保险期限的确定。对新保或已脱保最近又重新投保的，其保险期限起期不得早于投保次日零时；对续保对象，其保险期限的起期应紧接上一期保险期限的迄期，但不应早

于投保次日零时。

7、对预约承保的货运险及产品质量险和产品责任险。这里主要是与投保人协商草拟保险合同，保险合同除应当符合以上6点要求外，应特别注意订明保费的结算方式，预约合同的生效期限及具体每一笔业务的生效期限。

投保人对投保单所列事项填具完毕或保险合同草拟完毕并加盖印章（企事业单位的加盖公章，个人的签字并加盖印章或指模）后，保险业务外勤（上门业务为内勤）人员应立即对投保单（或保险合同）进行初审，特别要通过查帐或查阅发票对投保单（或保险合同）上的被保险人名称，保险项目名称，保险金额进行检验与核对，发现问题立即要求投保人更改（更改处应由投保人或投保单填写人盖章），经检验无误后签收投保单（投保单一式两份，如有附表，附表亦一式两份，投保人、保险人各执一份），并在投保单接单人处签章。签收后，业务外勤（上门业务为内勤）人员应在二十四小时内将投保单交内勤复核。

第二节 承保工作

承保工作一般应由保险业务内勤人员负责组织实施。

一、复核要约

在保险业务外勤人员通过展业，拿回投保单（或保险合同）后，业务内勤人员就应接手对投保单（或保险合同）进行复核。复核人与接单人不能是同一人。

投保单（或保险合同）应符合以下要求：

(一) 对各险的共同要求

1、投保单(或保险合同)字迹清晰、明了。

2、投保人及被保险人明确,被保险人具有可保利益。一般地,被保险人应当是投保财产的所有人或经营管理人或对投保财产遭受灾害事故损失时承担经济责任的承包人或租赁人。

3、投保项目明确,能准确确定哪些是投保财产,哪些是未投保财产。

4、投保金额有依据,并符合条款及有关规定要求,无超保,保额取至元,计算准确。

5、投保财产地址明确。

6、保险期限起讫时间明确,起期不早于投保次日零时。

7、保险费率及固定保费和基本保费厘订准确,保费交付或结算办法明确,符合费率规章的要求,保险费计算正确,精确到分。

8、使用投保明细表时,投保明细表与投保单间应加盖骑缝章。

9、附加险种或特约事项明确。

10、投保单(或保险合同)及投保明细表章印齐全。

11、原则上要求一险一单,不能在一张投保单上投保两种以上保险(附加险除外)。如目前不能做到一险一单,则应设计专门的综合性投保单。

(二) 对不同险种的不同要求

1、对企财险的要求

(1) 特约投保财产应符合一定的条件

金银、珠宝、首饰、古玩、资料、稀有金属和其他珍贵财物应有准确的数量和单价，完善的保管制度及措施；

牲畜、禽类和其他饲养动物应明确负责范围并约好相应赔偿办法；堤坝、水闸、铁路、道路、涵洞、桥梁应有完善的技术资料，符合质量要求，并能明确划分正常损坏与灾害事故损毁。

(2)明确保险金额的构成，如固定资产房屋是按原值或是重购置价值或是原值加成确定，机器设备是按原值还是净值确定，包括了哪些房屋和机器设备，不保财产(如危房、运输用车船等)是否剔除；流动资产是按何时帐面余额确定(应注明帐表名称及时间)；产成品是成本价或是出厂价，商品是购进价还是销售价，不保财产(如在途材料，处于洪水警戒线以下的财产等)是否剔除；

(3)分厂(部、店)的财产应用投保明细表按不同的地址分别列明。

2、对机动车辆险的要求

车辆牌子及型号，车辆类型，吨位或座位应填写清楚(如国产东风EQ140、货车、5吨，波兰波罗尼兹150、轿车、5座，重庆雅玛哈80C，摩托、两轮)，无报废型车辆(暂缓报废型车辆不得保车损险)，经济性质应填明国营或集体或个体(联户)，经营方式应填明自营或承包或租赁，并注明承包或租赁人，最近年检情况应填明最后一次年检合格的时间，如1987年8月年检合格。

3、对船舶险的要求

投保单所列各项内容应按规定填写，名称是指船舶的称呼，如桂江001，横州003等，种类指船舶是木船或铁船或水泥