



**中国人寿**  
CHINA LIFE

**保险职业学院**  
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

# 2021 级保险（车险查勘定损）订单专业 人才培养调研报告



保险职业学院

2021 年 5 月

# 目 录

一、调研背景.....	1
二、调研目的.....	1
三、调研对象.....	1
（一）保险行业企业.....	1
（二）已毕业学生.....	1
（三）在校学生.....	2
四、调研内容.....	2
（一）岗位需求调研.....	2
（二）学生应具备的能力调研.....	2
（三）毕业生就业关键因素调研.....	2
（四）专业开设的核心课程调研.....	2
（五）在校生教学调研.....	2
五、调研方法.....	2
六、调研分析.....	3
（一）岗位需求分析.....	3
（二）学生应具备的能力分析.....	5
（三）毕业生就业关键因素分析.....	6
（四）开设的核心课程分析.....	8
（五）在校生教学分析.....	9
七、调研结论及对人才培养的建议.....	10
（一）岗位定位为车险查勘定损岗位.....	10
（二）通过订单培养，实现专业高质量发展.....	10
（三）加大专业核心课程的专业能力培养.....	11
（四）进一步做实《劳动实践》课程.....	11
（五）重视学生人文素养及综合能力的培养.....	11
（六）优化实践教学条件，加强学生的个性化培养.....	11
八、附表.....	12
附件一：保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（行业企业）.....	13
附件二：保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（毕业生）.....	16
附件三：保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（在校生）.....	18

## 保险（车险查勘定损）专业人才培养调研报告

### 一、调研背景

随着银保监会发布《关于实施车险综合改革的指导意见（征求意见稿）》，车险综合改革于 2020 年 9 月 19 日开始后，对财产保险公司及其车险关联企业已经产生深远的影响，保险行业对于车险查勘定损专业人才的需求也产生了新的变化。为进一步优化 2021 级保险（车险查勘定损）专业人才培养方案，根据《保险职业学院人才培养方案指导性意见》文件精神，结合本专业的实际需求，保险（车险查勘定损）专业建设委员会组建专业调研小组，对保险（车险查勘定损）专业人才需求情况开展调研工作。

### 二、调研目的

为继续保持我院保险（车险查勘定损）专业旺盛的生命力和市场吸引力，为行业培养更多适应性强的人才，更好地满足用人单位需要，组织开展 2021 年保险（车险查勘定损）专业调研，以期能为保险（车险查勘定损）专业和保险（车险查勘定损）订单班专业人才培养方案持续优化提供实证支持。

### 三、调研对象

#### （一）保险行业企业

本次调查以国内较有代表性的保险公司人力资源部和车险部正副经理及订单合作企业人力资源处或教育培训处负责人等 67 人作为访谈对象，鉴于地缘因素，湖南、湖北、广东选取的企业数目较多，分别为 18 家、12 家和 17 家。而在选取分公司方面，大型国企较多，主要包括国寿财险、人保财险、中华财险、太平财险等国内知名保险公司的各省级分公司，分别为 15 家、8 家、7 家和 5 家省级分公司。

#### （二）已毕业学生

本次调研对我院 2016-2019 届 104 名保险（车险查勘定损）专业毕业且一直从事车险工作的毕业生进行了跟踪调查。其中，2016 届 18 人，2017 届 22 人，2018 届 30 人，2019 届 34 人。

### （三）在校学生

本次调研对我院 2017-2019 级 362 名保险（车险查勘定损）专业在校生进行调查。其中，2017 级 96 人，2018 级 154 人，2019 级 112 人。

## 四、调研内容

### （一）岗位需求调研

岗位需求调研重点从保险（车险查勘定损）专业相关的岗位设置，企业保险（车险查勘定损）人才学历需求，企业招聘专业人才难度，以及保险（车险查勘定损）岗位收入等方面进行。

