

职业技能培训教材

F 840.32-45
L21

保 险 营 销

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

保险营销/李兵编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2002
职业技能培训教材

ISBN 7-5045-3449-8

I. 保…

II. 李…

III. 保险业-市场营销学-技术培训-教材

IV. F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第022371 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人: 张梦欣

*

北京朝阳北苑印刷厂印刷 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 9.875 印张 257 千字

2002 年 5 月第 1 版 2002 年 5 月第 1 次印刷

印数:5000 册

定价:17.00 元

读者服务部电话:64929211

发行部电话:64911190

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

前 言

《中华人民共和国劳动法》规定：“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”国家对相应的职业制定《职业技能标准》，实行职业技能培训。

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。社会主义市场经济条件下，劳动者竞争上岗、以贡献定报酬，这种新型的劳动、分配制度，正成为千千万万劳动者努力提高职业技能的动力。

实施职业技能培训，教材建设是重要的一环。为适应职业技能培训的迫切需要，推动职业培训教学改革，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社会同劳动和社会保障部有关司局，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了《职业技能培训教材》系列丛书。

《职业技能培训教材》以相应工种、专业的《职业技能标准》为依据，贯彻“求知重能”的原则，在保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，力求内容浓缩、精练，突出教材的针对性、典型性、实用性。

《职业技能培训教材》供各级培训机构的学员参加培训、考核使用，亦可作为就业培训、再就业培训、劳动预备制培训用书，对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员也有较高的参考价值。

百年大计，质量第一。编写《职业技能培训教材》是一项艰巨的探索性工作，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

内 容 简 介

本书将市场营销的基础知识与我国保险营销的实践紧密结合，借鉴了国内外保险营销的先进经验，比较系统地介绍了保险营销的特点、策略、方式、程序、合同的签订与履行以及保险营销相关的法律知识和监管知识等。

本书具有较强的针对性和速成性，既可以作为保险营销人员的培训与自学用书、保险专业的营销教材，又可供从事保险营销活动的管理人员参考。

本书由李兵编写，王春利审稿。

目 录

第一章 概论	(1)
第一节 保险的概念与特点	(1)
第二节 保险的发展历史	(9)
思考题	(15)
第二章 保险商品与市场	(17)
第一节 保险商品	(17)
第二节 保险市场	(28)
思考题	(33)
第三章 保险营销	(34)
第一节 保险营销的内涵	(34)
第二节 保险营销战略	(41)
思考题	(49)
第四章 保险营销分析	(50)
第一节 保险市场分析	(50)
第二节 投保人行为分析	(60)
第三节 保险人行为分析	(73)
第四节 保险中介	(84)
思考题	(94)

第五章 保险营销相关的法律知识	(96)
第一节 保险法体系	(96)
第二节 保险业法	(101)
第三节 中国的保险立法	(104)
思考题	(111)
第六章 保险营销相关的监管知识	(112)
第一节 保险监管综述	(112)
第二节 保险市场秩序监管	(123)
第三节 保险中介人监管	(135)
第四节 保险行业自律	(145)
第五节 保险监管的实施	(154)
第六节 中国的保险监管	(167)
思考题	(187)
第七章 保险销售、理赔程序及销售技巧	(188)
第一节 保险销售、理赔程序	(188)
第二节 保险销售技巧	(206)
思考题	(243)
附录 1 中华人民共和国保险法	(244)
附录 2 保险代理机构管理规定	(270)
附录 3 保险经纪公司管理规定	(284)
附录 4 保险公估机构管理规定	(298)

第一章 概 论

第一节 保险的概念与特点

保险是一种重要的社会经济活动，与社会、经济和人民生活的各个方面都具有广泛的联系。保险是处理社会风险的一种手段，在整个社会后备基金体系中具有特殊的地位和作用，而且，保险作为非银行金融部门与财政、金融以及整个国民经济有着很特殊的关系。

一、风险的概念与种类

1. 风险的概念

(1) 风险的定义。风险是指在特定的客观情况下，在特定的期间内，某一事件的预期结果与实际结果间的差异程度。差异程度越大，风险越大；差异程度越小，风险越小。

在生产和生活活动中，无论是个人、团体还是经济单位，都可能因遭受灾害和意外事故而蒙受损失。从整个时间和空间角度来看，灾害和意外事故发生并造成损失是必然的；而在具体的时间和地点，灾害和意外事故发生并造成损失又是偶然的。这种风险存在发生的偶然性和必然性，是一种对立统一的关系，而这种对立和统一则正好构成风险概念的基础。

