

PUP6

21世纪高职高专财经类**能力本位型**规划教材

保险实务

BAOXIAN SHIWU

主 编 朱丽莎



- 基于保险实务工作过程学习领域设计
- 致力于培养学生保险实务操作能力
- 内容编写结合考证培训要点



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪高职高专财经类能力本位型规划教材

保 险 实 务

主 编 朱 丽 莎



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书是在企业专家及职教专家的共同论证下,与保险公司进行深度调研合作开发的基础上,根据基于工作过程系统化的保险岗位能力标准编写而成的。本书讲解了保险工作流程中的具体内容,必须具备的保险产品方案设计能力、客户服务管理能力、业务核保能力、事故理赔能力、售后服务能力、信息搜集与处理能力、沟通协调能力、自我学习能力和团队协作能力等综合职业能力。本书在理论阐述的基础上,注重学生综合能力的培养,运用最新的保险操作系统,使学生能够完成保险业务员、核保员、定损员、理赔员、客服员和公司经理(或助理)等岗位工作任务,树立正确的保险服务理念。

本书可作为高职高专保险专业及相关专业的教材,也可作为普通读者了解保险岗位工作的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

保险实务/朱丽莎主编. —北京:北京大学出版社, 2012. 8

(21 世纪高职高专财经类能力本位型规划教材)

ISBN 978-7-301-20952-3

I. ①保… II. ①朱… III. ①保险业务—高等教育—教材 IV. ①F840.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 154632 号

书 名: 保险实务

著作责任者: 朱丽莎 主编

策 划 编 辑: 蔡华兵

责 任 编 辑: 蔡华兵

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-20952-3/F·3255

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> <http://www.bup6.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

电 子 邮 箱: pup_6@163.com

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 14.75 印张 342 千字

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 30.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

保险专业人才培养的目标是面向保险企业第一线需要,培养具有良好的职业道德,掌握保险的基本知识,具有保险专业技能,团队协作、创新创业能力,全面发展的综合型高技能人才。根据教高[2006]第14号和第16号文件精神,目前进行的示范性建设改革重点是课程体系改革,包括以职业岗位需求为依据明确专业定位,以工作过程为导向开发课程体系,以职业能力为目标确定教学内容,以课证融合为途径推进双证制度。

因此,本书在思路设计上有很大突破,在对保险职业岗位(群)分析的基础上,遵循“保险工作流程分析→保险工作任务驱动分析→基于保险实务工作过程学习领域设计”的工作步骤完成。通过社会调查,在企业专家及职教专家的共同论证下,我们与保险公司进行深度调研合作,共同开发了基于工作过程系统化的保险岗位能力标准,明确了保险岗位基本能力和核心能力。本书在理论学习的基础上,更加注重学生的综合能力,收集最新的保险产品,运用最新的保险操作系统,使学生能够完成保险业务员、核保员、定损员、理赔员、客服员和公司经理(或助理)等岗位工作任务,能树立正确的保险服务理念,掌握保险工作流程的具体内容、具备保险产品方案设计能力和客户服务管理能力、业务核保能力、事故理赔能力、售后服务能力、信息搜集与处理能力、沟通协调能力、自我学习能力和团队协作能力等综合职业能力。

本书致力于培养学生的实务操作技能,在满足企业需求的同时,又关注学生的可持续发展。本书具有以下特色:

(1) 内容设计采用全程渐进的方式,以行业准备、产品认知、产品销售、核保、核赔和客户服务这一保险操作流程作为项目设计依据,符合学生对事物的认知规律,符合工作过程系统,体现了课程学习性任务与岗位工作任务、学校与企业的有效对接,提高了学生的职业能力和思维能力。

(2) 内容编写采用全程导入的渐进式、渗透式的方式,不仅有理论教学,而且注重实践性资料学习,书中编设了知识链接、案例分析、课堂阅读、投保演示等,收集了目前保险行业最新的产品资料以及保险行业的最新资讯,使学生在由易到难、由仿真到实战的学习过程中,逐渐构建知识结构,提升实践能力。

(3) 教学结合考证培训,从职业特点出发,根据保险代理人、保险经纪人和保险公估人考试的大纲内容,合理设计了“考证直通车”,帮助学生考证。

本书由浙江经贸职业技术学院朱丽莎主编,项目一、项目二和项目四由朱丽莎编写,项目三由胡璐编写,项目五由陈颖瑛编写,项目六由韩雪编写,朱丽莎负责整体构思并统筹定稿。本书在编写过程中,得到了多家保险公司以及行业外聘专家的帮助,在此表示感谢!