### （二）学生应具备的能力调研

保险（车险查勘定损）学生应具备的能力调研，主要从车险查勘定损岗位所需具备的专业知识、基本能力、职业素养和综合能力等方面进行。

### （三）毕业生就业关键因素调研

保险（车险查勘定损）毕业生就业关键因素调研，主要从车险查勘定损岗位所需的就业素质要求和企业对毕业生的基本看法两个方面来进行。

### （四）专业开设的核心课程调研

保险（车险查勘定损）专业开设的核心课程调研，主要从专业课程和选修素质类课程两方面对毕业生进行调研。

### （五）在校生学情调研

保险（车险查勘定损）专业在校生学情调研，主要从课程满意度和课程教学方面两个角度对在校生进行调研。

## 五、调研方法

为开展保险（车险查勘定损）专业人才培养调研工作，保险（车险查勘定损）专业建设委员会成立了专业人才培养调研小组，调研小组组长为保险（车险查勘定损）专业的专业带头人常伟，副组长为薛恒、陈程、钟宇，并分别带队开展调研活动。

专业调研采用问卷调查法、走访调查法和实地召开座谈会、开展线上访谈等多种方式进行。对所调研的企业负责人、人力资源管理部门和车险部正副经理及我院保险（车险查勘定损）专业毕业生和在校生开展调研工作。

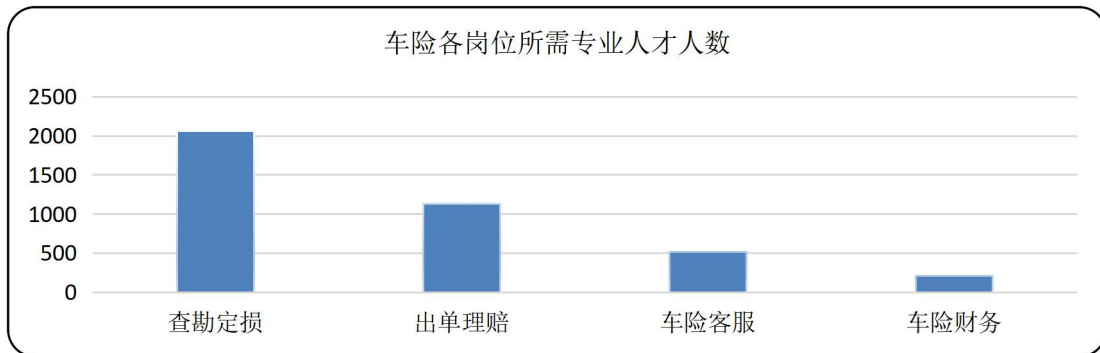
## 六、调研分析

### （一）岗位需求分析

#### 1、专业相关的岗位设置

受访财险公司为保险（车险查勘定损）专业毕业生提供的车险业务岗位主要有查勘定损、出单理赔、车险客服、车险财务四类岗位。车险业务岗位中受访企业查勘定损岗位缺口最大，约为 2060 个，出单理赔岗位缺口 1136 个，车险客服 514 个，车险财务 211 个，它们所占比例分别为：52.5%、29.0%、13.1%、5.4%。

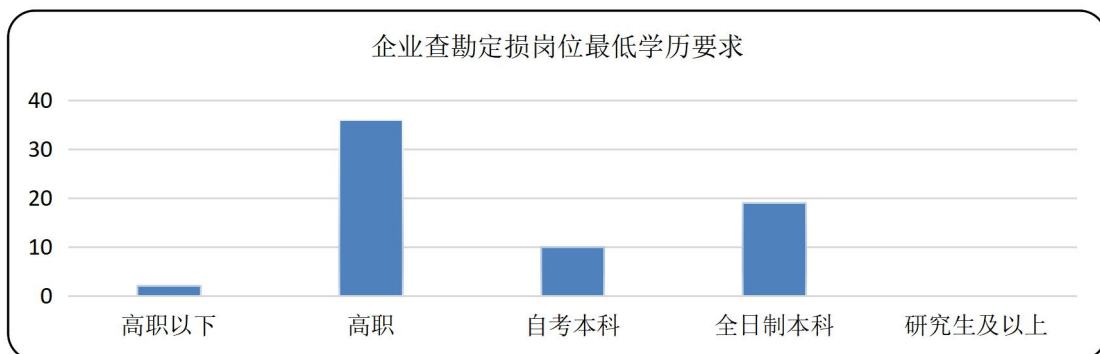
表 1 车险各岗位所需人数分析表



#### 2、企业保险（车险查勘定损）人才学历需求

虽然保险（车险查勘定损）专业人才缺口比较大，但由于学历门槛的原因，并不是所有岗位都能让大专层次的保险（车险查勘定损）专业毕业生涉猎。为此，我们还调查了保险公司对车险工作人员的最低学历要求。调查结果显示，用人单位在人才的使用上逐步趋于理智，人才浪费的现象得到了很大的改善。高职高专人才成为了各保险公司人才引进的主体，在受访的 67 家保险公司中，最低学历要求为高职高专的为 36 家，占到了受访企业的 53.7%。

