



中国人民保险公司财产保险部 编

国内财产保险业务 技术管理规范



科学出版社

55

(京)新登字 092 号

内 容 简 介

本书根据中国人民保险公司现行颁布的各项业务管理规定,在 20 多个省市分公司制定的业务管理规范的基础上,全面总结了财产保险业务十几年发展的经验,并经多年实践反复修改而成。该书是国内第一部关于保险业务实务技术管理方面的工具书,它囊括了企财险、机动车辆险、船舶险、货物运输险、家财险等各主要险种的内容,对展业、承保、理赔程序进行了正确规范。

本书是从事保险工作的必备工具书,也是经济、金融、保险专业学校学生学习的重要参考书。

国内财产保险业务技术管理规范

中国人民保险公司 财产保险部 编

责任编辑 徐一帆

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

冶金印刷总厂 印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

1994 年 11 月第 一 版 开本: 850×1168 1/32

1994 年 11 月第一次印刷 印张: 18

印数: 1—3 000

字数: 465 000

ISBN 7-03-004494-0/F·108

定价: 24.70 元

加强管理 打好基础 迎接财产保险业务的更大发展

(代 序)

编者按:本文发表于1991年《当代保险》第七期,文中引用了许多当时的资料,几年来,情况已发生许多变化,公司的业务和职工队伍都有了很大发展,但提出的问题和需要解决的矛盾,并未发生根本变化,有的甚至更加突出,因此决定用该原文作为本书的代序。

自1980年人保公司恢复国内业务以来,城市业务取得了长足发展,成为人保公司财产险业务的主体,1989年保费收入已占当年财产险总保费收入的76%。正如王宪章副总经理指出的:城市业务是我们的当家业务,发挥着龙头作用,是人保公司赖以生存的业务。

1989年,城市业务为30多万家企业、2000多万户家庭、2600多万批货物、400多万辆机动车和14万艘船舶提供了保险保障,开出了5800多万张保单,保费收入逾64亿元,较上年净增16亿余元,增长34%,与经济过热发展的1988年的增长速度持平;处理各种赔案124万多件,发挥了显著的经济补偿作用,仅机动车辆险就支付赔款近20亿元。从数量上看,城市业务的出单数量、保费收入、赔案件数分别是五年前,即1984年的4.5倍、6.4倍和4.3倍。

业务的高速发展,必然导致工作量的大幅度增加,在城市业务的工作量大致已是1984年的五倍的今天,我们自然要提出这样的问题:城市业务的人员情况如何?管理情况如何?这些人员和管理方式又是在怎样消化着这样庞大的业务。

(一)

1989年,城市业务部会同人事部、计划部就城市业务系统的人员情况对辽宁、山东、甘肃、青海、云南、湖南、沈阳、武汉等8个省、市分公司及其所辖的部分地、市、区、县分支机构进行了一次抽样调查。

调查表明,上述6个省级分公司机关共有职工839人,其中城市财险业务干部71人,占职工总数的8%,而行政管理及其他非业务部门的人员621人,占职工总数的73%;两个计划单列市分公司机关共有职工250人,从事城险业务的干部只有16人,占6%,非业务部门的人员132人,占53%。调查的沈阳、济南、兰州、西宁、昆明、武汉、株洲等7市所辖的9个城区办事处(支公司)共有职工449人,其中城险业务干部190人,占42%。城险业务人员所占比重最高的是济南市天桥区办事处,计47人,占72%,最低的是昆明市五华区支公司,只有7人,占18%。另据对7个城区、近郊区办事处(支公司)的统计,1989年保费收入已是1986年的2.14倍,而业务人员只由1986年的79人增加至83人,仅增长5%,其中竟有3个区办出现了10%左右的负增长,半数以上的基层公司业务人员在超负荷工作着。

这次抽样调查的面积不大,但有代表性,基本上反映了目前城险业务人员的匮乏及其在人员结构的配备上所处的不合理状态,表明了城险业务人员的数量远不能适应由他们经办的业务量和城市业务的发展规模,希望各级领导和有关部门予以充分的重视,并尽快着手解决这一足以影响城市业务巩固发展的问题。

(二)