由于编者水平有限以及时间原因,书中难免有不当之处,敬请专家和各位读者批评指正。

编 者

2012年3月

目 录

项目一 保险从业准备	1
任务一 保险知识入门	1
业务操作一 了解风险和风险管理	1
业务操作二 熟悉保险及保险市场	13
任务二 保险合同订立	21
业务操作一 了解保险合同的特征	21
业务操作二 保险合同业务处理	33
课后活动	39
考证直通车	41
项目二 保险产品比较	43
任务一 人身保险产品比较	43
业务操作一 人寿保险产品认知	43
业务操作二 健康保险产品认知	52
业务操作三 人身意外伤害保险产品认知	59
业务操作四 人身保险产品特有概念规定认知	63
任务二 财产保险产品比较	70
业务操作一 财产损失保险产品认知	71
业务操作二 责任保险和信用保证保险产品认知	85
课后活动	89
考证直通车	89
项目三 保险产品销售	92
任务一 保险客户需求挖掘	92
业务操作一 保险客户需求认知	92
业务操作二 挖掘保险客户需求	94
任务二 保险产品营销策划书制定	99
业务操作一 保险产品营销策划认知	99
业务操作二 制定保险产品营销策划书	100
任务三 运用保险产品销售技巧	107
业务操作一 保险产品销售技巧认知	107
业务操作二 运用保险产品销售技巧	115
课后活动	125
考证直通车	126
项目四 保险承保业务	129
任务一 投保业务决策	129



业务操作一	了解人寿保险的核保要素及风险类别划分	129
业务操作二	了解核保信息资料来源	133
业务操作三	了解财产保险的核保要素及风险单位划分	137
任务二	保险承保工作流程	138
业务操作一	财产保险承保流程认知	138
业务操作二	人身保险承保流程认知	143
任务三	保险单证填写	145
业务操作一	人身保险投保单填写	145
业务操作二	财产保险投保单填写	155
课后活动		159
考证直通车		162
项目五	保险理赔业务	164
任务一	人身保险的理赔	164
业务操作一	人身保险理赔基础认知	164
业务操作二	人身保险理赔实务	170
任务二	财产保险的理赔	175
业务操作一	财产保险理赔基础认知	175
业务操作二	财产保险理赔实务	179
课后活动		192
考证直通车		195
项目六	保险售后服务	198
任务一	保险防灾防损	198
业务操作一	熟悉保险防灾防损的内容	199
业务操作二	了解保险防灾防损的方法	201
任务二	保单保全	203
业务操作一	熟悉保全作业流程	203
业务操作二	进行各项保全业务操作	205
任务三	保险客户投诉处理	208
业务操作一	正确看待投诉	209
业务操作二	分析客户投诉心理及投诉方式	212
业务操作三	有效处理客户投诉	214
课后活动		222
考证直通车		226
参考文献		227

项目一 保险从业准备



学习目标

- 能够对保险基本概念有认知。
- 能够掌握保险合同订立的程序。
- 能够处理合同的相关业务。



学习任务

- 识别家庭和企业分析。
- 能根据合同内容进行案例分析。



学习内容

- 识别风险及风险管理的办法。
- 保险市场的供给和需求。
- 保险职能部门介绍。
- 保险合同的形式及业务处理。

任务一 保险知识入门

业务操作一 了解风险和风险管理

步骤 1: 识别个人与家庭的风险

风险是一种偶然事件,在绝大多数情况下,偶然事件的发生会给人们带来不同程度的损失。从广义上说,风险应该是某一事件的实际结果和预期结果之间的变动程度。变动程度越大,风险也越大。

天有不测之风云,人有旦夕之祸福。每个家庭和每个人的一生都不会一帆风顺、永远太平,都会面临各种各样的风险。这些风险给大家带来的不仅是经济上的伤害,更多的是感情的伤害。个人与家庭面临着许多风险。从风险的载体来分析,每个人和每个家庭都面临着三种风险:财产风险、责任风险和人身风险。这些风险会给个人和家庭造成财务困难,或者使将来的经济来源失去保障。



一、人身风险

1. 生命风险

个人的死亡不只会导致所在家庭发生额外的费用(如丧葬费和遗产税),其带来的更大财产损失是家庭未来收入的丧失。为了评估一个负担家庭生计者的死亡对家庭所产生的财务影响,根据风险管理的方法可以建立一个生命价值分析模型。该模型将家庭可能遭受的财务损失以经济价值取代,此价值通常是购买寿险的依据。利用该分析模型可以帮助人们决定是否购买人寿保险产品以及确定合理的保险金额。建立生命价值模型的第一个步骤是收集个人的相关信息,以便在其死亡后对个人的财务损失风险作完整的确认。这一步骤涉及个人财产和债务的确认与评估,以及个人的收入和支出等资料。

