

寿险

教育训练系列教材

03

★销售人员职前培训适用

职业道德 与行为规范

ZHIYE DAODE
YU XINGWEI GUIFAN

中国人寿保险股份有限公司教材编写委员会 编



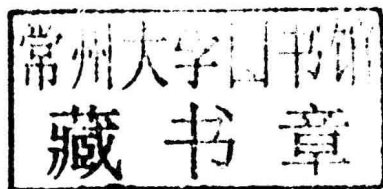
中国金融出版社



职业道德 与行为规范

ZHIYE DAODE
YU XINGWEI GUIFAN

中国人寿保险股份有限公司教材编写委员会 编



责任编辑：贾 真

责任校对：刘 明

责任印制：毛春明

图书在版编目 (CIP) 数据

职业道德与行为规范 (Zhiye Daode yu Xingwei Guifan) / 中国人寿保险股份有限公司教材编写委员会编. —北京: 中国金融出版社, 2010. 1
(寿险教育训练系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5345 - 2

I. 职… II. 中… III. 人寿保险—工作人员—职业道德—教材
IV. F840. 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 013600 号

出版

发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 82672183

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京汇林印务有限公司

尺寸 169 毫米×239 毫米

印张 10.25

字数 146 千

版次 2010 年 1 月第 1 版

印次 2010 年 1 月第 1 次印刷

定价 20.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5345 - 2/F. 4905

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

总 序

伴随着新中国六十年伟大征程和经济社会发展的巨大变化，我国保险业取得了举世瞩目的成就，行业面貌和服务经济社会的能力发生了深刻变化，保险业为我国经济发展和社会进步提供了强有力的保险保障，已经成为我国社会保障体系的重要组成部分，是服务民生、保障民生、促进社会管理和公共服务创新的重要方式，为我国经济发展和社会进步发挥了重要的、不可替代的作用。

中国人寿作为国内最大的寿险公司，在保险业务快速增长的同时，综合实力也得到显著提升，为国家经济发展和社会稳定作出了积极贡献。我们确立了中国人寿特色寿险发展道路这一发展战略，提出了建设国际一流寿险公司的奋斗目标。我们深知，在新的历史条件下，面临的发展任务将会更加繁重，需要驾驭的局势更加复杂，队伍建设方面也面临更高的要求，加强教育培训、进一步提升销售伙伴的素质和能力已经成为我们必须重视的一个突出问题。

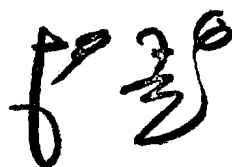
教育培训历来是队伍建设的重要途径，是队伍建设的决定性因素，教育培训强则企业竞争能力强。中国人寿要扩大自己在市场上的影响力、号召力，形成别人无法仿效、无法复制、无法抗衡、无法超越的核心竞争力，就必须紧跟时代发展的新变化，适应市场竞争的新格局，不断解放思想、更新观念，牢固树立科学的人才观，大力加强教育培训工作，全力建设一流的队伍，为打造国际一流寿险公司提供坚强有力的人才保证和智力支持。

教育培训工作是一项复杂的系统工程。完整的教育培训体系涉及制

度、课程教材、讲师队伍和组织实施四个关键环节，其中，课程和教材是教育培训内容的载体，是教育培训实施的重要依据。没有规范的课程设计和统一的教材体系，教育培训制度就无法执行，教育培训工作的长效化就无法实现。建立一套具有自身特色的，能满足不同类别人员需要的，体现科学性、针对性和实用性的教材体系，是摆在公司教育培训工作方面的重要任务。鉴于此，公司自 2009 年初正式启动了销售类系列制式化教材的编写工作。

销售类系列制式化教材的问世，凝聚了众多编写人员的智慧结晶，是公司教育培训工作取得的一项阶段性成果。尽管还存在着各种不足，但我相信这在公司教材建设方面是一个良好的开端，并将会在推进公司教育培训工作的过程中发挥重要的作用。

衷心希望各级销售人员认真学习、勇于实践、有效提升专业知识和技能，迅速成长为客户信任的保险专家和理财专家，在中国人寿这个广阔舞台上大显身手，用智慧和才华，奏响公司跨越式发展的时代强音，为中国保险业又好又快发展再立新功。



