



二十一世纪高等院校保险系列规划教材

ERSHIYI SHIJI GAODENG YUANXIAO BAOXIAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

人身保险 综合实验教程

RENSHEN BAOXIAN
ZONGHE SHIYAN JIAOCHENG

王媛媛 秦蓉蓉  编著



西南财经大学出版社

Southwestern University of Finance & Economics Press



二十一世纪高等院校保险系列规划教材

ERSHIYI SHIJI GAODENG YUANXIAO BAOXIAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

人身保险 综合实验教程

RENSHEN BAOXIAN
ZONGHE SHIYAN JIAOCHENG

王媛媛 秦蓉蓉 编著



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

人身保险综合实验教程/王媛媛,秦蓉蓉编著. —成都:西南财经大学出版社,2015. 1

ISBN 978 - 7 - 5504 - 1750 - 2

I. ①人… II. ①王… III. ①人身保险—高等学校—教材
IV. ①F840. 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 300889 号

人身保险综合实验教程

王媛媛 秦蓉蓉 编著

责任编辑:李特军

助理编辑:李晓嵩

封面设计:何东琳设计工作室

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookej.com
电子邮件	bookej@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸	185mm × 260mm
印 张	15
字 数	325 千字
版 次	2015 年 1 月第 1 版
印 次	2015 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1—2000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 1750 - 2
定 价	32.00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。

前 言

自中国 1982 年恢复了寿险业务以来,经过 30 余年的发展,市场主体不断增多,业务规模不断扩大。截至 2012 年年末,中国寿险公司共计 68 家,其中中资寿险公司 42 家,外资寿险公司 26 家。2012 年中国寿险保费总收入 14 120 800 万美元,位居世界第 5,亚洲第 2,仅次于美国、日本、英国和法国。从保险密度和保险深度来看,中国的保险密度位列世界第 61 位,亚洲第 17 位,保险深度位列世界第 46 位,亚洲第 10 位,尚明显低于世界水平,应还有较大的上升空间。

此外,党的十八大确定了全面建成小康社会和全面深化改革开放的宏伟目标,亦进一步奠定和强化了寿险业发展的经济、制度等动力基础。整体来看,寿险业在中国还是一个朝阳行业,具有巨大的发展潜力,未来的 10~20 年,仍是其发展的重要战略机遇期。

但从现阶段发展的特征来看,寿险业的外部环境和自身条件都发生了深刻的变化,金融市场的竞争越来越激烈,行业的发展方式亟待转型。在此背景下,寿险行业对从业人员的要求更加严格和规范。本着教育为行业应用服务的目的,我们编著了这部综合实验教材,旨在提高在校大学生的理论知识和实务操作技能,力求为寿险行业输送综合素质较高、学科专业基础扎实,且应用能力较强,具有一定职业素养和创新精神的行业性应用型人才。

本教材共分 5 章、13 个教学实验,主要包括人身保险产品分析、寿险理财计划的制订、人身保险投保单的认识及填写、寿险公司客户服务技能基础、寿险核保、寿险理赔、合同关系人及基本信息的变更、保单复效与附加险加保及减退保、补发保单与给付类保全、续期及保单贷款、客户咨询与申诉等内容,有助于读者对寿险公司的运作进行较为系统的了解。

本教材在借鉴前人成果的基础上形成了自身特色,在注重理论指导实践的基础上,为每个教学实验悉心设计了实验场景,提供了详尽的实验素材。以期通过实验教学,使得每个学生均有机会充当寿险公司的“核保员”、“核赔员”、“培训师”、“营销员”、“客服专员”、“法务专员”等不同角色,并设身处地地从角色出

发，处理实务工作，在实验中悟出“兵法之道”，为将来工作中处理类似业务提供参照。

本教材由广东金融学院的王媛媛和秦蓉蓉编著。具体分工为：王媛媛编写第一章、第五章以及第二章、第三章和第四章中的实验内容部分；秦蓉蓉编写第二章、第三章、第四章中的理论知识以及附录部分。

