

● 宋福兴 主编

保险 职业道德概论

金融出版社

012823/23

《保险职业道德概论》编委会

主 编：宋福兴

副主编：何光亮、马炳超

编委会主任：

宋福兴 冯 敏

编委会副主任：

何光亮 马炳超 张致义

编 委：(按姓氏笔划排列)

王延吾 王虎林 任应明 任炳荣

汝永才 李权凯 周 海 杨少雄

高强生 添冠海

序

高举邓小平理论的伟大旗帜,建设有中国特色社会主义,必须着力提高全民族的思想道德素质和科学文化素质,为改革开放和现代化建设提供强大的精神动力和智力支持。道德建设和思想建设,是社会主义精神文明建设的核心内容,集中体现着精神文明建设的性质和方向,是培育“四有”新人的基础性工程。在社会主义思想道德建设中,职业道德建设占有极其重要的地位,是现实社会的主体道德,也是社会主义道德建设的重点。在建立社会主义市场经济体制过程中,在当今世界范围各种思想文化相互激荡的条件下,加强保险职业道德建设,提高保险行业从业人员的道德水准,是摆在保险行业及各级领导干部面前一项十分紧迫而又意义深远的重大任务。

随着社会主义市场经济体制的建立,保险在我国社会生活中发挥着越来越重要的作用。保险不仅帮助企业降低生产经营风险;同时,也为广大人民群众的人身及家庭财产的安全提供一定的保障。保险业是社会主义市场经济体系的重要组成部分,是经济建设和人民安居乐业所不可缺少的。保险是一种特殊的商品,保险行业是经营风

险的特殊行业,是一个高风险行业,保险业的经营具有负债性、保障性和广泛性的特点。所谓负债性,是指保险公司通过收取保险费而建立的保险基金,是全体投保人的财富而非保险人的盈利;一旦经营不善或管理上出问题,出现亏损甚至倒闭,不仅损害保险公司的自身利益,更主要的是损害广大投保人和被保险人的利益。所谓保障性,是指保险基金的基本职能是补偿损失和给付保险金,通过补偿和给付来保障社会生活的不断进行和社会生活的安定。保险公司的业务经营活动和管理活动成功与否,直接关系到千家万户的安定与整个社会的稳定,加强保险行业的职业道德建设,较之其他行业更为必要。

江泽民总书记指出:“各行各业都要重视职业道德建设,逐步形成适合自身特点的职业道德规范。”在社会主义市场经济条件下,保险行业要胜任自身担负的经济任务和社会责任,一要靠不断增强自己的经济实力;二要靠日趋完善的法律法规约束;三要靠加强职业道德建设来自律。加强保险行业的职业道德建设,不仅具有特殊的重要性和必要性,而且有着特殊的紧迫性和现实性。保险从业人员都应从理论的高度认识保险服务工作的地位和作用,从指导思想上摆正和正确处理保险服务同保险业务发展及经营管理工作的关系。保险行业的职业道德规范,正是依据保险行业经营特点逐步形成并用来规范保险从业人员行为的指南。保险服务要做到:保前咨询宣传周到,验标承保签单优质;保中服务积极主动,防灾防损严控风险;保后及时续保服务,灾后准确定损理赔;

环境优美仪表端庄,语言文明热情周到;制定标准严格监控,确保服务优质高效。保险行业职业道德建设的核心,就是教育广大干部职工牢固树立全心全意为人民服务的思想,认真执行党的基本路线和政策,在保险工作中,敬业爱岗、忠于职守、严守信用、忠诚服务、遵纪守法、廉洁奉公、顾全大局、团结协作,以优秀的服务促进保险事业的发展。

我国保险行业一直很重视职业道德建设,各公司都制定和实行了展业守则、理赔纪律、廉洁自律规定等职业道德规范,在树立行业新风方面收到良好的效果,涌现出一大批模范恪守道德、廉洁自律、乐于奉献的先进单位和个人。但是,也应该清醒地看到,由于拜金主义、享乐主义、个人主义思想的侵蚀,我们这支队伍中有极少数人违反保险职业道德,以权谋私、以赔谋私的现象时有发生,其危害是比较严重的。它背离了为人民服务的宗旨,损害了保险队伍的形象和声誉。对此,我们必须高度重视,采取切实措施,认真加以解决。