(1) 财产。财产可以分为两种基本类型:不动产和动产。家庭拥有的最常见的不动产是住宅。动产主要有住所用品、贵重个人用品、艺术品、个人商业财产和机动车辆等。不同种类的财产价值具有不同的计算方法。

(2) 负债。审视个人的负债,需要明确区分个人死亡后需要清偿的和能够转给继承人的不同部分。大部分负债在债务人死亡后必须偿还;有些负债可以由他人承担,有些负债则可以由多人共同负责。个人死后的典型的负债包括信用卡上未付的余额、应缴税额、个人的贷款及票据、汽车贷款。

(3) 收入。对单亲家庭而言,其收入主要或全部来源是单亲的薪水,单亲家庭比双亲家庭更需要由外界提供财务援助。例如,离婚者需要接受赡养费或孩子抚养费等,离婚的人有时可以从父母或亲属那里接受财务上的救济;还有去世的个人,可能得到已过世配偶的公司或政府的资助。由于在单亲家庭中,单亲的薪水是最重要的收入来源,因此单亲的死亡对孩子将造成财务上的很大影响,这种收入的损失应该明确的认知并慎重处理。离婚单亲家庭的前任配偶可能因为死亡或伤残而中断了对孩子的财务支援或救助;同样,如果提供救助的亲属死亡也会造成单亲家庭财务来源的中断。上述两种情形同样应被确认,并加以探讨其可能的损失。对于双亲家庭或有双份收入的家庭而言,任何一位收入来源者的死亡都会影响其家庭收入;而对只有一份收入来源的家庭而言,即使是无收入来源者的死亡,也会对家庭的财务状况产生不良影响。因为此时死者通常承担着家中所有的维护、照料等责任,若生存的配偶及子女不会处理已故配偶所做的各项家务活动、相当程度地依赖商业性收费服务,家庭的开支费用也必然增加,这些潜在的开支通常容易被忽略。

在收集完上述信息后,就可以根据对以上信息的分析,以确定生命风险所造成的可能损失。

2. 健康风险

健康状况不佳与死亡,一样会造成两种损失,即所得的损失和额外的费用。用于死亡所引起的经济损失的评估方法,同样也可以用于计算健康风险所引起的损失。由受伤、生病所引起的非预期的额外费用,主要包括住院费、手术费、医药费、护理费等。但是,要评估健康风险是非常困难的,因为患病率不像死亡率,无法准确预测;生命严重性与发生频率也难以确定;缺乏社会公共疾病统计数据。一般保险公司会收集及掌握一些疾病的相关统计资料,以便确定相关保险产品的费率。



3. 失业风险

非自愿失业是个人和家庭面临的又一种风险，其潜在的损失估算与上述计算生命风险和健康风险的方法类似。

二、财产损失风险

1. 不动产

家庭拥有的最常见的不动产是住宅，其他类型的不动产也会面临财产损失的风险。例如，共管住宅单位的所有者，不仅对他们所有的住宅单位享有所有权，而且对小区财产的公共区域如土地、游泳池和娱乐区享有所有者的权利，这些权利可能给他们带来风险。不动产主要会面临火灾、爆炸、自然灾害、空中运行物体坠落的风险。

2. 动产

动产包括除不动产之外所有有形和无形财产。为了确定个人财产损失风险的类别并为其提供保险，可以将个人所拥有的动产分为以下类别：

(1) 住所用品。具体包括家具、电器设备、厨房用具、食品、衣物、动物器材等家居常用物品。

(2) 贵重物品。例如，金银器皿、珠宝、毛皮等高价财产。

(3) 特殊财产。例如，古董、艺术品、邮票等具有自身独一无二的品质且价值很难确定的财产。

(4) 商业个人财产。例如，办公室家具、计算机设备等用于商业目的的个人财产。

(5) 机动车辆、游艇和私人飞机等交通工具或娱乐设施。

动产除了会面临火灾、爆炸、自然灾害等风险外，还会面临盗窃、抢劫、保管不善等风险。贵重物品和特殊财产还会面临市场价格波动的风险，而机动车辆、游艇等则会面临碰撞、第三者责任等风险。

三、责任风险

《中华人民共和国民法通则》（简称《民法通则》）规定的民事责任包括侵权责任和违约责任。侵权责任又称违反法律规定的民事责任，包括过失责任和无过失责任；违约责任，即违反合同的民事责任；其他违反民事义务的责任即凡不属于违约责任和侵权责任的其他责任。

1. 侵权责任

个人或家庭人在从事各项业务或日常活动中，由于疏忽、过失等行为造成他人的损害，或虽无过错但根据法律规定应对受害人承担民事赔偿责任。个人面临的侵权损害赔偿的诉讼可能是由以下原因引起的：