本教材是为了满足高等学校本、专科生的人身保险实验教学需要而编写的，适合作为保险专业人身保险课程的独立实验教材，也可作为金融、保险、保险精算等专业的人身保险理论教学提供参考，同时保险公司的从业人员以及对保险实务感兴趣的广大读者亦可将其作为掌握人身保险实践知识的参照书籍。

本书的编写与问世，得到了西南财经大学出版社的热情帮助和支持，同时，广东金融学院的校领导、教务处和保险系领导为本书编写提供了便利与支持，值得我们铭记于心。

由于作者水平有限，书中难免存在疏漏与错误之处，敬请各位专家、读者发现后给予批评指正，在此我们表示衷心感谢。

编者

2015年1月

目 录

第一章 人身保险产品

实验一 人身保险产品分析	(1)
一、实验目的	(1)
二、实验要求	(1)
三、实验环境（仪器、软件和材料）	(1)
四、实验前知识准备	(1)
五、实验内容	(4)
六、实验方法和操作步骤	(12)
七、实验注意事项	(12)
实验二 寿险理财计划的制订	(13)
一、实验目的	(13)
二、实验要求	(13)
三、实验环境（仪器、软件和材料）	(13)
四、实验前知识准备	(13)
五、实验内容	(20)
六、实验方法和操作步骤	(21)
七、实验注意事项	(21)

第二章 寿险公司的客户服务技能

实验三 人身保险投保单的认识及填写	(22)
一、实验目的	(22)
二、实验要求	(22)
三、实验环境（仪器、软件和材料）	(22)
四、实验前知识准备	(22)
五、实验内容	(32)

六、实验方法和操作步骤	(36)
七、实验注意事项	(36)
实验四 寿险公司客服技能基础	(43)
一、实验目的	(43)
二、实验要求	(43)
三、实验环境（仪器、软件 and 材料）	(43)
四、实验前知识准备	(43)
五、实验内容	(52)
六、实验方法和操作步骤	(53)
七、实验注意事项	(54)

第三章 寿险公司的核保与核赔

实验五 寿险核保	(55)
一、实验目的	(55)
二、实验要求	(55)
三、实验环境（仪器、软件 and 材料）	(55)
四、实验前知识准备	(55)
五、实验内容	(62)
六、实验方法和操作步骤	(65)
七、实验注意事项	(65)
实验六 寿险理赔	(68)
一、实验目的	(68)
二、实验要求	(68)
三、实验环境（仪器、软件 and 材料）	(68)
四、实验前知识准备	(68)
五、实验内容	(83)
六、实验方法和操作步骤	(85)
七、实验注意事项	(86)

第四章 寿险公司的保全

实验七 合同关系人及基本信息的变更	(98)
一、实验目的	(98)
二、实验要求	(98)
三、实验环境（仪器、软件 and 材料）	(98)

四、实验前知识准备	(98)
五、实验内容	(107)
六、实验方法和操作步骤	(108)
七、实验注意事项	(109)
实验八 保单复效与附加险加保及减退保	(114)
一、实验目的	(114)
二、实验要求	(114)
三、实验环境（仪器、软件 and 材料）	(114)
四、实验前知识准备	(114)
五、实验内容	(118)
六、实验方法和操作步骤	(121)
七、实验注意事项	(121)
实验九 补发保单与给付类保全	(125)
一、实验目的	(125)
二、实验要求	(125)
三、实验环境（仪器、软件及材料）	(125)
四、实验前知识准备	(125)
五、实验内容	(128)
六、实验方法和操作步骤	(130)
七、实验注意事项	(130)
实验十 续期及保单贷款	(134)
一、实验目的	(134)
二、实验要求	(134)
三、实验环境（仪器、软件及材料）	(134)
四、实验前知识准备	(134)
五、实验内容	(141)
六、实验方法和操作步骤	(142)
七、实验注意事项	(142)
实验十一 客户咨询与申诉	(145)
一、实验目的	(145)
二、实验要求	(145)
三、实验环境（仪器、软件 and 材料）	(145)
四、实验前知识准备	(145)
五、实验内容	(148)
六、实验方法和操作步骤	(151)
七、实验注意事项	(151)