(2) 风险的构成因素。风险由风险因素、风险事故和风险损失构成。

风险因素是指引起或增加风险事故发生的机会或扩大损失幅度的条件，是风险事故发生的潜在原因，是造成损失的内在原因

或间接原因，即是指促使某一特定损失发生，或增加其发生的可能性，或扩大其损失程度的原因。风险因素可以分为物质风险因素、道德风险因素和心理风险因素。物质风险因素是指有形的，并能直接影响事物物理功能的因素，如人体生理器官功能、商品的生产厂、气候等；道德因素是指与人的品德修养有关的无形因素，如由于个人的不正直或有不良企图（如欺诈、犯罪）而促使了风险事故的发生，造成了社会财富损失和人身伤亡等；心理风险因素是指与人的心理状态有关的无形因素，如企业或个人在投保之后放松对财物或人身健康的保护等。

风险事故是指造成生命财产损失的偶发事件，是造成损害的直接的或外在的原因，是损害的媒介物。风险只有经过风险事故的发生，才能导致损失。例如，汽车在行驶过程中突然被其他车辆溅起的石子打到风挡玻璃，造成了车辆的风挡玻璃的损坏。这里，其他车辆溅起石子是风险因素，风挡玻璃被打坏则是风险事故。当然，石子打到风挡玻璃也可能不会造成玻璃损坏。风险事故说明风险由可能性变成了现实性，风险发生了。

风险损失是指在风险管理中，非故意的、非预期的和非计划的经济价值的减少。在保险实务中，损失分为直接损失和间接损失，前者是实质的、直接的损失；后者指额外费用损失、责任损失等。往往间接损失的金额是很大的，有时甚至超过直接损失。

（3）风险的性质。风险的存在具有客观性、普遍性、偶然性和必然性。

客观性指自然界的地震、台风、洪水、战争、瘟疫、意外事故等不以人的意志为转移的，独立于人的意志之外的客观存在。人们只能在一定的时间和空间内改变风险存在和发生的条件，降低风险发生的频率和损失幅度，而不能彻底消除风险。

普遍性指风险存在于社会、企业、个人生活的各个方面，无时无刻不在。自从人类出现后，就面临着各种各样的风险，并且随着科学技术的发展、生产力的提高、社会的进步，又产生新的

风险，且风险事故造成的损失也越来越大，风险面也越来越广。

偶然性指虽然风险是客观存在的，但就某一具体风险而言，它的发生是偶然的，是一种随机现象。风险也可以认为是经济损失的不确定性。风险事故的随机性表现为：风险事故是否发生不确定、何时发生不确定、发生的后果不确定。

必然性指虽然个别事故的发生是偶然的，而对大量风险事故的观察显示，其往往呈现出明显的规律性。如果运用统计方法去处理这些大量相互独立的偶发风险事故，则结果可以比较准确地反映出风险是具有规律性的。

2. 风险的种类 风险按照不同的划分标准，可以分为以下几类：

(1) 按损失的原因分类，可以将风险分为自然风险、社会风险、经济风险、政治风险和技术风险。

自然风险是指由于物理和实质风险因素所造成的财产毁损和人员伤亡的风险。

社会风险是指由于个人行为失常或不可预测的团体的不当行为所致的损害风险，如盗窃、抢劫、罢工、暴动等所致的损害风险。

经济风险是指在产销过程中，由于有关因素变动或估计错误而导致的产量变化或价格涨跌所造成的风险。如市场预期失误、经营管理不善等因素导致经济损失的风险等。

政治风险是指由于政治原因，如政局变化、政府法令的颁布实施以及冲突、战争等引起社会动荡而造成损害的风险。

技术风险是指随着科学技术的发展、生产方式的改变而发生的风险。如核污染、空气污染、噪声污染等风险。

(2) 按风险产生的原因分类，可以分为静态风险和动态风险。

静态风险是指社会经济正常情况下的风险，即是指由于自然力的不规则作用和人们的错误行为所导致的常见的突发的灾害事

故。静态风险多属纯粹风险，如地震、暴风、瘟疫、破产、疾病、伤害、欺诈等。

动态风险是指社会经济结构变动、科技发展等因素带来的风险。如政府政策变化、新的生产技术的利用、人们消费观念的变化等。动态风险既可属于纯粹风险，又可属于投机风险。

(3) 按风险范围分类，可以分为基本风险和特定风险。

基本风险是指影响整个社会或社会主要部门的风险，即由于政治上、社会上、制度上的变化，或经济制度的不确定性和不调和性，以及特大自然灾害，如地震、洪水等，引起的损害风险。其原因和后果是非人力所能预防和控制。