根据党中央关于制定和推行具有中国特色的社会主义道德准则的总要求,为了加强保险行业职业道德建设,中保财产保险有限公司青海省分公司的领导、政治工作者和青海社会科学界的专家学者,本着尊重科学、积极探索的精神,密切结合保险行业特点和社会实践在认真调查研究、充分论证的基础上,编写了《保险职业道德概论》一书。应当说,这是一项很有意义的工作。这本书内容丰富,结构完整,在建立科学的保险职业道德体系框

架方面,进行了有益的探索和尝试,有较强的系统性、理论性、针对性和实践性,是目前保险行业开展职业道德教育、加强保险职业道德建设的一本好教材,值得广大保险工作者借鉴、应用和推广。我相信,这本书的出版发行,对于加强保险行业的职业道德教育,提高道德修养水平,从而推动全行业的精神文明建设,将起到积极和有益的作用。

北京大学教授、博士生导师



1998年5月12日

目 录

导 论	(1)
第一章 职业道德和保险职业道德	(26)
第一节 道德的本质和作用	(27)
一、道德的本质	(27)
二、道德的社会功能	(30)
三、道德行为的选择与评价	(33)
第二节 职业道德的特征和作用	(37)
一、职业道德的形成和发展	(37)
二、职业道德的主要特征	(38)
三、社会主义职业道德的内容和一般要求	(40)
第三节 保险职业道德的概念、基础和类型	(45)
一、保险与保险职业道德	(45)
二、保险职业道德存在的基础	(49)
三、保险职业道德的类型	(52)
第二章 保险职业道德的产生与发展	(56)
第一节 我国近代民族保险职业道德	(57)
一、近代保险思想中的爱国忧患意识	(59)
二、洋务派创办保险的实践及改良主义 道德	(61)

三、近代民族资本的保险职业道德	(64)
第二节 我国现代保险职业道德的发展	(73)
一、民主革命时期的保险职业道德	(74)
二、50 年代的保险职业道德	(79)
三、开创我国现代保险职业道德建设的 新局面	(88)
第三节 对现代西方保险职业道德的借鉴	(97)
一、西方保险职业道德的主要原则与特点 ...	(97)
二、现代西方保险职业道德的主要内容	(104)
三、对日美现代保险经营道德的借鉴	(111)
第三章 社会主义市场经济与保险职业 道德建设	(121)
第一节 市场经济与保险职业道德的关系	(122)
一、社会主义市场经济对保险职业道德 的要求	(122)
二、保险职业道德在市场经济中的地位 和责任	(125)
三、市场经济条件下保险职业道德的 集中点就是诚信	(129)
四、保险职业道德为市场经济提供有力 的道德保证	(132)
第二节 保险行业职业道德建设的必要性	(136)
一、保险行业职业道德建设是发展保险 事业的精神动力	(136)
二、保险行业职业道德建设是培育“四有”	

职工的重要途径	(140)
三、保险行业职业道德建设是塑造行业 形象的有效手段	(143)
四、保险行业职业道德建设对社会道德 风尚的特殊影响	(147)
第三节 保险职业道德与保险法律的关系	(150)
一、保险职业道德与保险法律的基础	(150)
二、保险职业道德与保险法律的联系	(151)
三、保险职业道德与保险法律的不同点	(154)
第四章 保险职业道德的规范体系	(157)
第一节 保险职业道德的基本原则	(158)
一、坚持有中国特色社会主义方向的原则 ...	(159)
二、严守最大诚信原则	(163)
三、遵循合法经营和公平竞争的原则	(168)
四、维护保险职业尊严和职业形象的原则 ...	(170)
第二节 保险职业道德的主要规范	(174)
一、保户至上, 忠诚服务	(176)
二、笃守信誉, 准确理赔	(178)
三、遵纪守法, 从业清廉	(181)
四、敬业爱岗, 团结协作	(184)
第三节 保险职业道德的观念	(187)
一、保险职业道德的义务观	(187)
二、保险职业道德的荣誉观	(190)
三、保险职业道德的幸福观	(194)
四、保险职业道德的其他观念	(198)

第五章 保险市场行为的道德自律	(199)
第一节 规范保险服务行为,建立科学的	
服务体系	(200)
一、保前咨询宣传周到,验标承保	
签单优质	(201)
二、保中服务积极主动,防灾防损	
严控风险	(203)
三、保后及时续保服务,灾后准确	
定损理赔	(205)
四、制定标准严格监控,确保服务	
优质高效	(206)
五、员工服务行为守则	(209)
第二节 规范保险竞争行为,逐步走向	
有序竞争	(220)
一、规范险种竞争行为	(221)
二、规范价格竞争行为	(224)
三、规范信誉竞争和人才竞争行为	(227)
四、规范社会协作行为	(229)
第三节 规范保险中介行为,维护合同	
双方权益	(233)
一、保险中介在保险市场中的作用	(233)
二、保险中介职业道德	(237)
三、加强保险中介道德文化建设	(240)
四、保险中介人的行为规范	(243)
第四节 规范内部人际关系,树立良好的	