实验十二 保险营销员培训	(158)
一、实验目的	(158)
二、实验要求	(158)
三、实验环境（仪器、软件和材料）	(158)
四、实验前知识准备	(159)
五、实验内容	(162)
六、实验方法和操作步骤	(164)
七、实验注意事项	(165)
实验十三 产品说明会	(177)
一、实验目的	(177)
二、实验要求	(177)
三、实验环境（仪器、软件和材料）	(177)
四、实验前知识准备	(177)
五、实验内容	(180)
六、实验方法和操作步骤	(187)
七、实验注意事项	(188)
附录一 X 寿险公司个人业务核（投）保规则	(195)
附录二 X 寿险公司理赔相关规则及特殊赔案处理	(205)
附录三 X 寿险公司咨询、申诉作业规则	(230)
参考文献	(232)

第一章 人身保险产品

实验一 人身保险产品分析

一、实验目的

- (1) 掌握人身保险的产品体系及各险种特点;
- (2) 了解监管机关对人身保险产品监管的内容;
- (3) 学习演示文稿(PPT, 下同)制作素材的收集;
- (4) 熟练使用 Powerpoint 软件制作产品说明 PPT。

二、实验要求

- (1) 复习人身保险产品的相关知识;
- (2) 能够对各类人身保险产品进行分析;
- (3) 能够利用搜集的产品资料制作产品说明 PPT。

三、实验环境(仪器、软件和材料)

- (1) 电脑;
- (2) 互联网连接;
- (3) 办公软件(Office, 下同);
- (4) 保险产品条款、核保规程及费率。

四、实验前知识准备

(一) 个人人身保险产品体系

随着人们收入、风险等影响寿险需求的因素发生变化,人身保险的经营主体也

不断创造出适应人们保障需求的更多新的人身保险产品。人身保险产品是当被保险人死亡、伤残、疾病或者生存到约定年龄或期限情况下由保险公司提供保险金给付服务。根据保险实务中对产品划分的习惯，可以将含有保证预定利率且明确保险金给付的人身保险产品称为传统产品；将不保证保单价值的分红保险、投资连结保险和万能保险称为新型产品（见图 1.1）。

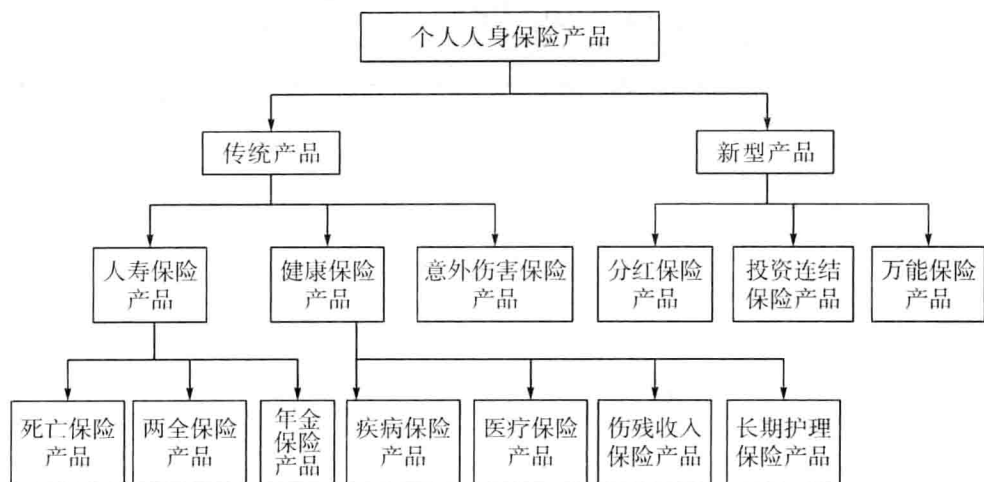


图 1.1 个人人身保险产品体系图

传统的人身保险产品可以分为人寿保险产品、健康保险产品和意外伤害保险产品，而人寿保险产品是寿险公司经营的主要产品，其主要包含了死亡保险、两全保险和年金保险产品（见图 1.2）。