特定风险是指起因于某特定个人或特定团体，损失也仅影响到个人或特定团体的风险。风险的性质会随时间或条件的改变而改变，如失业，过去被认为是特定风险，现在则被认为是基本风险。

(4) 按风险的潜在损失形态分类，可以分为财产风险、人身风险和责任风险等。

财产风险是指导致财产发生毁损、灭失和贬值的风险。如威胁财产的火灾、雷电、台风、洪水等事故，除了发生直接损失外，还发生利益、房租金丧失等间接损失。

人身风险是指因生、老、病、死、残而导致的风险。人身风险主要包括由于经济主要来源人的死亡而造成其生活依赖人的生活困难，以及由于年老而丧失劳动能力，或由于疾病、残废而增加医疗费支出从而导致经济困难等。

责任风险是指依法对他人遭受的人身伤害或财产损失应负的法律赔偿责任或无法履行契约所致对方受损失应负的合同赔偿责任。责任风险较为复杂和难以控制，其发生的赔偿金额也可能是巨大的。

(5) 按风险的性质分类，可将风险划分为纯粹风险和投机风险。

纯粹风险是指造成损害可能性的风险，其所致结果有两种，即损失和无损失。如水灾、火灾、车祸、疾病、意外事故等。

投机风险是指可能产生收益和造成损害的风险，其所致结果有三种，即损失、无损失和盈利。如赌博、股票买卖、市场风险等。

二、风险管理

风险管理是研究风险发生规律和风险控制技术的一门新兴管理学科。各经济单位通过风险识别、风险估测、风险评价，并在此基础上优化组合各种风险管理技术，对风险实施有效的控制和妥善处理风险所致损失的后果，期望达到以最小的成本获得最大安全保障的目标。

1. 风险管理的基本程序 风险管理的基本程序包括风险识别、风险估测、风险评价、选择风险管理技术和风险管理效果评价等环节。

(1) 风险识别。风险识别是风险管理的第一步，它是指对企业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。存在于企业自身周围的风险多种多样，具有不同的存在形式，所有这些风险在一定时期和某一特定条件下是否客观存在，存在的条件是什么，以及损害发生的可能性等，都是风险识别阶段应予以解决的问题。风险识别即是对尚未发生的、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。识别风险主要包括感知风险和分析风险两方面内容。

(2) 风险估测。风险估测是在风险识别的基础上，通过对所收集的资料进行分析，估计和预测概率和损失幅度。风险估测主要包括损失概率的估测和损失程度即损失金额概率分布、损失期望值、损失幅度的估测。风险估测不仅使风险管理建立在科学的基础上，而且使风险分析定量化，为风险管理者进行风险决策、选择最佳管理技术提供了可靠的科学依据。

(3) 风险评价。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,结合其他因素全面地进行考虑,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,并决定是否需要采取相应的措施处理风险。这需要一定费用,费用与风险损失之间的比例关系直接影响风险管理的效益。通过对风险性质的定性、定量分析和比较处理风险所支出的费用,来确定风险是否需要处理和程度,以判定为处理风险所支出的费用是否有效益。

(4) 选择风险管理技术。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与措施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。前者的目的是降低损失幅度,重点在于改变引起意外事故的扩大损失的各种条件。后者的目的是以提供基金的方式,作为发生损失的成本,即对无法控制的风险所做的财务安排。

(5) 风险管理效果评价。风险管理效果评价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,具体措施的可行性、可操作性和有效性。

2. 风险管理技术 风险管理技术分为控制型和财务型两种。

(1) 控制型风险管理技术。是指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消除风险因素,或减少风险因素的危险性。其主要表现为: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下列方法:

1) 避免。避免是指设法回避风险发生的可能性,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。避免风险的方法一般是当某特定风险所致损失频率和损失幅度相当高,或处理风险的成本大于其

产生的效益时采用，它是一种最彻底但却是消极的控制型技术。避免方法虽然简单易行，但有时意味着丧失利润，如为了避免出现交通意外，出租汽车司机可以减少出车的时间，但这样则意味着经济损失，所以避免风险的方法通常会受到限制。

2) 预防。损失预防是指在风险损失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达到降低损失发生频率的目的。损失预防通常有：工程物理法，是指损失预防措施侧重于风险单位的物质因素；人类行为法，是指损失预防措施侧重于人们行为教育的一种方法。