(1) 过失。这是最普遍的责任损失原因。为了证明过失侵权的发生受害方必须证明过失侵权行为的所有4个法律要素都已发生：行为人实施了侵害行为、发生了人身伤害或财产损失、侵害行为与人身伤害或者财产损失之间具有因果关系、行为人主观上有过错。



(2) 故意侵权。由故意行为导致的责任，而不管损害本身是不是侵权方的意图。例如，诽谤、造谣、侵犯、殴打、侵入、妨害。

(3) 绝对责任。不需要证明侵权方有过失的责任。例如，如果一个人的狗咬伤邻居，那么无论是否已经证明狗的主人有过失的存在，该人都必须承担责任。

2. 违约责任

如果当事人不履行合同约定的义务，或者法律直接规定的义务，就可能导致违约并承担违约责任。例如，债务人在客观上已经没有履行能力、债务人迟延履行、不完全履行、拒绝履行以及债权人受领迟延等，都属于违约行为的具体形态。

3. 其他责任

其他违反民事义务的责任，凡不属于违约责任和侵权责任的其他民事责任都可以归入这一类(如返还不当得利的责任等)。

四、投资风险

对于个人和家庭而言，除了上面的财产风险、人身风险和责任风险外，通货膨胀风险和投资风险也是个人和家庭在日常的生活中经常碰到的。个人投资工具主要面临以下风险。

1. 利率风险

利率风险是由于利率的波动，使资产价值或利息收入减少，或者是负债利息增加的可能性。而对于普通家庭来说，经常面临的利率风险，是借款利息成本增加和由于利率变动引起的证券价格的波动。

2. 通货膨胀风险

投资债券的实际收益率公式为：实际收益率 = 名义收益率 - 通货膨胀率(或叫价格指数)。当通货膨胀发生时，货币的实际购买能力下降，会出现投资收效在量上虽然增加，但在市场上能购买的东西却相对减少的情况。