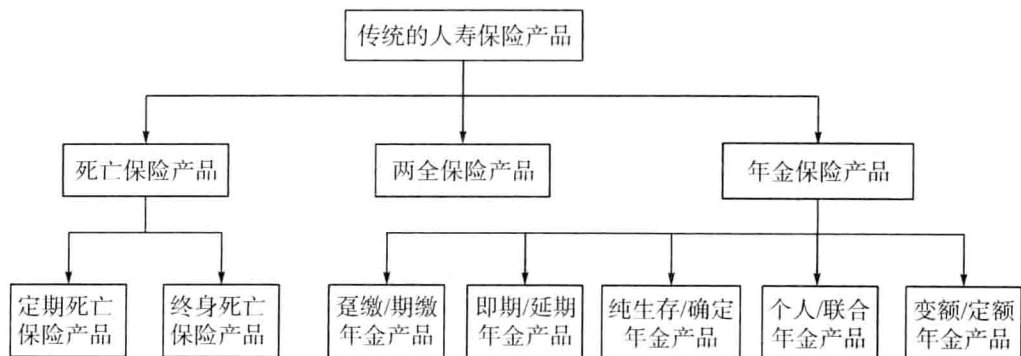


图 1.2 人寿保险产品类别图

从中国保险市场来看，无论是死亡保险、两全保险还是年金保险都有相应的新型寿险提供给消费者选择。例如，终身寿险既可以是传统的预定利率产品，也可以是分红产品、投资连结产品或万能寿险产品；两全保险既可以是传统产品，也可以是分红产品。而对于健康保险产品来说，由于其与社会医疗保险有一定的交叉，因此需求受社会保险政策影响较大。在新型寿险产品销售方面，由于消费者购买新型

寿险产品后将承担一定的利率风险，所以为了保证寿险市场的健康、稳定发展，国家保险监督管理部门制定了一系列的政策来规范新型寿险产品的发展。

（二）人身保险产品分析

人身保险产品分析是寿险公司的经营基础和核心，寿险公司市场部门的工作、销售人员的展业以及业务管理部门的核保、理赔和保全等事务，都是以人身保险产品为基础进行的，在产品分析时要考虑的因素很多，图 1.3 对此进行了简单说明。

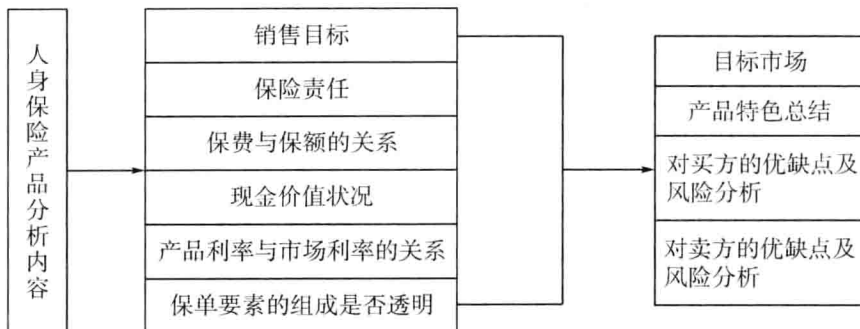


图 1.3 人身保险产品分析的内容

1. 销售目标

寿险产品的目标客户群体是寿险公司通过此产品落实其目标市场策略的具体载体。在寿险经营中，由于所拥有资源的有限性，寿险公司往往选择能发挥自己优势的一定范围内的消费者作为目标市场。一个产品的目标市场一般通过这一产品的功能、价格等表现出来，对于市场推动或销售人员来说，分析其产品的目标市场并针对目标市场的特点理解和解释产品非常重要。

2. 保险责任

根据保险产品的保险责任可以分辨这一产品属于何种类别的产品，不同类别的产品其功能显然不同，比如寿险的功能主要是提供死亡保障，健康保险的功能主要是提供健康保障等。不同公司的不同产品对其保险责任设计又有所不同，市场推动人员可以有不同的诠释，从而引申其功能。