3) 分散。分散风险是指增加同类风险单位的数目来提高未来损失的可预测性，以达到降低风险的目的。分散风险是通过兼并、扩张、联营，集合许多原来各自独立的风险单位，增加其风险单位数目，以达到提高预期损失预测的精确性而降低风险的目的。

4) 抑制。损失抑制是指损失发生时或发生后为缩小损失幅度而采取的各项措施。它是处理风险的有效技术。损失抑制的一种特殊形态是割离，它是将风险单位割离成许多独立的小单位而达到缩小损失幅度的一种方法。

(2) 财务型风险管理技术。由于种种因素的制约，人们对风险的预测不可能绝对准确，而防范损失的各项措施都具有一定的局限性，所以某些风险事故的损失后果是不可避免的。财务型风险管理技术是通过事故发生前所做的财务安排，来解除事故发生后给人们造成的经济困难和精神忧虑，为生产自救、恢复企业经济、维持正常生活等提供财务基础。其主要方法包括：

1) 自留。自留是指对风险的自我承担，即企业或单位自我承担风险损害后果的方法。自留风险是处理风险的一种技术，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。通常在风险所致损失频率和幅度低、损失在短期内

可以预测以及最大损失不影响企业或单位财务稳定时采用自留风险的方法。自留风险成本低，方便有效，可减少潜在损失、节省费用和取得基金运用收益。但自留风险有时会因风险单位数量的限制或自我能力的限制，而无法实现其处理风险的功效，当风险发生时，导致财务调度上的困难而失去作用。

2) 转移。转移风险是指一些单位或个人为避免承担风险损失，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。转移包括财务型非保险转移风险和保险两种方式。财务型非保险转移风险是指单位或个人通过经济合同，将损失或与损失有关的财务后果，转移给另一些单位或个人承担，如保证互助、基金制度等，或者可以利用合同方式将可能发生的指明的不定事件的任何损失责任，从合同一方当事人转移给另一方，如销售、建筑、运输合同和其他类似合同的除外责任和赔偿条款等。保险是单位或个人通过订立保险合同，将其面临的财产风险、人身风险和责任风险等转嫁给保险人的一种风险管理技术。投保人缴纳保费，将风险转嫁给保险公司，保险公司则在合同规定的责任范围内具有给付责任。保险作为风险转移方式之一，有很多的优越之处，在社会上得到了广泛的运用。

三、风险与保险

保险作为风险转移的一种常用方式，与风险之间有着非常密切的关系。

1. 风险是保险产生和存在的前提 没有风险自然也就没有保险，风险是客观存在的，时时处处威胁着人的生命和物质财富的安全，是不以人的意志为转移的。风险的发生直接影响社会生产过程的持续进行和家庭正常生活，因而产生了人们对损失进行补偿的需要。保险正是作为经济补偿的一种方式，被社会普遍接受，因此，风险是保险产生的自然前提。

2. 风险的发展是保险发展的客观依据 社会进步、生产发

展、现代科学技术的应用，给社会、企业和个人带来了更多的新风险。风险的增多对保险提出了新的要求，促使保险业不断设计新险种、开发新业务。从保险的现状和发展趋势看，作为高风险系统的核电、石油化学工业、航空事业的风险，都可以纳入保险的责任范围。

3. 保险是处理风险的传统的有效的措施 人们面临的各种风险损害，一部分可以通过控制的方法消除或减少，但风险不可能全部消除。面对各种风险造成的损失，单靠自身力量解决，就需要提留与自身财产价值等量的后备基金，这样既造成资金浪费，又难以解决巨大灾害损失的补偿问题。转移就成为风险管理的重要手段，保险作为转移方法之一，长期以来被人们视为传统的处理风险的手段。他们通过保险，把不能自选承担的集中风险转嫁给保险人，以小额的固定支出换取对巨额风险的经济保障，使保险成为处理风险的有效措施。

4. 保险经营效益要受风险管理技术的制约 保险经营效益的大小受多种因素的制约，风险管理技术作为非常重要的因素，对保险经营效益产生很大的影响。如对风险识别是否全面，对风险损失的频率和造成损失的幅度估测是否准确，哪些风险可以接受承保，哪些风险不可以接受承保，保险的范围应有多大，程度应如何，保险的成本与效益的比较等，都制约着保险的经营效益。

