

基层保险职员  岗位培训丛书

基层保险职员岗位“三应”规范

主编 程金库 阮建设
中原农民出版社

40.3-65



主 编 程金库 阮建设
副 主 编 张留琦 张慧敏 路云华
编委主任 宁广才
副 主 任 张多森 代守正
编 委 宁广才 阮建设 张多森
代守正 程金库 张慧敏
路云华 张留琦

撰稿人员（以姓氏笔划为序）

左化义	史友常	冯庆昕	孙琦
朱丽娟	沈富珍	孟庆伟	张可均
张留琦	张焕迪	张贵森	张钦华
张富贵	郝俊启	赵复生	赵建勋
赵文霞	钱大林	聂延民	袁奇
韩欣起	随瑞雪	盖伯岭	程金库
潘振亮			

序 言

在保险市场激烈竞争的形势下，河南省保险分公司职教处和商丘地区保险公司共同编写了这本《基层保险职员岗位“三应”规范》一书。这本书的出版发行，是我省保险界的一件喜事。我欣慰地接受了编者的要求，为本书写几句话。

随着经济体制改革的不断深入，我们的保险事业也必将得到进一步发展，新的形势和新的任务，给我们每个保险干部、职工提出了更高的要求。要求我们每个干部、职工必须系统地了解、掌握保险工作的方针、政策和当地的保险资源情况；熟练地掌握所从事专业的基本知识和经营管理技术，不断提高自身的业务技术素质和攻关本领，拓展保险领域，占领保险市场，扩大保险信誉，在激烈竞争和复杂的形势下，使我们的保险事业立于不败之地。

《基层保险职员岗位“三应”规范》一书，比较全面、系统地阐述了每个专业和岗位，包括兼职人员必须达到的专业技术要求，它是以岗位规范为依据，以岗位工作“三应”知识为尺度，融理论与实务为一体，是一本为组织培训、考

核职工业务技术素质的工具书，同时，也是考核和检验每个从业人员业务素质的基本标准和依据。我相信，它的出版发行，对于提高保险职员的业务技术素质，促进保险事业的发展，定会发挥积极的作用。

张彦森

一九九三年五月二十五日

目 录

第一篇 领导干部

第一章 经理	(1)
第一节 概述	(1)
第二节 经理(副经理)岗	(1)
第二章 书记	(3)
第一节 概述	(3)
第二节 党组(支部)书记岗	(4)
第三章 工会主席	(5)
第一节 概述	(5)
第二节 工会主席(副主席)岗	(6)

第二篇 保险业务

第四章 城市险业务	(8)
第一节 概述	(8)
第二节 城市险业务科科长(副科长)岗	(8)
第三节 城市险内勤岗	(10)
第四节 城市险外勤岗	(11)
第五节 涉外险业务员岗	(12)

第五章 机动车辆险业务	(14)
第一节 概述.....	(14)
第二节 机动车辆险业务科科长(副科长)岗.....	(14)
第三节 机动车辆险内勤岗.....	(16)
第四节 机动车辆险外勤岗.....	(17)
第六章 人身险业务	(18)
第一节 概述.....	(18)
第二节 人身险业务科科长(副科长)岗.....	(19)
第三节 人身险内勤岗.....	(20)
第四节 人身险外勤岗.....	(22)
第七章 农村险业务	(23)
第一节 概述.....	(23)
第二节 农村险业务科科长(副科长)岗.....	(24)
第三节 农村险内勤岗.....	(25)
第四节 农村险外勤岗.....	(26)

第三篇 保险代理

第八章 保险代办	(28)
第一节 概述.....	(28)
第二节 城市险业务代办员岗.....	(28)
第三节 农村乡镇保险代办员岗.....	(29)

第四篇 防灾理赔

第九章 防理人员	(31)
第一节 概述.....	(31)

第二节	防灾理赔科科长(副科长)岗	(31)
第三节	防灾员岗	(33)
第四节	理赔员岗	(35)

第五篇 财会计统

第十章	财务会计	(37)
第一节	概述	(37)
第二节	财会科科长(副科长)岗	(37)
第三节	主管会计岗	(39)
第四节	现金会计岗	(40)
第十一章	计划统计	(41)
第一节	概述	(41)
第二节	计划统计科科长(副科长)岗	(42)
第三节	计划统计员岗	(43)