二〇〇九年十二月

前 言

寿险销售人员职业道德，是寿险销售人员在从业中的行为准则和规范，是寿险销售人员遵循这些准则和规范所形成的品质，是寿险销售人员修身立业的基础，是寿险销售人员提高整体素质的必然要求。在本书中我们将对寿险销售人员的职业道德和行为规范进行阐述，作为新入公司的伙伴，在潜心学习销售技能的同时，必须学习、了解职业道德和行为规范，遵守职业道德和行为规范，做一名客户信任、公司满意的合格员工。

本书主要针对初级销售人员编写，在体例和形式上作了重大创新，紧密围绕寿险行销中的实际需要，以销售活动为导向，以操作技能提高为核心，帮助学员尽快把握教材的重点，使教材形式更符合职业培训的需要，力求突出以下几个特点。

1. 以简驭繁的简约性。尽可能舍弃概念、定义、原理，大幅度增加应用、操作、技巧、问题、案例等实用性内容。针对新员工实际、针对常见问题做文章。

2. 模拟情境的直观性。在每章的开篇，都站在学员的角度，模拟现实，创设情境，遵循情节化原则，调动职工热情参与，达到体验式学习的真实效果。还以图带文，图画叙事，达到寓教于乐，快乐学习的目的。

3. 案例主导的通俗性。采取案例研读、资讯链接、小贴士等多种活泼形式，把知识技能培训包含在案例研读与资讯链接之中。

4. 操作为主的实用性。在每章的结束，都安排知识回顾，使学员

能快速找准本章的知识要点，温故而知新。同时，设置学以致用模块，以问题为课题，以研究为学习，以解决为成果，把被动式学习和灌输式讲授变成主动探究式的学习行为。

本书共分为五章，第一章为职业道德与行为规范概述；第二章重点阐述寿险销售人员职业道德；第三章主要介绍寿险销售人员的行为规范；第四章重点讲述寿险销售人员应避免的行为；第五章介绍寿险销售人员的职业修养。

本书由中国人寿保险股份有限公司江西省分公司编写，丁懋负责第一章、第二章的撰写，吴美林负责第三章的撰写，赵慧负责第四章的撰写，刘德负责第五章的撰写。黄仁龙负责全书框架结构的拟定和审核。

本书还得到了福建省分公司林敏、辽宁省分公司张洪波的大力支持，在此一并表示感谢！

由于水平有限，本书难免存在疏漏与不足，敬请各位专家学者批评指正。

编 者
二〇〇九年十月

目 录

第一章 职业道德与行为规范概述	001
第一节 职业道德.....	003
第二节 行为规范.....	014
第三节 职业道德与行为规范的关系.....	019
第二章 寿险销售人员职业道德	025
第一节 寿险销售人员职业道德的宗旨.....	027
第二节 寿险销售人员的职业道德规范.....	037
第三章 寿险销售人员行为规范	059
第一节 寿险销售人员的日常规范.....	061
第二节 寿险销售人员的销售规范.....	066
第四章 寿险销售人员应避免的行为	083
第一节 寿险销售人员应避免的行为.....	085
第二节 寿险销售人员违规原因分析.....	110
第三节 违规行为处理.....	112
第五章 寿险销售人员职业修养	117
第一节 良好职业形象的塑造.....	119
第二节 培养高尚的职业素养.....	123

附录	135
附录 1 人身保险销售行为规范管理办法 (征求意见稿)	135
附录 2 中国人寿保险股份有限公司保险销售 人员行为规范	144
参考文献	154

第一章

职业道德与行为

规范概述



职业道德



行为规范



职业道德与行为规范的
关系

6 关键术语

职业道德 职业道德范畴 行为规范 企业员工的行为规范

6 知识要求

- ◆ 掌握职业道德的概念和范畴
- ◆ 了解职业道德的形成与发展
- ◆ 认识行为规范的概念与作用
- ◆ 辨析职业道德与行为规范的关系

6 技能要求

- ◆ 执行《人身保险销售行为规范管理办法（征求意见稿）》
- ◆ 端正态度、提高自身职业道德水平
- ◆ 理解签名的法律效力并严格执行

保险业务员小陈在一次偶然的认识了客户张先生。在小陈的再三劝导下，张先生购买了保险，但并没有亲自在投保单上签字，只是将相应的保险费交给了小陈，小陈给了一张也没有让客户签字的暂收款收据。但是，当小陈兴高采烈地向主管汇报自己的业绩时，被细心的领导发现了疏漏，不但没有批准合同生效，小陈的行为也受到了严厉批评。小陈觉得很委屈，自己并没有恶意欺骗，只是一时疏忽，忘了让客户签字，为什么会如此严重的情况？推销保险不是把保费拿到手就可以了吗？主管所说的“没有意识到自己的职业角色”、“没有责任感”、“违反了职业道德与行为规范”到底是怎么回事呢？真让人费解。他究竟违反了职业道德和行為规范的哪一条？