我们再看看城市业务自身的管理问题。

管理问题的重要意义,似乎没有人提出过异议,加强业务管理工作,既早为保险界的许多有识之士所呼吁,也已属近几年来总公司再三强调、要求的重要工作之列,但却没有得到很好的落实,重保费轻管理的问题仍很严重。至今还有一些同志认为,加强管理要落实在保费收入上,保费收入上去了,管理问题也就解决了,“什么都有了”;而

一些有关的业务考核、费用提取办法以及按保费收入排座次的作法，也淡化了人们的管理意识，造成了抓保费收入立竿见影，“一俊遮百丑”的小气候。

实际上，业务管理与保费收入并不矛盾，同属人保公司的重要任务，没有保费收入，管理无从谈起，而没有加强管理的保障，保费收入的提高就成了难以为继的短期行为，甚至会由量的积累导致质的变化。1989年城市业务的发展就已经向我们亮出了“黄牌”；1989年保费收入的增长速度虽然并未减慢，但却自1980年以来第一次在承保数量上呈现出下降趋势，如货运险保费收入增长近50%，而出单数只增长了7%。又如企财险保费收入增长近20%，出单数却下降了5%，减少保户1500余家。同时，由于前几年业务高速发展而难以顾及的许多管理方面的问题，也逐渐显露出来。

由于种种原因，我们在如何抓好管理工作中还有许多“问号”，各险种及各地的管理水平也参差不齐，既远不能适应业务发展的需要，也在一定程度上制约了业务的发展。

我们的管理工作，在一定程度上仍保持着国内业务恢复时期的状态，采取小而全的经营管理方式。这种管理方式主要取决于个人的素质，表现出较强的“个性”，主要靠领导和经办人员的感觉和热情开展工作，如果他们的觉悟较高，并具备一定的业务水平，那么在他们经营范围内的各方面工作还是过得去的，但是他们很难完整地执行总公司关于业务方面的方针、政策、规定，也很难与兄弟公司协作。国内业务虽说是“恢复”，实际上是从无到有，我们这支业务队伍也是新的、年轻的，同国外那些“百年老店”相比，管理力量就更显得薄弱，而这种表现“个性”的管理方式，又有着很浓的“人治”味道，缺乏科学的分工、明确的职责、严密的制度和统一的业务规范，作为靠“信用”作作意的保险业，就必定会出现不少的漏洞，给人以可剩之机，类似截留保费、截留赔款、以赔谋私谋“公”的现象屡禁不止，提高经营效益、提供优质服务就更难落在实处。

• v •

(三)

我们应当建立起一种什么样的机制,采取一种什么样的管理制度,把我们的业务工作建立在一个科学的、可靠的基础之上呢?答案只有一个:实行规范化、专业化管理。

为了适应业务的发展,各地公司都在管理上下了一些功夫,作了一些有益的探索,有的已经逐步走上了规范化、专业化管理的道路,收到了很好的效果,业务工作蒸蒸日上,管理工作有板有眼。这是符合客观经济规律、顺应保险业务特点和发展的必由之路。实际上,自现代保险业问世以来,作为一种金融业务而采用规范化、专业化管理的方式,早已为国外保险业普遍采用。

总公司在转发今年全国城市业务会议纪要时指出:“全国城市保险业务会议提出向管理要效益的方针,对业务实行规范化管理和专业化管理,这是保险事业的百年大计,望结合各地实际情况,认真贯彻执行,推动业务的纵深发展。”这里讲得很明确,保险业务管理的出路和归宿就是实行规范化和专业化。

为什么要实行规范化和专业化管理呢?

保险作为一种金融业务,同银行一样面向社会上的所有企业、事业和个人,可保财产或可保标的包罗万象,因而保险的有关单证、条款及服务程序必须相对统一、形成规范,才能为广大保户所接受、所适应,否则面向社会的服 务就无从谈起。此其一。

保险的许多标的是流动的,如货物、车辆、船舶等,保险又涉及到财产和责任,涉及到保户及受益人,因而在保险展业、理赔诸多的业务环节中,往往需要建立起代理关系,由“代理人”参与有关业务工作,任何一家保险公司都不可能作到“万事不求人”。这就要求业务保持一定的规范,以便于代理工作的进行。最明显的例子是国内货运险。货运险的主要特点之一,就是要求人保公司各地分支机构之间相互代查勘、代理赔,由于一些分支机构业务管理不够规范,没有严格按照总公司的有关规定办理,在某些环节上表现了一下“个性”,就造成一部分代查代赔工作的停滞,进而影响整个货运险业务的运转,造