第六篇 文秘人员

第十二章	办公室	(46)
第一节	概述	(46)
第二节	办公室主任(副主任)岗	(46)
第三节	秘书岗	(48)
第四节	信息员岗	(50)
第五节	档案管理员岗	(51)
第六节	打字员岗	(53)
第七节	通讯收发员岗	(54)

第七篇 劳动人事管理

第十三章	劳动人事	(56)
第一节	概述	(56)
第二节	劳动人事管理岗	(56)

第八篇 宣传工作

第十四章	保险宣传	(59)
第一节	概述	(59)
第二节	宣传科科长(副科长)岗	(59)
第三节	宣传工作人员岗	(61)

第九篇 行政后勤

第十五章	行政后勤管理	(63)
第一节	概述	(63)
第二节	行政管理人员岗	(63)
第三节	总务会计岗	(64)
第四节	汽车司机岗	(66)

第十篇 安全保卫

第十六章	保卫工作	(68)
第一节	概述	(68)
第二节	保卫科科长(副科长)岗	(68)
第三节	保卫人员岗	(70)
第四节	门卫人员岗	(72)

第十一篇 兼职人员

第十七章	思想政治工作	(73)
第一节	概述.....	(73)
第二节	兼职政工干部岗.....	(73)
第十八章	职工教育	(75)
第一节	概述.....	(75)
第二节	兼职职教人员岗.....	(76)
第十九章	纪律检查	(77)
第一节	概述.....	(77)
第二节	兼职纪检人员岗.....	(78)
第二十章	行政监察	(79)
第一节	概述.....	(79)
第二节	兼职监察人员岗.....	(80)
第二十一章	保险审计	(81)
第一节	概述.....	(81)
第二节	兼职审计人员岗.....	(81)
后 记		(83)

第一篇 领导干部

第一章 经 理

第一节 概 述

公司的经理是单位各项工作的领导核心，是引导和率领全体干部职工拓展保险业务，完成和履行上级下达各项任务的带头人。他应享有一定的权力和义务，对单位的各项工作负有主要责任。对经理工作职责总的要求是：设计工作规划，制定管理规范，加强组织管理，搞好目标导向，培养、选用人才，有计划地实施工作方案。

第二节 经理（副经理）岗

应 知：

一知党的方针、政策，当前政治、经济形势和发展趋向。

二知上级业务领导部门和当地党政领导对业务工作的要求和意图。

三知所辖地的工、农业总产值，各经济状况所占比例，人均收入及各开发资源、矿产资源、商业、学校和城市、农村的基本概况和发展规划。

四知本公司发展概况，发展规划，业务种类，新增减业务险种及业务工作进展，管理情况。

五知本公司经营工作的指导思想，经营决策，经营管理中的改革措施。

六知资金管理、运用和费用开支使用情况。

七知任务完成、税金交纳和利润增值情况。

八知自身建设和一般干部的廉政意识，本人和群众的相互勾通情况，自己和群众相互尊重情况。

九知本公司各种人员的基本情况：包括家庭、婚姻、孩子上学，子女待业、就业等。

十知定期或不定期向党政领导汇报工作内容和如何加强同党政部门及有关单位的横向联系，并争取他们对保险工作的领导和支持。

应 会：

一会按照党的方针、政策和上级业务部署，结合本单位情况作出单位的工作规划。

二会做各类人员的思想政治工作。

三会按照不同时期，计划、部署、安排业务活动。

四会掌握资金运用和管理。

五会掌握各项费用开支标准和实用。

六会按时交纳利润和税金。

应 能：

一能组织贯彻落实党的方针政策。

二能依据党和国家的政策、法令以及上级公司的指示精神、决定，主持全面工作，制定公司全面工作规划，对重大问题进行决策，加强组织管理，搞好目标导向，带领干部、职工圆满完成各项工作任务。

三能掌握各类人员思想、工作情况，量才使用，关心群

众的政治、文化、物质生活，从各方面调动全体职工的工作积极性。

四能掌握全公司业务动向，指挥全公司业务活动，发展自己，完善自己。

五能管好、用好公司资金。

六能正确执行各项费用开支标准，合理掌握使用费用资金。

七能对一切工作特别是业务工作做到胸中有数，有长计划，短安排，有布置、有检查，抓落实、抓成效。

八能按时交纳利润和税金。

九能模范执行党纪司规，自觉接受党组织的领导 和监督，尊重职工群众的主人翁地位，积极支持党组（支部）和工会、共青团的工作。

十能充分发挥副经理和各职能部门的作用。

第二章 书 记

第一节 概 述

基层党组（支部）是党的组织基础，是党联系广大党员和群众的桥梁，是领导党员和带领群众进行社会主义现代化建设和政治斗争的战斗堡垒，党的路线、方针和政策都要通过它来实现。因此，做为保险系统党的基层书记，必须具备的基本条件是：有一定的马克思主义理论水平，坚持实事求是的工作作风，有强烈的事业心和责任感，坚持原则，广泛团结同志，熟悉保险业务，密切联系群众。