到底什么是寿险销售人员的职业道德与行为规范？实际工作中应该如何把握？这些问题同样也是许多新业务员心中的迷惑，本章对这些问题进行一一阐述，以解开这些疑惑。

第一节 职业道德

一、职业道德的概念

道德是人类精神生活的奇葩，德国哲学家康德曾经将我们内心的道德世界与浩瀚宇宙相提并论，他叹言：“世界上有两样东西，深深地感动着我们，一样是头顶上浩瀚的星空，一样是人们内心深处崇高的道德。”

从道德的定义来说，它作为一种社会现象，是一种特殊的社会意识形态。他通过社会舆论、传统习俗和人们内心信念来维系，是对人们进行善恶评价的心理意识、原则规范和行为活动的总和。

职业道德作为道德的一种特殊形式，是从事一定职业的人们，在其特定的工作中所形成的行为规范的总和。它是一般社会道德原则在行业工作中的具体表现。在社会主义社会中，职业道德是共产主义道德体系的重要组成部分，是共产主义道德原则和规范在职业行为和职业关系中的体现。

职业道德的基本范畴主要由八个因素组成，即职业理想、职业态度、职业责任、职业技能、职业纪律、职业良心、职业荣誉和职业作风，这八个因素相互配合，形成一个严谨的职业道德模式（见图1.1）。

（一）职业理想

职业理想，是指人们对自己将来所从事的工作种类，工作部门以及要实现的成就的向往和追求。生活中往往出现对自己所从事的职业不满意的情况，一个重要原因就是没能处理好职业选择和职业理想的关系。选择职业并不仅仅取决于个人的主观意愿，17岁的马克思已开始意识到，把职业理想同社会现实和社会需要辩证地结合起来，努力在社会所提供的客观条件下，选择比较合乎个人心愿的职业，才是实现职业理想的根本途径。

（二）职业态度

通俗地说，职业态度就是一种劳动态度，人们以什么样的姿态对待

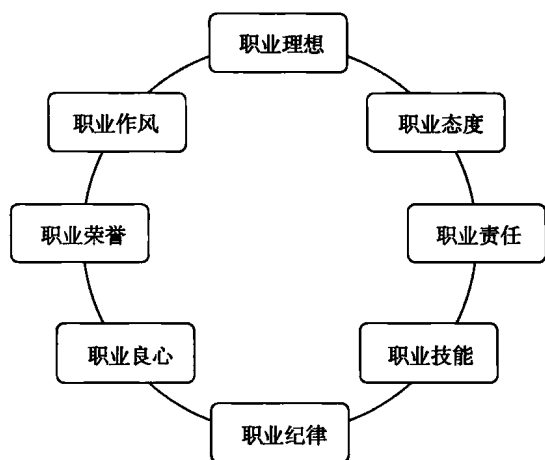


图 1.1 职业道德的基本范畴

自己的本职工作。在社会主义条件下，“劳动光荣”的观念已扎根于绝大多数公民心中，劳动已成为社会生活中共同的道德要求，成为衡量公民道德品质好坏的标准。职业态度是职业道德的具体体现。一个不热爱劳动、职业态度不端正的人，谈不上讲究职业道德。而一个态度端正、对劳动有正确认识的从业者，才有可能体现出崇高的职业道德水平。

（三）职业责任

职业责任就是从事职业活动的人必须承担的职责和任务，它往往是通过具有法律和行政效力的职业章程或职业合同来规定的。一个人能否履行其职业责任、是否称职，是从业者行为的是非标准，也是评价其职业道德水平高低的标尺。职业活动中无数模范人物表现出来的不计报酬、无私奉献、尽职尽责等高尚品质，就是他们遵循职业道德、履行职业责任的丰硕果实，正是这种优秀品质，使他们成为各行各业的翘楚。

（四）职业技能

职业技能是指从事一定职业的人们应当具备的专业技术和能力，包括实际操作能力、处理业务的能力、专业技术水平及有关的理论知识

等。每一种职业活动都有专门的职业技能和知识要求。一个医生如果没有高超的医术，就会贻害病人；一个教师如果没有过硬的业务，势必误人子弟。所以，不能离开业务水平来谈论一个人职业道德水平的高低。