成了很坏的社会影响,而自1989年10月,全国都按照总公司制订的新的代理赔办法执行,各地的代查勘、代理赔工作在同一个标准下转入正轨,一举扭转了货运险的局面。这就是我们国内货运险业务,在现阶段管理上走向规范化管理这一唯一出路的结果。此其二。

随着业务的发展,风险管理工作必定逐步得到加强,在某些领域内势必开展分保工作。这就要求各级公司的业务管理工作必须规范化,以达到业务上的“相互认可”,在我行我素、各自为政的局面中,是不可能引入分保机制的。此其三。

保险业务不作则已,作起来一定是大批量的,这正是“大数法则”的作用。大批量的业务、大批量的单证、大批量的数据,是保险业务的特点之一,而从展业、承保、查勘、理赔到防灾防损、财务、档案管理等诸多环节大批量的工作,决不是少数人、作坊式的管理方式可以胜任的,它一定要靠群体的协同工作,通过科学的分工、完善的制度才可以完成;现代化管理势必导致电脑化管理,而后者对内部业务管理又提出了必须规范化的要求。此其四。

由以上所述,无论是从保险业的特点,还是外部环境或内部管理的要求出发,落实城市业务的管理工作,就是要抓规范化和专业化。

(四)

所谓规范化,通俗地说就是标准化,即制定一套业务工作中必须遵循的标准,要求各工作岗位人员必须严格按标准办事,“照葫芦画瓢”。目前城市业务的条款、条款解释、实务手续、主要单证、费率规章等已符合规范。有些地方公司由于管理水平和业务水平未能跟上,或是规范化“意识”不强,执行中表现的“个性”较多,这是不对的,必须纠正过来,严格执行总颁规定,不得走样。即使作到这些,规范也够不上“化”,还必须对业务工作的各个环节进行分解,实行科学分工,明确各个工作岗位的职责,建立严密的工作制度;充分理解总颁实务手续的要求,细化分解,形成实施细则和业务标准;为保证各项规范的实施,还要制定相应的业务考核标准和检查制度。

规范化说清楚了,专业化也就不难理解,专业化管理就是按险种

实行规范化管理。诸如货运险、机动车辆险、船舶险等专业性较强的业务,当业务量达到一定水平(足以独立经营管理、形成并养活一个机构)之后,将其分散在所辖业务机构中的业务集中起来,实行规模经营;将分散的有关专业人员集中起来,成立专门的机构,对业务实行规范化管理。目前已有不少的公司在这方面取得了成功的经验,如广州、南京、西安、上海、河南、邢台、齐齐哈尔等地对货运险、机动车辆险实行的各种层次的专业化管理,都收到了满意的效果。管理工作上升到较高的层次,带出了一支专业队伍,提高了业务质量和工作效率,社会效益和经营效益十分显著。长期受到保户抱怨和批评的货运险,在规范化和专业化管理的机制中,已经开始听到了表扬和赞许之声,从而在根本上扭转了业务工作的被动局面,优质服务工作也得到了真正落实。更重要的是这样的管理方式具备了把对业务的管理落在实处,进而巩固业务的基础,也为迎接业务的更大发展提供了必要的条件。

规范化管理和专业化管理是相辅相成的,没有规范化管理的基础,专业化管理难以形成,实行了专业化管理,规范化管理才能得到全面的落实。

我国保险市场的潜力还很大,在渡过暂时的经济疲软之后,人保公司的业务必定能够再度取得大发展,只要我们抓紧时间,尽快地把业务管理当作“百年大计”来抓,抓出成效,我们的城市业务工作一定会出现一个崭新的局面,取得更大的成绩。

财产保险部总经理 杨大荣

1991.6

前 言

保险业务的规范化管理,是现代保险企业管理的一个重要组成部分,是现阶段保险业务技术管理工作发展的必然趋势。它是一项十分重要的企业基础管理工作,是保险事业的百年大计同时也是衡量一个保险企业管理水准的尺度标志。业务管理规范化对保证业务工作质量,树立公司良好的社会信誉和形象,提高干部业务素质,促进业务高效、快速、持续、健康的发展有着重大的现实意义和深远的历史意义。