第二节 党组（支部）书记岗

应 知：

一知党的发展历史和党的基本知识。

二知当前国内外及本地区、本系统政治、经济形势和党的现行方针、政策。

三知党组（支部）书记的职责、权力和义务。

四知本单位领导班子组织、思想、工作作风和建设情况。

五知本单位各项业务工作发展情况。

六知党员及职工思想、工作、学习、生活等情况。

七知职工之间、领导之间、职工与领导之间相互关系情况。

应 会：

一会统揽全局、抓大事、抓主要矛盾，开展工作。

二会团结人，包括反对过自己的人。

三会做深入细致地思想政治工作。

四会给群众做出样子，做好示范。

五会培养典型，总结推广先进经验。

六会进行调查研究，正确分析问题，处理问题。

七会正确选拔人材、培养人材、使用人材。

应 能：

一能坚持四项基本原则，与党中央保持一致。

二能正确贯彻执行党的路线、方针和政策。

三能认真学习马列主义、毛泽东思想，理论联系实际。

指导工作。

四能认真抓好党的组织建设、思想建设、作风建设。

五能识大体、顾大局，自觉接受上级的领导。

六能在坚持党的原则的基础上，团结领导班子和党员、群众一道工作。

七能密切联系群众，自觉接受党和群众的批评和监督。

八能正确运用自己的职权，遵守党的纪律，维护党和国家利益，同任何滥用职权，谋求私利的行为作斗争。

九能积极支持经理工作，维护经理的“中心地位”。

十能知人长短，善于任用，大胆推荐，选拔和使用符合“四化标准”的干部。

第三章 工会主席

第一节 概述

工会作为工人阶级的群众组织，它代表和维护工人群众的利益，它是连接党、国家与广大群众的桥梁和纽带，它的目的是提高整个工人阶级的思想觉悟和文化技术水平，推进社会主义物质文明和精神文明建设。

作为保险战线一名基层工会领导者应在本公司党组和上级工会领导下，主持本单位工会的日常工作，负责组织、制定本公司工会工作计划，定期布置、检查、总结工作，并及时向公司党组和上级工会汇报；全面领导开展思想政治教育，宣传、劳动竞赛、职工生活、文体活动等各项工作；贯彻执行民主集中制的原则；深入实际调查研究工会工作，维

护职工的民主权利和切身利益，关心支持工会干部大胆工作。

第二节 工会主席（副主席）岗

应 知：

一知《工会法》的主要条款和内容。

二知工会章程和工会的权力、地位和义务。

三知公司的基本状况，机构设置，职工总数，历史延伸，保费收入等。

四知公司各种规章制度，各种任务计划和目标管理考核责任制。

五知职工的基本情况、性格、特长、爱好和家庭状况。

六知职工的思想动向，意见、呼声和要求。

七知公司的政治面貌，经济状况，文体活动设施。

八知工会领导的一般特征。既群众性、服务性、维护性、代表性、民主性、协调性等。

应 会：

一会做细致的思想政治工作。

二会组织和发动职工开展社会主义劳动竞赛，为完成公司的各项任务，达到预期目的而奋斗拼搏。

三会教育职工遵守职业道德，当好人民的公仆，做“四有”新人。

四会勤汇报，多请示，争取领导对工会工作的支持，为职工办实事、办好事。

五会协调各方面的关系，形成和谐的工作环境。

六会组织职工的业余文化生活。

应 能：

一能代表和维护职工群众的合法权益。

二能正确处理工会与党政领导之间的关系。

三能起到民主参与的代表作用，组织联系的引导作用，刚直不阿的保护作用，推进合作的协调作用，廉洁公正的监督作用。

四能组织和发动职工开展“双增双节”活动，给公司提合理化建议，帮助领导改进工作作风，提高服务质量。

五能抓典型，树样板，大力宣扬好人好事。