3. 保费与保额的关系

保费与保额的关系是产品分析中很重要的因素。首先可以帮助认识产品的功能，并进而发现目标市场。例如，保费较低、保额较高的产品往往是提供短期或单一风险的保障，其功能常常是附属性的，目标市场较广，但由于其经营的单一性，保险公司往往不会把这类保险作为主要产品进行推广，对保险公司来说，客户如果单独投保此类保险其道德风险较大。

4. 现金价值状况

并非所有的人身保险产品都具有现金价值，短期险种一般没有现金价值，而长期险种一般都有现金价值。需要注意的是传统的定期寿险，尤其是其保险期限在 10 年以下的定期寿险往往不具有现金价值。从另一个角度看，具有现金价值的产

品其保费一般较高,不具有现金价值的产品其保费较低。投资连结保险的现金价值主要体现在其账户价值上,因此具有不固定性。对现金价值的理解空间可以很大,它既是保险产品储蓄性的体现,也是其流动性的体现。从市场的角度理解现金价值,对产品的推广很有帮助。

5. 产品利率与市场利率的关系

传统的人身保险产品具有不变的预定利率,新型投资类人身保险产品的预定利率或者具有浮动的空间,或者不承担利率的风险。

6. 保单要素的组成是否透明

传统人身保险产品费率计算的三要素(死亡率、利率和费用率)是综合计算的,而新型投资类产品,尤其是投资连结保险和万能保险,三个要素之间具有独立性,组成比较透明。

通过对以上方面的分析,可以得知一个产品的目标市场、产品特色,其对买方的优点、缺点以及相关风险,其对保险公司的优点、缺点以及管理上的相关风险。在此认识基础上可以更好地服务消费者,并做好相关管理工作。

五、实验内容

(1) 实验形式:小组实验。

(2) 实验用时:2学时。

(3) 指定实验内容:各小组根据给定的“洪福定期两全保险”产品相关内容(详见材料一、材料二和材料三),制作产品说明PPT,作为市场推广或者销售培训之用,PPT包括但不限于以下内容,如观念导入、产品特色、主要条款介绍、投保示例、目标市场、对客户而言的优缺点及其风险。

(4) 可选实验内容:由于寿险公司经营产品种类繁多,各小组可以结合兴趣及擅长自行选择产品,如分红保险、年金保险、万能保险以及投资连结保险等产品为对象。制作产品说明PPT,作为市场推广或者销售培训之用。PPT包括但不限于以下内容,如观念导入、产品特色、主要条款介绍、投保示例、目标市场、对客户而言的优缺点及其风险。

材料一:洪福定期两全保险保险条款

洪福定期两全保险条款

条款目录

第一条	保险合同的构成	第十四条	保险费的缴付、宽限期及合同效力的终止
第二条	保险责任	第十五条	保险费的自动垫缴
第三条	责任免除	第十六条	借款
第四条	保险责任的开始	第十七条	欠款的扣除
第五条	基本保额	第十八条	合同效力的恢复
第六条	保险金额		