自1980年恢复国内财产保险业务以来,业务量逐年大幅度增长,为适应业务迅猛发展对管理工作提出的更新更高的要求,为正确处理速度与效益、展业和管理、数量与质量的关系,并使我人保公司在社会主义市场经济建立过程中保险市场竞争日益激烈的态势下,立于不败之地并以优良的服务取胜,以优质管理取胜,进一步强化业务管理工作势在必行,刻不容缓。为此不少省、市分公司遵照总公司1990年颁发的财产保险业务管理规范化九点原则要求;结合本地业务管理工作实际,相继制定了地方性的各种《财产保险业务规程(规范)》,在各省、市辖区内统一了基层公司各险种业务技术操作和管理规章制度,实现了业务管理规范化、科学化、制度化,大大提高了业务管理水平,保证了业务工作质量。与此同时,不少分公司建议要求总公司制定一个全国性的《财产险业务技术管理规范》,以便确立全国统一遵循的标准,使各省、市地方性规范上升为全国性的规范,把全国财产险业务管理规范化水平推向一个新的高度。基于此目的我部根据现行总颁各险种业务管理规定,在20多个省、市分公司的《财产保险业务管理规范》基础上进行全面优化组合,编撰了这本较系统、完善的《国内财产保险业务技术管理规范》,它是总、分两级公司共同创作的成果,具有广泛的适应性、实用性和可操作性,其目的是为指导

和推动各地业务管理规范化工作进一步贯彻落实和深入持久开展下去,从而保证财产险业务快速、持续、稳步、健康的发展。

本《规范》共分两大部分,第一部分为实务技术操作规范;第二部分为附录。在第一部分实务技术操作规范中编撰了属全国统一条款的企业财产保险、机动车辆保险、国内货物运输保险、国内船舶保险等四个主要险种,及上述险种的业务单证表格规范,包括基本必备的甲种单证表格及根据需要参考选用的乙种单证表格;还编进入各险种承保单证和理赔案卷样式(本)填列规范举例。第二部分附录中编入了总颁《城市保险业务规范管理要求》和关于《城市保险业务规范管理要求》贯彻落实情况的通报以便于各地遵循贯彻。还有普通家庭财产保险和家庭财产长效还本保险技术操作实务,单证表格及承保单证、理赔案卷填列举例。家庭财产保险及家庭财产长效还本保险虽属地方性险种,无全国统一条款但由于关系到人民群众生活,涉及千家万户,在某种意义上也是个主要险种之一,其条款责任范围各省、市大致相同,为此经优化组合后一并编辑在内,供各地参照执行。

根据总颁业务规范管理要求,各分公司应相应制定各险种业务质量考核标准,作为对基层公司业务检查考核的依据。并要定期进行检查,形成制度以确保实务操作符合规范。为此附录部分公司制定的几个主要险种的业务质量考核标准供各地参考。

本《规范》今后将作为总颁标准实施,其主要规定将作为考核与检查各地业务技术管理工作质量的依据。各分公司亦可据此制定规范细则,但不得违背本《规范》的原则规定。

对代办所财产保险实务管理也必须按照本《规范》的基本要求,结合代办所的工作任务和特点,以及“合同书”中授权代办的险种和职责范围,认真细致地做好保险实务管理工作。

本《规范》由于受时间及水平所限,错误、疏漏和不尽完善之处在所难免,望各地在贯彻执行中提出宝贵意见,以便今后再版时修订。

财产保险部

1994.6

目 录

第一部分 实务技术操作规范

企业财产保险实务规范	(3)
企业财产保险单证表格(甲种)	(66)
企业财产保险单证表格(乙种)	(78)
企业财产保险承保单证样式	(97)
企业财产保险理赔案卷样式(本)	(117)
机动车辆保险实务规范	(200)
机动车辆保险单证表格(甲种)	(236)
机动车辆保险单证表格(乙种)	(244)
机动车辆保险承保单证样式	(262)
机动车辆保险理赔案卷样式(本)	(269)
国内水路、陆路货物运输保险实务规范	(283)
国内货物运输保险单证表格(甲种)	(303)
国内货物运输保险单证表格(乙种)	(312)
国内货物运输保险承保单证样式	(316)
国内货物运输保险理赔案卷样式(本)	(317)
国内货物运输保险代查勘、代理赔清算实务规范	(344)
国内货物运输保险代查、代赔清算中心单证表格(甲种)	(350)
国内船舶保险实务规范	(354)
国内船舶保险单证表格(甲种)	(380)
国内船舶保险单证表格(乙种)	(394)
国内船舶保险承保单证样式	(406)
国内船舶保险理赔案卷样式(本)	(409)