（五）职业纪律

职业纪律是指在特定的职业活动范围内，从事某种职业的人们必须共同遵守的行为准则；或者说是职业团体内部制定的劳动规则或秩序。社会主义职业纪律是广大从业者在利益、信念、目标完全一致的基础上所形成的高度自觉的新型纪律。这种自觉纪律是社会主义法规性和道德性的统一，维护纪律主要靠广大从业者对职业纪律的自觉认识，而违反纪律同样也要受到制裁。正如邓小平同志所指出的：“纪律和自由是对立统一的关系，两者是不可分的。”

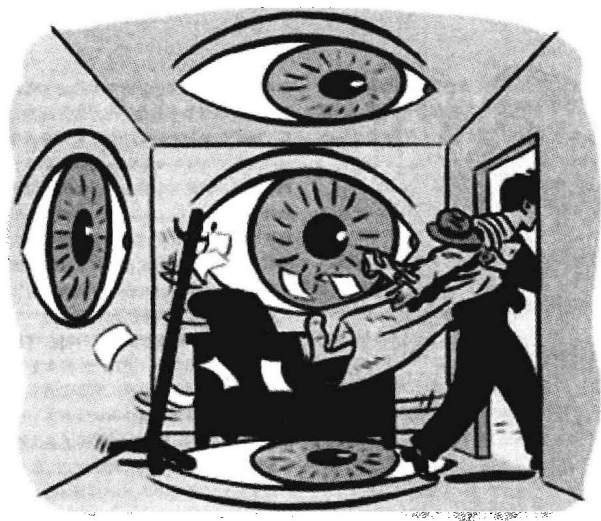


图 1.2 职业道德备受关注

（六）职业良心

职业良心是指蕴涵在人们内心深处的一种自觉意识行动。本质上是职业劳动者在职业活动中形成的一种职业道德意识，它既是劳动者一种强烈的职业道德意识，又是劳动者依据一定职业道德准则进行自我评价的能力，是“我愿意这样做”的体现。在职业道德实践中，职业良心对职业生活起着巨大作用，贯穿于职业行为过程的各个阶段，成

资讯链接

实实在在卖保险 规规矩矩做保险 明明白白买保险

中国人寿首倡“诚信我为先”

“以至诚之心，塑造个人诚信品牌；以至诚之言，维护国寿诚信形象；以至诚之行，服务客户造福大众；以至诚之德，回报社会共创和谐！诚信是根本，诚信我为先！”

2008年9月16日，北京，中国人寿大厦31层，多名中国人寿保险股份有限公司的营销员代表身着统一司服，面对国旗和司旗，向社会大众发出庄严而神圣的诚信宣言。由此，中国人寿“诚信我为先”的活动正式启动。

“‘人无信不立，业无信不兴’。作为中国寿险业最大的中国人寿保险公司，同时又作为一家大型国有控股境内外上市企业，中国人寿保险公司不仅追求经济效益，历来更注重诚信建设，积极履行公司应承担的社会义务，努力为构建和谐社会贡献自己的力量。”公司董事长万峰在启动会上明确提出。

多年来，中国人寿以诚信承担责任，为遍布全国的1亿多名个人客户和企业客户提供了保险保障和专业化的金融服务；为社会公益积极贡献自己的力量，公司发起了设立“国寿慈善基金会”，启动“健康新村工程”和“国寿乡村医疗扶贫计划”等大型公益项目，建成多所“中国人寿长征小学”，并多次参加大型赈灾救助活动，履行一个社会企业的应尽责任。在“5·12”汶川大地震中，中国人寿本着最大诚信原则，主动寻找保单受益人，在最短时间内主动回访客户650余万人，核查地震伤员8474人，给付保险金1.37亿元；全系统70多万名员工和销售伙伴积极为抗震救灾捐款，累计4325万元。关键时刻值得信赖是一个企业讲究诚信的最显著表现。

此次“诚信我为先”主题活动是在中国人寿各项业务持续快速发展、获得诸多社会殊荣之际，实施的一项切实保护消费者利益，夯实持续发展根基的重要举措。据了解，“诚信我为先”活动将围绕诚信开展一系列抓“源”治“本”的工作。其中包含对销售人员进行“实实在在卖保险”的诚信教育活动，对消费者进行“明明白白买保险”的投保提示宣传周活动，以及对各分公司完善“规规矩矩做保险”的销售风险管控机制。中国人寿将通过各种方式，促进职业道德诚信教育的日常化、经常化和规范化。