3. 价格变动风险

即债券市场价格变动带来损失的可能性。

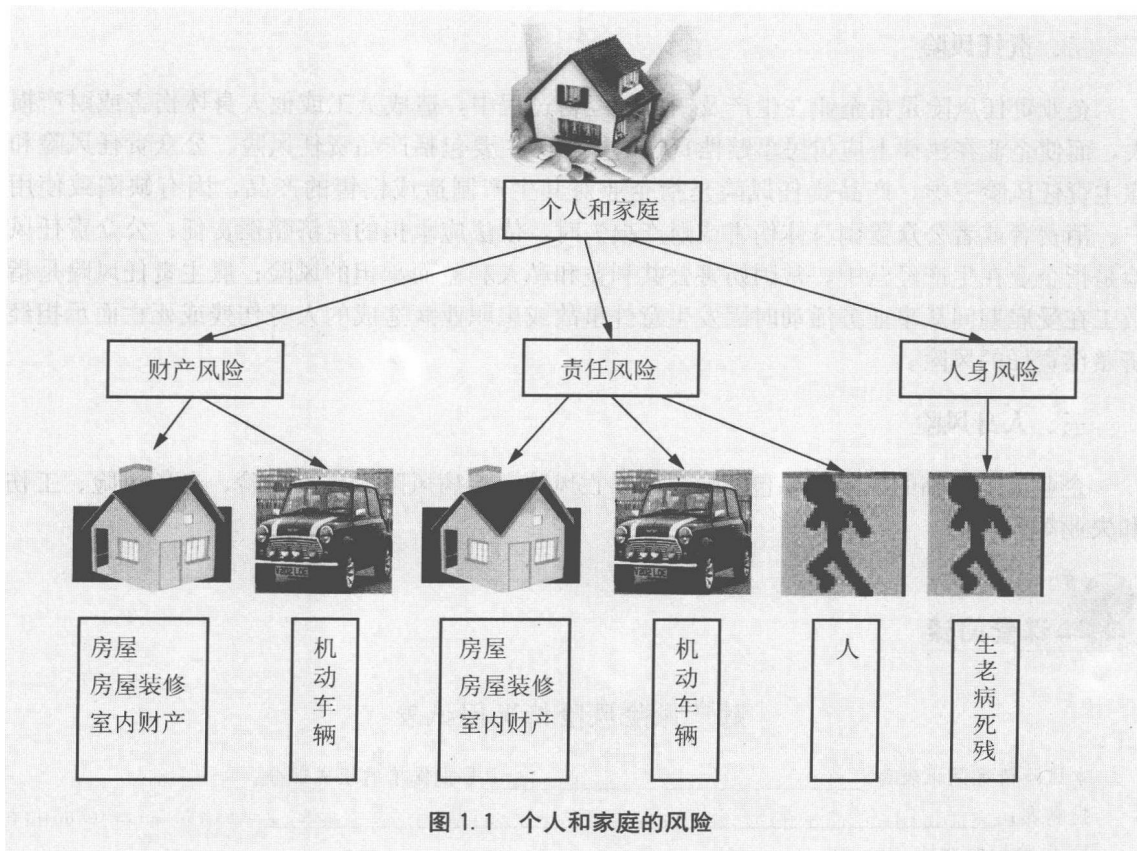
4. 信用风险

即发行债券的企业未按约定期支付本息的风险。

5. 流动性风险

当个人急于将手中的债券转让出去时，有时不得不在价格上折价销售，或是支付一定的佣金。除了上述几种风险，还有可能遇到再投资风险、回收性风险等。这些风险中，价格风险、利率风险和通货膨胀风险统称为系统性风险(即与整个市场有关的)，其他的都归于非系统性风险(只与单个公司或企业有关)。

个人和家庭的风险如图 1.1 所示。



总的来说，家庭面临的风险具有几个特点：一是相对于企业等风险管理来说，它是比较简单的，一般不会有具体、详细的风险管理计划，但是却也在进行一些简单的操作；二是风险度比较低，损失发生的概率比较低，造成的损失比较小；三是效果很依赖于风险管理者的管理能力，家庭风险管理的效果、水平、技术等，取决于家庭成员的管理能力和收入水平，还有细心与粗心也是有很大的差别的；四是与当地的治安、交通等环境比较相关。



课堂讨论

某大学生(20岁)对他的朋友说：“我不购买任何人寿保险，因为我知道据统计在我这个年龄死亡的可能性很小。”你是如何看待这种观点的？

步骤 2：识别企业的风险

一、财产风险

致使企业遭受损失的风险很多，具体而言可将其分为自然风险、社会风险和经济风险三类。自然风险是指因自然因素或意外事故造成财产损失的风险；社会风险是指个人或集团的社会行为导致财产损失的风险，主要来自道德风险和政治风险；经济风险是指在经济领域中各种导致企业经营遭受损失的风险。



二、责任风险

企业责任风险是指企业在生产及销售等经营过程中,造成员工或他人身体伤害或财产损失,而使企业在法律上应付民事赔偿责任的风险。主要包括产品责任风险、公众责任风险和雇主责任风险三类。产品责任风险是指企业对其生产制造或销售的产品,因有缺陷致使用户、消费者或者公众受到身体伤害或财产损失时,依法应承担的经济赔偿责任;公众责任风险是指企业在生产经营中,常因妨害公共利益和私人利益而承担的风险;雇主责任风险是指员工在受雇期间从事业务活动时因发生意外事故或患职业病造成的人身伤残或死亡而承担经济赔偿责任的风险。

三、人身风险

企业员工面临的危险主要包括员工的早亡风险、疾病风险、残疾风险、老年风险、工伤和失业等。



课堂阅读

财产保险风险情况问讯表

本风险情况问讯表为_____号投保单的组成部分。

投保人:_____

1. 保险标的地址

_____省_____市_____县/区 邮政编码:_____ 联系电话:_____

2. 建筑物状况

序号	名称	结构	高度/米	层数	占用性质	防火措施	灭火设施及器材
(1)							
(2)							
(3)							
(4)							
(5)							
(6)							

注:(1)建筑物的结构指:(A)钢(B)钢、钢筋混凝土(C)钢筋混凝土(D)砖木(E)简易建筑

(2)建筑物的占用性质指:(A)写字楼(B)商场(C)宾馆酒楼(D)娱乐场所(E)仓库(F)生产车间、其他(注明)

(3)防火措施指:(A)禁止吸烟和使用明火(B)禁止乱拉、乱接电线(C)使用防爆型照明灯具和电器设备(D)装有导除静电装置(E)装有防雷装置、其他(注明)

(4)灭火设施及器材指:(A)室内消火栓(B)室外消火栓(C)火灾自动报警系统(D)火灾自动灭火系统(E)手提灭火器(F)消防水源

3. 生产经营状况

☐ 生产型企业

(1)生产工艺流程简介:_____

(2)原材料、半成品、产成品的名称:_____



(3) 生产工艺: ☐ 常温 ☐ 常压 ☐ 高温 ☐ 高压

(4) 生产过程: ☐ 自动化 ☐ 机械操作 ☐ 手工操作

(5) 生产过程中有无使用易燃易爆材料? ☐ 有 ☐ 无 如果有, 请列明:

(6) 生产过程中有无可燃性气体或粉尘产生? ☐ 有 ☐ 无 如果有, 请列明:

(7) 主要仓储物名称:

有无使用易燃易爆物品? ☐ 有 ☐ 无 如果有, 请列明:

易燃易爆物品是否存放在独立的危险品仓库中? ☐ 是 ☐ 否

☐ 商业性企业

(1) 主要商品名称:

(2) 有无使用易燃易爆物品? ☐ 有 ☐ 无 如果有, 请列明:

易燃易爆物品是否存放在独立的危险品仓库中? ☐ 是 ☐ 否

☐ 仓储性企业

(1) 主要仓储物品名称: _____

(2) 有无使用易燃易爆物品? ☐ 有 ☐ 无 如果有, 请列明:

易燃易爆物品是否存放在独立的危险品仓库中? ☐ 是 ☐ 否

(3) 仓储条件的主要描述: _____

☐ 其他, 请注明: _____

4. 消防情况

(1) 现有消防设施是否经过公安消防部门验收? ☐ 是(验收时间, ____年____月____日) ☐ 否

验收是否合格? ☐ 是 ☐ 否(原因 _____)

(2) 最近的消防队(站)名称: _____, 相距____km。

(3) 有无组建消防队? ☐ 专业 ☐ 义务 ☐ 无

消防队人数____人, 主要装备、设施: _____

一般员工是否会使用灭火器材? ☐ 是 ☐ 否

(4) 消防器材是否按实地特征和规定数量配备? ☐ 是 ☐ 否

消防器材是否定期检查、保养、充装、更换? ☐ 是 ☐ 否

消防器材是否摆放合理? ☐ 是 ☐ 否

(5) 手提及手推灭火器。 ☐ 二氧化碳 数量____个, 规格 _____

☐ 1211 数量____个, 规格 _____

☐ 干粉 数量____个, 规格 _____

☐ 其他 数量____个, 规格 _____

☐ 泡沫 数量____个, 规格 _____

(6) 消防水源。

☐ 市政管网: 管压和水压 ____ kg/cm² ☐ 蓄水池: 容量 ____ m³

☐ 消防水池: 容量 ____ m³ ☐ 天然水源: 距离 ____ m

(7) 消防水泵。

可移动消防备用水泵____台, 其中自动起动____台, 手工起动____台。

连接自来水管网(或消防蓄水池)消防水泵____台, 其中自动起动____台, 手工起动____台。

消防水泵是否设置在独立的耐火性较好的房间内? ☐ 是 ☐ 否

消防水泵用电是否采用单独的供电回路? ☐ 是 ☐ 否

消防水泵的备用动力为: ☐ 双电源 ☐ 双回路 ☐ 内燃机

(8) 自动报警及灭火装置。

火灾自动报警装置: ☐ 感烟型 ☐ 感温型 ☐ 感光型

自动灭火装置: ☐ 水喷淋灭火 ☐ 二氧化碳灭火 ☐ 卤代烷灭火 ☐ 泡沫灭火



自动报警及灭火装置是否由专业人员定期进行检测和维护?

☐ 是(间隔时间为____天) ☐ 否

(9) 消防通道是否通畅? ☐ 是 ☐ 否

(10) 有无安全检查或防火安全组织? ☐ 有 ☐ 无 如果有, 其名称为: _____, 人数____人。

有无建立安全生产责任制或防火安全责任制? ☐ 有 ☐ 无

简要描述责任制内容: _____

5. 防洪设施及措施

(1) 防洪设施。

☐ 防洪墙 ☐ 防洪闸门 ☐ 沙袋, 数量____袋, 汛期堆放位置_____

☐ 防洪抽水机, 数量____台

(2) 有无排、蓄雨水沟、塘? ☐ 有 ☐ 无

(3) 与市政排水管网是否相连? ☐ 是 ☐ 否

(4) 是否建立汛期 24 小时值班制度? ☐ 是 ☐ 否

(5) 仓库是否设置了超过历史水位线高度的垫仓板或货架? ☐ 是(高度____cm) ☐ 否

(6) 标的物较公路地面 ☐ 高约____cm ☐ 低约____cm

6. 周围环境

(1) 坐落地址位于: ☐ 工业区 ☐ 商业区 ☐ 农业区 ☐ 住宅区 ☐ 其他_____

(2) 邻接危险情形 _____

(3) 厂外主要道路宽约____m。

(4) 是否邻居山坡地? ☐ 是(有无防护墙? ☐ 有 ☐ 无) ☐ 否

7. 防盗情况

(1) 防盗设施及措施。

☐ 围墙防护设施(_____)

☐ 专职保安人员或门卫(人数____人)

☐ 防盗警报装置(安装位置_____)

☐ 监控摄像头(数量____个, 安装位置_____)

☐ 夜间、工休日和节假日均有人值班

☐ 出入大门登记制度

(2) 高价物品的管理方法。

专管: ☐ 有 ☐ 无 监管: ☐ 有 ☐ 无

8. 能源供应情况

(1) 生产经营活动依赖的主要能源: ☐ 水 ☐ 电 ☐ 气 ☐ 其他

(2) 是否经常出现能源供应中断情况: ☐ 是 ☐ 否

(3) 经常中断的能源种类: ☐ 水 ☐ 电 ☐ 气 ☐ 其他

(4) 能源可能造成的损失及金额: _____

(5) 请具体说明能源中断的原因: _____

9. 以往损失情况

(1) 以往有无发生损失? ☐ 有 ☐ 无

(2) 最近三年具体损失情况?