第二部分 附 录

城市保险业务规范管理要求	(431)
--------------------	-------

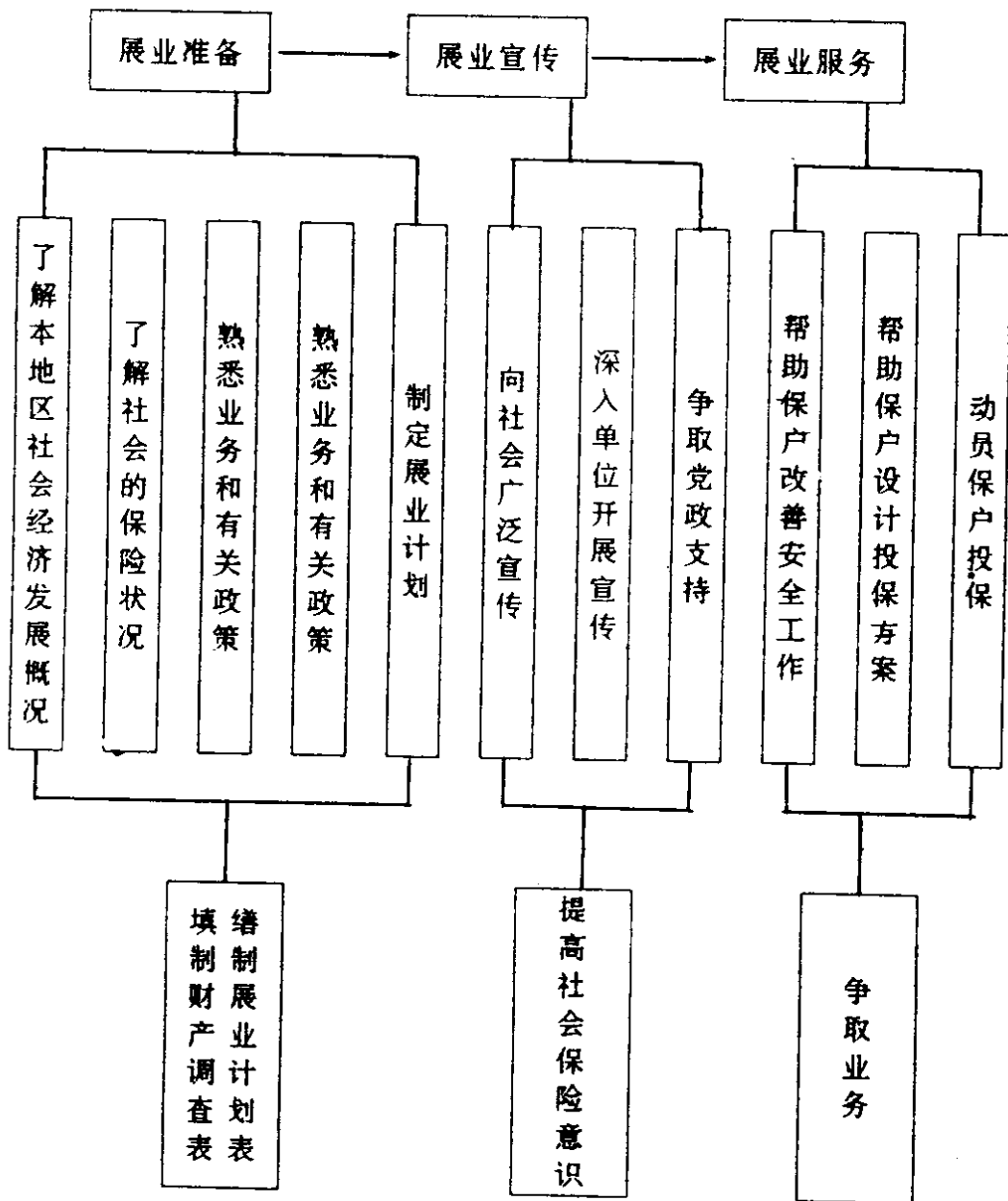
关于《城市保险业务规范管理要求》贯彻落实情况的通报	(433)
普通家庭财产保险实务规范	(437)
普通家庭财产保险实务规范	(437)
普通家庭财产保险单证表格	(458)
普通家庭财产保险承保单证填表举例	(476)
普通家庭财产保险理赔案卷填表举例	(479)
家庭财产长效还本保险实务	(491)
家庭财产长效还本保险实务规范	(491)
家庭财产长效还本保险单证表格	(502)
财产保险业务质量考核标准	(505)
企业财产保险业务质量考核标准	(510)
家庭财产保险业务质量考核标准	(520)
机动车辆保险业务质量考核标准	(528)
国内货物运输保险业务质量考核标准	(538)
国内货物运输保险代查勘代理赔业务质量考核标准	(547)
企业财产保险灾害事故现场摄影工作规程	(552)