第二节 保险的发展历史

从有人类历史以来，人类就经常遭到灾害和意外事故的侵袭。为了自身经济生活的稳定，人类一直在寻求一种防灾避损的最佳手段，这可追溯到古代社会某些分散风险方法和互助组织。

在公元前 2500 年，巴比伦王国就已出现保险的原始形态，巴比伦国王命令僧侣、法官和市长等以征税形式筹集资金，以解救可能发生的天火人祸给人们造成的经济困难。在我国古代社会已经有了用粮食建立的国家后备仓储，以后如汉朝的“常平仓”制度、隋唐“义仓”制度等，都是以实物形式建立的救济后备制度。此外，在宋、明两朝出现的民间“社仓”制度、赡养老幼贫病的“广惠仓”制度等，都具有原始保险思想。

一、保险的产生与发展

保险究竟起源于何时，据现在看到的材料，在罗马帝国时代就已有它的雏形。在公元 90 年，罗马人经商沿途遇到帝国军队保护时，就要付一定的报酬，在那时，尼罗河和其他河上行商的船队，都有河道警察的保护。中国汉朝曾在西域设置保护经商的都护府，但由于没有详细文字提供如何进行保护的内容，难以算保险业的起源。唐宋时期，商旅们雇佣专人保护货运，防止打劫，这种雇佣保镖的方法可以说是保险的一种，但当时货物的处置方法还不是现在意义上的保险。明清时代，投保和赔偿渐渐有了现代保险的雏形，但所不同的是当时护送商队、货物，镖局要派人保护。真正意义的现代保险应该说是源于 17 世纪的英国。当时英国伦敦是一个商港，沿河有许多咖啡馆，最初的保险业就发源于这些咖啡馆中，船东货主提出投保条件，愿意接受者在下面签字。至今英文“underwriter”仍为保险商的意思。

爱德华·劳埃德是当时一位咖啡馆主，为招揽顾客，他想尽办法办保险，提供服务。他在咖啡厅中收集各种与海运有关的资料，如船只吨位、服务年限、制造商、船只遇险情况、受损情况、天气情况、各港口概貌等。最初，他只是把资料提供给保险商，最后他把所了解的情况印成小报《劳埃德新闻》，定期发行。慢慢地，他的咖啡馆成了一个交流信息的场所。劳埃德本人死于 1713 年，他死后近半个世纪中，这家咖啡馆仍是伦敦保险市场的中心，以后虽然这个保险市场几经迁移，但都以他的名字命名。

1871 年英国议会通过一项特别法令成立劳埃德社，它是一个法人组织，代行管理保险市场和业务的职权。劳埃德社由一个全体成员选举的委员会执行日常管理工作，它为成员提供场地、情报、服务人员。劳埃德社现在设在伦敦一座大楼中。楼内底层是一个大厅，厅内有若干亭子间，亭内有长条凳、高柜台，仍仿照 17 世纪咖啡馆的样式装饰，服务员亦着特别服装，亭子间就是业务活动的场地。大厅发布消息靠大钟（芦丁钟），钟响一声为凶信，钟响两声为吉信。

劳埃德社现有会员 14 000 多人，成员都是独立经营者，自由结合为 3 000 多个组合，大的是 700 人，小的是 12 人，保险业务为：水险、非水险、航空险、汽车险等。西方报刊称之为“从好莱坞电影明星的大腿到波音 747 全保”。

二次世界大战后，美国、日本、西欧至阿拉伯世界的保险事业不断发展，伦敦保险公司的霸主地位发生很大的动摇。

二、中国保险业的现状

在过去的几十年里，中国的保险业高速发展，并逐渐形成了多元化的保险市场，保险业务发展迅速，市场规模扩大很多，保险监管体制初步建立并逐步完善，保险市场逐步实现了对外开放，保险职能得到充分发挥。目前，保险业已成为中国国民经济的重要组成部分，在促进经济、稳定社会、造福人民方面发挥着越来越重要的作用。

1. 中国保险业与保险市场的主体与结构

(1) 1980 年我国恢复国内保险业务时，中国人民保险公司作为国内惟一的一家保险公司办理国内外保险业务，实行垄断经营。1985 年以后，保险市场供给主体增加，陆续设立了中国太平洋保险公司、中国平安保险公司两家全国性保险公司，以及新疆生产建设兵团农牧业保险公司、天安保险股份有限公司、上海大众保险有限责任公司等区域性保险公司。为适应对外开放的需要，外资公司在 1992 年以后逐步进入中国保险市场，美国友邦、