第七条 合同撤销权

第八条 合同的解除

第九条 受益人的指定与变更

第十条 保险事故的通知

第十一条 保险金的申请与申请时效

第十二条 保险金的给付与失踪的处理

第十三条 身体检查

第十九条 保险品种的变更

第二十条 基本保额的变更

第二十一条 年龄的计算与错误的处理

第二十三条 争议的处理

第二十四条 释义

条款内容

第一条 保险合同的构成

本保险合同（以下简称本合同）及附加合同由保险单及其所载的条款、投保单以及有关的声明、批注及其他约定的书面文件构成。

若上述构成本合同及附加合同的文件正本需留本公司存档，则其复印件或电子影像印件亦可视为本合同的构成部分，其效力与正本相同。

第二条 保险责任

在本合同有效期限内，本公司负下列保险责任：

一、身故、全残给付

若被保险人在保险期间内身故或全残，则本公司给付等值于保险金额或现金价值（两者以高者为准）的身故或全残保险金，本合同效力终止。

二、满期给付

若被保险人生存至合同满期当日的 24 时，且本合同仍然有效，则本公司给付等值于合同已缴保险费总额的满期保险金，本合同效力终止。

第三条 责任免除

被保险人的身故或全残由下列原因中的一种或多种所致者，本公司不负赔偿责任：

- （1）投保人、受益人对于被保险人的故意行为；
- （2）被保险人故意自致的伤害；
- （3）被保险人自合同生效或复效之日起 2 年内自杀；
- （4）被保险人参与斗殴、犯罪、拘捕或服用、吸食、注射毒品；
- （5）被保险人患艾滋病（AIDS）或感染艾滋病病毒（HIV 呈阳性）；
- （6）战争、军事行为、暴乱、恐怖主义行为或武装叛乱；
- （7）核爆炸、核辐射或核污染期间及由此引起的疾病。

自发生责任免除情形的当日 24 时起，本合同效力终止，本公司将退还合同当时的现金价值，若未交足 2 年保费的，则扣除手续费后退保险费。

第四条 保险责任的开始

本合同对应负的保险责任自投保人缴付首期保险费且本公司同意承保后开始，并溯自缴付保险费的当日 24 时起生效。本合同应签发保险单作为承保的凭证。

对于被保险人在投保人缴付首期保费且本公司同意承保后，保险单签发前发生

的保险事故，本公司仍负保险责任。

本合同的保单周年日、保单年度、保险费到期日、合同满期日均以生效日计算。

第五条 基本保额

本合同所称的基本保额是指保险单上所载的寿险主合同的金额。

第六条 保险金额

本合同各保单年度的保险金额与基本保额相同。

第七条 合同撤销权

投保人在收到本合同及附加合同之日起 10 日内可向本公司书面提出撤销合同的申请，并亲自或挂号邮寄将本合同及附加合同退还。

投保人依前项规定行使合同撤销权时，撤销的效力自本公司收到书面申请及合同（若为邮寄，则以寄达邮戳日为准）当日 24 时起生效，本合同及附加合同自始无效，本公司将向投保人退还所缴的保费。

若投保人、被保险人或受益人于收到本合同及附加合同之日起 10 日内向本公司提出理赔申请或本合同是由其他险种的约定变更而来的，则不得行使本合同的撤销权。

第八条 合同的解除

一、投保人、被保险人对于本公司的书面询问应据实告知

若投保人、被保险人因故意未履行如实告知义务，足以影响本公司决定是否同意承保或提高费率、或足以变更本公司对于危险估计的，本公司有权解除合同并不退还保费，对于合同解除前发生的保险事故，本公司不负赔偿责任。

若投保人、被保险人因过失未履行如实告知义务，足以影响本公司决定是否同意承保或提高费率、或足以变更本公司对于危险估计的，本公司有权解除合同。但可退还合同的现金价值，未交足二年保费的，扣除手续费后退保费。

二、在本合同有效期内，投保人可书面通知本公司要求解除合同（以下简称退保）

申请退保时，投保人应提供下列证明文件和资料：

- （1）解除合同申请书；
- （2）保险合同；
- （3）投保人的户籍证明及身份证明。

本公司接到退保申请（若邮寄，则以寄达邮戳为准）的当日 24 时，本合同效力终止。本公司将于收到上述资料的 30 日内退还合同效力终止日的现金价值，若投保人未交足 2 年保费的，扣除手续费后退保费。

第九条 受益人的指定与变更

本合同及附加合同订立时，投保人或被保险人应指定一人或数人为保险金的受益人，受益人为数人时，应确定顺序和受益份额，未确定份额的，受益人按相等的份额享有收益权。

本合同及附加合同订立后，投保人或被保险人可以申请变更受益人，经本公司同意并批注后生效。投保人指定受益人须经被保险人（若被保险人为无民事行为能力人，则为其监护人）同意。

第十条 保险事故的通知

投保人、被保险人或受益人应于知道或应当知道保险事故发生之日起 10 天内通知本公司，并在 30 天内提交所需凭证和资料，若由于时间延误导致必要证据丧失或事故性质、原因无法认定的，则由被保险人或受益人承担相应责任。