第 一 部 分
实 务 技 术 操 作 规 范



企业财产保险实务规范

企业财产险展业工作程序图



展业

一、展业要求

保险业务涉及面广,政策性强,需要了解广泛的知识。保险的经营方式又是信用方式,对外宣传保险,争取业务,组织投保主要通过外勤业务人员进行,因此外勤人员的业务素质,办事效率和工作质量至关重要,任何草率、马虎、疏忽、差错,既可能影响投保人利益,又可能导致公司承担经济上和法律上的责任,为此必须做到:

1. 认真学习了解党和国家有关方针、政策、法令、努力钻研业务,熟悉条款内容,掌握条款解释,准确理解保险责任范围、保险财产范围和费率规章、实务手续,懂得一般财务会计知识、防灾知识、法律知识和其他与保险有关的知识。对上级公司下达的业务文件要及时学习,并摘录有关内容,学懂弄通,认真贯彻执行。

2. 及时向政府汇报保险业务工作中出现的各种新情况、新问题,以取得政府的支持,同时,积极与社会各职能部门取得联系,争取其协作、配合。

3. 了解、收集所负责的区域和各行业的发展现状、经营状况,投保情况及赔付情况,预测展业趋势,并根据各类企业的盈亏状况,发展计划及企业领导对保险的认识程度,做出展业计划。

4. 做好展业宣传。结合本险种特点,保险的政策、法令,引用各级政府及有关部门领导的讲话,做好展业宣讲准备。并根据行业及单位的特点。采取不同的宣讲方法和形式,以取得预期效果。

5. 要了解自己联系的企业单位的主要情况和变化动态,要注意积累各种资料及时登录有关资料卡和洽访记录。一般应了解以下主要内容:

(1)单位名称、经济性质、主管部门(主管局或公司,或上级领导单位)、行业代号、财政、信贷关系、开户银行及帐号;

(2)地址、电话、厂休日、职工人数、发薪日、行政、财务、供销、安

全、保卫等部门领导姓名、保险联系人；

(3)主要车间、仓库等机构设置及分布；

(4)生产产品、主要原材料、辅料、经营商品、联营、代销及发外加工、来料加工等情况；

(5)危险品仓库，使用危险品种类、危险部位、安全状况、消防组织及设备、防汛设施等；

(6)资产情况、投保险别、科目、保险金额、占用性质、费率、年保险费、结算方式、承保深度、特约事项有关内容；

(7)出险理赔情况，包括出险时间、险别、案号、原因、地点、部位、标的、赔款金额、保户反映等；

(8)其他需要记录的情况，如防灾、业务竞争等。

对记录的资料要妥为保管。要经常分析企业资产增减变化情况及原因。如单位行业归口、厂休日、地址、联系人、电话、开户行及帐号等发生变动，应及时在企财险资料卡上作相应更改。外勤调动工作时，应将业务资料卡和洽访记录完整移交。

二、展业准备

1. 调整掌握本地区社会经济发展情况：

(1)本地区(市、区、县(市)、乡镇)工交、财贸、城乡建设、文教等企、事业单位及其主管部门的机构设置情况及隶属关系，各系统、各行业的户数及资产分布情况。

(2)各行业、各系统、各单位对保险的需求、认识和态度。

2. 调查掌握各系统所属单位的基本情况和财产情况：

(1)企业的经济性质，隶属关系，经营方式，财产概况及产、供、销、成本、利润和资金情况。

(2)企业财产范围、金额、占用性质、主要机器设备和工艺流程及生产过程各个环节的危险部分部位和危险程度，产成品的性质和危险程度。

(3)企业固定资产的原值、主要建筑结构，建造或购置年代，折旧