暴雨或洪水灾害____次, 最近一次发生于____年____月____日, 造成财产损失金额____元

火灾或爆炸事故____次, 最近一次发生于____年____月____日, 造成财产损失金额____元

事故原因: _____ 盗窃、抢劫事故____次, 最近一次发生于____年____月____日, 造成财产损失金额____元



其他事故____次,最近一次发生于____年____月____日,造成财产损失金额____元

事故原因:_____

10. 如投保单位为电站/厂,请填写以下信息

(1) 电厂类型及装机容量。

☐ 常规燃煤电厂

☐ 单机输出功率 $\leq 100\text{MW}$ ☐ $600\text{MW} \leq$ 单机输出功率

☐ $100\text{MW} \leq$ 单机输出功率 $< 300\text{MW}$ ☐ 超临界机组

☐ $300\text{MW} \leq$ 单机输出功率 $\leq 600\text{MW}$ ☐ 超超临界机组

☐ 燃气轮机电厂

☐ 燃机单机输出功率 $\leq 100\text{MW}$ ☐ $200\text{MW} <$ 燃机单机输出功率 $< 300\text{MW}$

☐ $100\text{MW} <$ 燃机单机输出功率 $\leq 200\text{MW}$ ☐ $300\text{MW} \leq$ 燃机单机输出功率(已验证机型)

☐ 柴油机电厂

☐ 单机输出功率 $\leq 7.5\text{MW}$ ☐ $7.5\text{MW} <$ 单机输出功率

☐ 水电厂

☐ 单机输出功率 $\leq 100\text{MW}$ ☐ $100\text{MW} <$ 单机输出功率

(2) 主要设备的使用年限。

☐ 投产前3年 ☐ 3~8年 ☐ 8~15年 ☐ 15~30年 ☐ 30年以上

投保人(签章):

年 月 日

步骤3: 了解风险管理的方法

风险管理是指如何在一个肯定有风险的环境里把风险减至最低的管理过程。当中包括了风险的量度、评估和应变策略。理想的风险管理,是一连串排好优先次序的过程,使当中的可以引致最大损失及最可能发生的事情优先处理,而相对风险较低的事情则押后处理。

针对家庭风险的特点,人们有各种各样的家庭风险管理的方式。可以采取事前预防的措施,也可以采取事后控制损失的措施。事前预防是指在可能引发的风险事故发生以前,就采取措施防范家庭可能发生的一切风险事故。事后控制损失的措施是指在风险事故发生以后,采取措施防范家庭可能发生的风险事故。具体的风险管理分析如下。

一、家庭财产风险管理

一般来说,在进行风险管理之前,必须先识别和衡量风险,比如列出家庭财产风险清单,然后去分析引发风险事故的原因。一般而言,家庭财产可以分为动产和不动产。根据家庭风险类别,风险衡量的结果需要根据风险可能造成损失的严重程度评价风险。对于造成损失较大、频率较低的风险,需要采取措施及时处理,必要时可以采取风险转移的方式。对于造成损失较小、损失频率较大的风险,可以采取风险自留的方式,在日常的生活中需要注意防范风险。

1. 风险自留

主要适用于发生频率较小或者较低,但是造成损失比较小的风险。一旦风险事故发生,家庭可以运用当前的收入或者以往的储蓄来补偿损失。例如,家里的玻璃窗被打破、餐具被打坏时,重新安装玻璃或者购买餐具就可以补偿损失。



2. 风险回避

主要适用于造成损失较大的风险。例如，为了防止房产受损，家庭成员经过协商后决定卖掉房子，以放弃房屋的所有权来回避风险。在进行风险回避决策时，需要考虑的因素是放弃房屋产权获得的收益和拥有房屋产权承担房屋损失的成本，如果收益大于成本，则采取风险回避的对策是有益的；反之，则采取风险回避的对策是失误的。

3. 损失控制

是指在家庭财产发生风险事故时，采取一切可能的措施抢救受损的财产，防止风险事故的发生，降低风险事故可能造成的损失。例如，发生火灾事故后，及时关闭煤气管道，隔离易燃易爆物品，及时切断家用电器的电源，抢救贵重物品。这些处理风险事故的措施也是损失控制。

4. 风险转移

风险转移是把家庭某种财产损失的风险转移给单位或者个人来承担，适用于造成损失比较大的风险。例如通过购买保险将家庭财产遭受火灾、偷窃损失的风险转移给保险公司承担，个人需要为转移风险支付一定的费用。