资料来源：《中国人寿》，20页，2008-10。

为从业者的重要精神支柱。

（七）职业荣誉

职业荣誉就是对职业行为的社会价值所作出的、公认的客观评价及正确的主观认识。从客观方面说，职业荣誉是 society 对一个人履行职业义务的德行和贡献的评价，是道德行为的价值体现和价值尺度；从主观方面来看，职业荣誉是职业良心中知耻心、自尊心、自爱心的表现，它能使职业劳动者自觉地按照客观要求的尺度去履行义务，宁愿作出自我牺牲保持尊严、荣誉和人格完美，也不愿违背良心，作出可耻、毁誉和损害人格的事情。

（八）职业作风

所谓职业作风，是指从业者在其职业实践和职业生活中所表现的一贯态度，是职业道德在从业者职业行为中的习惯性表现，优良职业作风具有积极的、潜移默化的教育作用。它好比一个职业道德的大熔炉，能把新的成员迅速锻炼成有良好职业道德的从业者，使老的从业者继续保持优良职业道德传统。一个职业团体有了优良的职业作风，就可以互相教育、互相监督、互相影响、互为榜样，形成良好的职业舆论和职业风尚，使符合职业道德要求的好思想、好品质、好行为发扬光大，使不符合职业道德要求的坏思想、坏品质、坏行为受到抵制。

二、保险职业道德的形成与发展

职业道德是商业存在和发展的内在价值要求，随着奴隶社会商业萌芽的出现，职业道德就应运而生，在人类物质生产与交换的历史上相互组织起来，用一定的积累补偿因自然灾害和意外事故所造成的经济损失，这种现代保险的原始信息仍然有根可寻，与之相生的道德理念也同样存在。

（一）西方保险职业道德的历史

早在公元前 2000 年，地中海地区的航海商人为了共同抵御不可抗拒的意外损失，便达成了一个共同遵守的契约，即从其他收益中共同补偿当事人的损失，并为此形成了“一人为众，众人为一”的思想理念。不过早期的保险思想与互助形态还算不上最完全意义上的保险，并没

有专门从事保险业务的机构和个人，因而也没有产生约束其行为的保险职业道德。

近代保险制度是资本主义发展的产物，其最显著的标志就是专门格式的保险单和专门从事保险的机构、人员的出现。随着海上保险与火灾保险两大险别的产生和发展，规范保险行为的法律和职业道德也被提上日程。1601年，英国伊丽莎白女王颁布了第一部有关海上保险的法律，规定在保险商会内设立仲裁庭解决海上保险的纠纷案件。

18世纪以后，保险商们逐步总结并提出了一系列道德原则，后又通过立法，在法律条文上将这些原则予以确认。如著名的《1906年海上保险法》，就针对保险索赔中的种种漏洞，确立防止措施。还有针对保险商人行为规范的最大诚信原则，为维护国家利益和社会利益必须共同遵守的公共利益原则，调整保险公司与其他经济利益人之间关系的保险代位原则等。这些道德原则不仅对当时西方的保险经营活动产生了积极影响，也被全球保险行业继承和发展，成为现代保险职业道德的核心内容。

（二）中国保险职业道德的发展

中国古代就有保险的萌芽，半殖民地时期，既建立了民族保险业也有外商独资或者合资的保险业。1876年李鸿章在上海创办“仁和”、“济和”保险公司，成为中国人自己建立的第一家粗具规模的民族保险企业，他当时就提出了“华商自立”的理念。此后，从陈炽的“开诚布公、通力合作”到卢作孚的“个人为事业服务、事业为社会服务”，从1936年上海保险同业公会的“增进互助精神，共谋同业福利”到新中国成立前夕中华人寿的“中华人寿、人和第一”，无一不是保险业职业道德原则的集中反映。

新中国成立以后，保险业进行了社会主义改造。1949年10月中国人民保险公司建立，开创了我国独立自主经营的保险业，为社会主义保险职业道德的形成、发展及发挥作用奠定了客观基础。在创建中国人民保险公司时，上级主管部门为它明确规定了任务为“保障生产，促进物资交流，保护国家财产并提高劳动人民福利”。