第十一条 保险金的申请与申请时效

一、身故、全残保险金的申请

受益人申请身故、全残保险金时，应提供下列证明文件和资料：

- (1) 保险金给付申请书；
- (2) 保险合同；
- (3) 受益人的户籍证明及身份证明；
- (4) 若因被保险人身故提出申请，则应提供被保险人的户籍注销证明以及公安部门或本公司认可的医疗机构出具的被保险人死亡诊断书或验尸证明书，若被保险人为宣告死亡，受益人须提供人民法院出具的宣告死亡证明文件；
- (5) 若被保险人全残提出申请，则应提供本公司指定或认可的鉴定机构或医师出具的鉴定诊断书；

(6) 若申请人为代理人，则应提供授权委托书、身份证明等相关证明文件；

(7) 本公司认为与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明文件和资料。

二、满期保险金的申请

受益人申请满期保险金时，应提供下列证明文件和资料：

- (1) 给付申请书；
 - (2) 保险合同；
 - (3) 被保险人的户籍证明及生存证明；
 - (4) 受益人的户籍证明及身份证明；
 - (5) 若申请人为代理人，则应提供授权委托书、身份证明等相关证明文件。
- 受益人对本合同保险金的申请权利，自其知道保险事故发生之日起 5 年不行使而消失。

第十二条 保险金的给付与失踪的处理

本合同于保险金申请审核通过后的 10 日内履行给付责任，若逾期，本公司则加息给付。

若被保险人经法院宣告死亡后生还，保险金的领受人应于知道或应当知道被保险人生还后的 30 日内向本公司退还已领取的保险金。

第十三条 身体检查

申请本合同或附加合同保险金时，本公司有权利根据实际情况要求被保险人到

指定医院进行身体检查，费用由本公司承担。

第十四条 保险费的缴付、宽限期及合同效力的中止

投保人应于合同成立时向本公司缴付首期保费，以后各期的保费按保单上所载的日期和缴费方法缴付。

分期保费未按期缴付的，自保费到期的次日起 60 日为宽限期，宽限期内合同仍然有效。对于被保险人在宽限期内发生的保险事故，本公司仍负责，超过宽限期仍未缴付保费的，除非合同其他条款另有约定，否则本合同自宽限期满的当日 24 时起效力中止。

第十五条 保险费的自动垫缴

投保人超过宽限期仍未缴费的，若投保人已选择自动垫缴，本公司将自上一期保险费到期日之次日起以本合同及附加合同当时的现金价值自动垫缴到期应缴的保险费和利息，合同继续有效。

第十六条 借款

本合同生效一年后且在累积有现金价值的情况下，投保人可以向本公司申请借款，借款金额最高不得超过本合同当时现金价值的 85%，每次借款的时间最长为 6 个月。

第十七条 欠款的扣除

本合同在给付各项保险金、现金价值时，若合同有欠缴保险费（包括自动垫缴的保险费）及利息、借款及利息，则本公司应先扣除上述款项后给付各项保险金、现金价值。

第十八条 合同效力的恢复（以下简称复效）

本合同及附加合同效力中止后的 2 年内，投保人可以向公司提出复效的书面申请，并提供被保险人的健康声明书或本公司指定或认可的医疗机构出具的体检报告书，在经审核通过并缴清欠缴保费及利息后的当日 24 时，本合同及附加合同效力即恢复。

第十九条 保险品种的变更

本合同生效 2 年后，在缴费期限的每个保单周年日，若符合本公司当时的规定，投保人可提出变更保险品种的申请。

第二十条 基本保额的变更

在合同有效期内，投保人可以依本合同规定增加或减少合同的基本保额。

第二十一条 年龄的计算与错误处理

被保险人的年龄以周岁计算，投保人在申请投保时，应在投保单上按被保险人的真实年龄及性别填明，若发生错误，按下列规定办理：

第一，投保人申报的被保险人年龄不真实，且其真实年龄不符合本合同接受的年龄限制的，本公司有权解除合同，并在扣除手续费后退还保费给投保人。但本合同生效超过 2 年或自本合同最后复效日起超过 2 年者除外。

第二，投保人申报的被保险的年龄或性别不真实，致使投保人实缴保险费少于