整体形象·····	(246)
一、用保险职业道德调节内部	
人际关系的必要性 ·····	(246)
二、人际关系道德调节的基本原则 ·····	(248)
三、正确处理各种关系,发展职工	
健康人格 ·····	(250)
四、反对嫉贤妒能,倡导尊重人才·····	(253)
第六章 保险职业道德建设的途径和	
方法 ·····	(255)
第一节 保险职业道德建设的基本途径·····	(256)
一、进行保险职业道德的教育 ·····	(256)
二、加强基本道德行为的训练 ·····	(257)
三、创造保险职业道德建设的良好环境 ·····	(263)
四、典型示范 ·····	(266)
五、保险职业道德建设与管理工	
融为一体 ·····	(266)
第二节 开展行之有效的多种创建活动·····	(269)
一、建立以群众为主体的活动载体 ·····	(269)
二、开展各种形式创建活动 ·····	(270)
三、把握好创建活动主旋律 ·····	(272)
四、开展评比和选好典型、树立先进的活动··	(273)
五、建立激励监督机制,纠正行业不正之风··	(275)
六、大力推行保险服务承诺制 ·····	(277)
第三节 加强保险职业道德建设的领导·····	(279)
一、保险职业道德建设关键在领导 ·····	(279)

二、建立有效的运行机制	(282)
三、加强思想政治工作,奠定良好思想基础...	(283)
四、更新观念,拓宽渠道,实现四个到位	(285)
第七章 保险人员职业道德修养	(291)
第一节 保险职业道德修养.....	(291)
一、保险职业道德品质修养的含义	(292)
二、保险职业道德品质修养的内容	(293)
三、保险职业道德品质修养的方法	(295)
第二节 领导干部做职业道德修养的带头人...	(298)
一、领导干部带头实践职业道德修养的 意义	(298)
二、领导干部职业道德的特点	(305)
三、领导干部职业道德的根本要求	(307)
四、领导干部的职业道德规范	(309)
第三节 保险领导干部要站在职业道德 建设的前列.....	(312)
一、领导干部要做廉洁奉公的表率	(312)
二、领导干部要做艰苦奋斗的表率	(315)
三、领导干部要做道德修养的表率	(316)
四、领导干部要成为全行业职业道德 建设的示范群体	(319)
第八章 保险职业道德建设的评价与 实施.....	(322)
第一节 保险职业道德建设的评价.....	(322)
一、保险职业道德建设评价的含义	(322)

二、保险职业道德建设评价的作用	(324)
三、保险职业道德建设评价的依据	(326)
四、保险职业道德建设评价的形式	(328)
第二节 保险从业人员职业道德实施	(331)
一、职业道德的实施	(332)
二、保险从业人员遵守职业道德	(333)
三、创优质服务,树行业新风具体要求	(334)

导 论

改革开放以来,特别是党的十四大以来,以江泽民为核心的党中央,高举邓小平理论伟大旗帜,在绘制我国国民经济和社会发展宏伟蓝图之后,又制定了社会主义精神文明建设跨世纪的纲领,从而推动两个文明建设进入一个新的历史发展阶段。各行各业都在把物质文明搞得更好的同时,把精神文明建设放在了更加突出的地位,切实加强了精神文明建设、思想道德建设和职业道德建设。这给我们保险业的两个文明建设带来了新的发展机遇,同时也提出了更高的要求。保险行业也在全民族精神文明建设蓬勃发展的洪流中,找准了位置,确定了坐标,认真开展了“创优质服务、树行业新风”活动,以职业道德建设为突破口,努力提高全行业的思想道德素质,落实精神文明建设的各项任务,把保险行业两个文明建设提高到一个新水平。