二、家庭人身风险管理

通常来说，家庭人身风险带来损失的衡量是复杂的，也是难以衡量的。例如，风险事故造成家庭成员残疾，不同的伤残等级需要支付的医疗费用是不同的，因而这也使风险事故给家庭造成损失程度的衡量是难以估计的。

1. 风险自留

家庭人身风险自留大多是通过家庭预先准备财富和做出心理准备，对付有可能发生的收入损失和医疗费用支出。一般来说，风险自留只能处理家庭暂时、短期的人身风险损失，如短期的收入损失和医疗费用支出，而对于长期的收入损失和巨额的医疗费用支付，家庭则无力承担。例如，小孩患病感冒，治疗感冒的医疗费用比较低，带给家庭的损失也比较小，家庭可以通过风险自留的方式处理损失。或者，家庭成员已经确认患有白血病等，治疗这些疾病需要的医疗费用比较高，给家庭造成的损失也比较大，但是这些损失无法通过风险转移的办法转移出去，这个时候也只能采用风险自留的方式。还有要注意的是，不同家庭的收入状况不同，能够承担的人身风险损失也不同。对于不愿承担转移风险成本的家庭来说，通过自留的方式由自己来承担。

2. 损失预防

主要包括三个方面，第一是要求政府创造一个安全的社会环境，包括安全的交通、治安、防火等环境，只有社会将可能发生的危害人身安全的风险事故消灭在萌芽状态，家庭成员的人身安全才有保障。所以这是首要因素。第二是要求有一个安全的家庭环境。这主要包括防盗的安全、家庭各种设施的安全灯。比如农村防治的农药，就是危害人身安全的隐患。家庭成员遇到挫折的时候，很容易拿到这些危险物品，因而造成人身伤害。第三是要提高家



庭防范风险的意识。加强家庭成员的安全和健康意识，特别是向未成年子女讲授安全健康的知识是十分必要的，有助于防范各种人身风险事故的发生。

3. 损失控制

主要应用于已经发生的风险事故。家庭中，一旦发生了人身风险事故，就应该立即采取措施，控制损失，防止损失的进一步扩大。例如，家庭成员一旦患病，及时治疗，就可以避免病情加重，造成损失的进一步扩大。

4. 风险转移

人身风险的转移主要是指将风险事故造成的损失转移给其他人承担。例如，家庭通过投保人身保险的方式将风险转移给保险公司承担。一旦发生保险责任范围内的风险事故，所造成的损失由保险公司承担。

三、家庭责任风险管理

家庭责任风险的产生来源于家庭成员的行为。在日常生活中，家庭成员由于疏忽、过失等行为会对他人造成人身伤亡或者财产损害，需要依法承担民事损害赔偿责任。一般来说，家庭责任风险分为两种，违约责任风险和侵权责任风险。对于责任风险的管理一般是通过责任保险加以分担或转移。要注意的是家庭常用的公众责任保险通常会规定有除外责任，而且责任期限一般不足一年或为少于一年的短期，此外还有赔偿限额和免赔额。家庭在选择相应的保险险种规避风险时一定要综合考虑，做出理性的选择。

案例 案例分析

家庭情况：张先生今年31岁，是国内一家知名企业的高管，张太太27岁，是一家公司的经理，有一个男孩0岁，双方父母身体都很健康。

财务状况：张先生年薪40万元，张太太年薪7万元，平时生活比较简朴，有时会有一些不远的旅行。家庭生活支出每年大概8万元左右，目前有一房贷月供3000元还剩20年未还，双方父母身体健康，每年需要支付双方父母赡养费大概各2万元，现有理财方式存款10万元，基金13万元。

拥有保障状况：两人从未购买任何商业保险，只有国家基础的社会保险，希望通过购买商业保险，加强家庭的保障力度，建立自己的家庭风险管理体系。

财务分析：张先生年收入40万元，张太太年收入7万元。张先生的收入占家庭总收入的85%左右，张太太占15%，两个人的收入差距过大，现有的理财方式储蓄比较合理和充足，可以应对一些突发的事件。

张先生的家庭如何建立自己的风险管理体系？

分析

1. 识别确定家庭风险

1) 房贷

如果在贷款买房后还没有保险，是一件很不科学、很危险的事。相信现在很多刚买房一族已经感受到了其中的压力，在买房之前过的是一种自由自在的生活，但在买房后压力陡显。为什么？20年的房贷，意味着这20年期间你的工作不能中断，一旦由于意外、疾病中断工作，中断了收入，你的压力将会更大。而谁也不能保证你在20年期间不生病、不出任何意外。如果出现大的人身意外，比如身故或残疾，