一、深刻理解社会主义精神文明建设的重大意义,为职业道德建设奠定思想理论基础

我们所建设的社会主义社会,是一个全面发展、全面进步的社会。人类社会发展的历史证明,一个民族物质

上不能贫困,精神上也不能贫困,只有物质和精神都富有,才能具有强大生命力和凝聚力,精神振奋,经济建设和其他各项事业就会全面兴盛。因此,社会主义精神文明,是社会主义社会的重要特征,是我们进行改革开放和现代化建设的重要目标,也是搞好改革开放和现代化建设的重要保证。建设社会主义精神文明,关系党和国家的前途命运,关系中华民族自尊、自信、自强地屹立于世界民族之林。我们必须从这样的高度来认识精神文明建设的重大意义。邓小平同志多次强调,两个文明都搞好,才是有中国特色的社会主义。精神文明作为人类文明发展的优秀成果,一般体现三个层次:一是社会公德,二是社会的文化、知识、智慧,三是社会意识形态中占主导地位的思想体系。前两个层次反映的是人类文明发展的基础条件和保持社会稳定的基础要素,后一个层次是精神文明的核心,它决定着不同社会形态精神文明不同的性质。我们所要建设的社会主义精神文明的核心,其特定的内涵主要是,坚持爱国主义、集体主义、社会主义教育,加强社会公德、职业道德、家庭美德建设,引导人们树立建设有中国特色社会主义的共同理想和正确的世界观、人生观和价值观。这个特定的内涵,强化了社会主义精神文明的本质特征。根据有中国特色社会主义要求和社会主义精神文明质的规定性,社会主义精神文明的根本任务和目标,就是培育有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民,提高全民族的思想道德素质和科学文化素质。我们所建设的社会主义现代化事业,决不是一

个单纯的经济发展过程,而是一个集经济、政治、思想、文化全面整体发展的过程。只有在马列主义、毛泽东思想、邓小平理论指导下,大力加强社会主义精神文明建设,提高全民族的思想道德和科学文化素质,才能真正培养出现代化建设、跨世纪的四有人才,创造出有中国特色的现代文明。

二、充分认识精神文明建设的在社会主义市场经济条件下的重要性,把职业道德建设任务落到实处

党的十四大确立了建立社会主义市场经济体制的重大决策,“九五”计划和 2010 年远景目标既包括物质文明的目标,又包括精神文明的目标,精神文明建设要为跨世纪整体目标的实现提供强大的精神动力和重要的智力支持。我们搞社会主义市场经济,首先要致力于促进生产力的高度发展,发展是硬道理。这是精神文明建设的物质基础,它对于促进教育、科学、文化事业的发展,有效地破除旧的习俗和观念,树立符合时代发展要求的新观念,确立新的生活方式,培养科技、管理和经营人才,提供了广阔的舞台和阵地。因此,发展生产力,提高物质文明程度,既是建立社会主义市场经济的原生动力,也为更有效地开展精神文明建设奠定了雄厚的物质基础。我们讲,建设高度的物质文明,大力促进社会生产力的发展,是社会主义市场经济的根本任务,但不是唯一任务。如果把市场经济只是当作一个单纯的经济过程,“四有”公民是培育不出来的,经济发展也会因劳动者素质不高受到制

约和影响。

社会主义市场经济作为一种法制化、有序化的崭新经济形态,与社会环境的依赖关系越来越密切。稳定的政治局面,良好的思想道德,较高的文化素质,文明的社会秩序,健康的社会风尚,是市场经济必不可少的条件。发展社会主义市场经济,决不能忽视社会主义精神文明的价值取向、道德准则和行为规范,决不能以牺牲精神文明为代价片面强调发展市场经济。而精神文明的功能,正是能够为市场经济提供舆论力量、价值观念、道德规范和文化条件。由此可见,精神文明建设和市场经济体制是内在统一的,市场经济对精神文明建设的要求有其必然性、必要性、重要性特征。所谓必然性,是因为社会主义市场经济是一个完整的科学体系和经济社会形态。加强精神文明建设是发展市场经济的题中应有之义和本质内涵。如果没有精神文明为物质文明提供导向、保证、服务,社会主义市场经济体制就难以建立和发展。只有加强了精神文明建设,才会更好地推动市场经济健康、顺利发展。所谓必要性,就是因为建立社会主义市场经济体制,既是重大的理论突破,又是一场空前深刻的变革,是崭新的创业。在经济体制转型时期,迫切需要理论武装和舆论导向,使人们的思想观念、精神状态、道德水准、文化素质、管理水平等都适应这个时期的要求。这样,精神文明才能为市场经济体制注入强大的生机与活力。所谓重要性,是因为市场经济与其他事物一样,也具有两重性。正效应对于促进社会主义生产力的发展,改