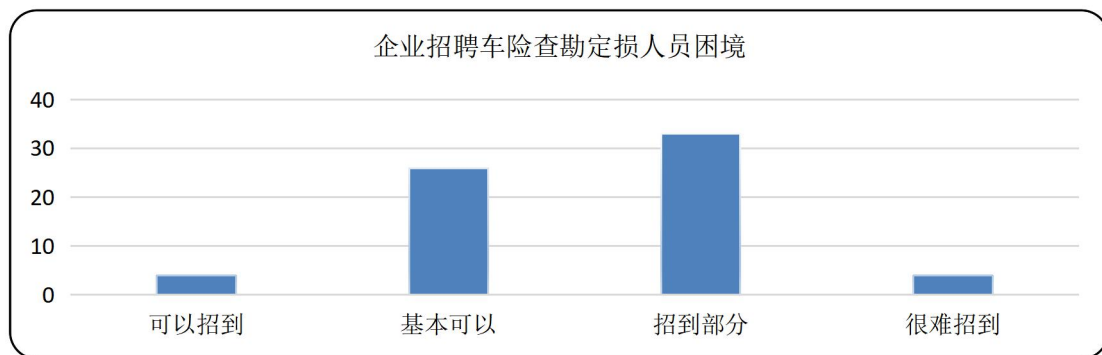
表 2 车险查勘定损岗位最低学历要求分析表



### 3、企业招聘保险（车险查勘定损）专业人才难度分析

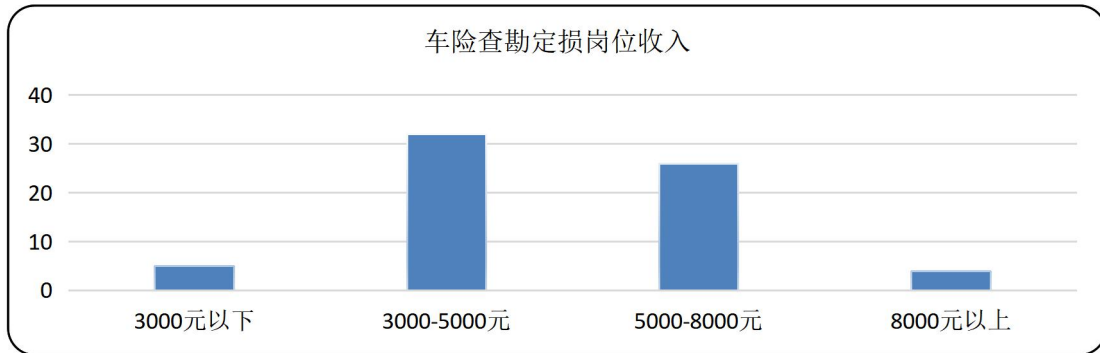
目前，各财险公司招聘保险（车险查勘定损）专业人才的方式主要有本地人才市场招聘、校园招聘、网络招聘、外地招聘，但很难招聘到合适的保险（车险查勘定损）专业人才，且留存率偏低。而通过典型省份调研分析，根据业务的发展及现有的离司率，预计各省级财险公司未来 3 年平均招聘保险（车险查勘定损）专业高职生在 100 人以上左右。而在回答“是否可以按需招到了所需的保险（车险查勘定损）专业人才”时，67 家受访企业有 33 家企业表示“只能招到一部分”，占受访企业的 49.25%。基本可以招到的为 26 家，占受访企业的 38.8%。而“很难招到”和“完成可以招到”的均为 4 家，占比 6.0%。表明财险公司招聘保险（车险查勘定损）专业人才的难度较大。

**表 3 企业招聘车险查勘定损人员的困境分析表**



### 4、保险（车险查勘定损）岗位收入分析

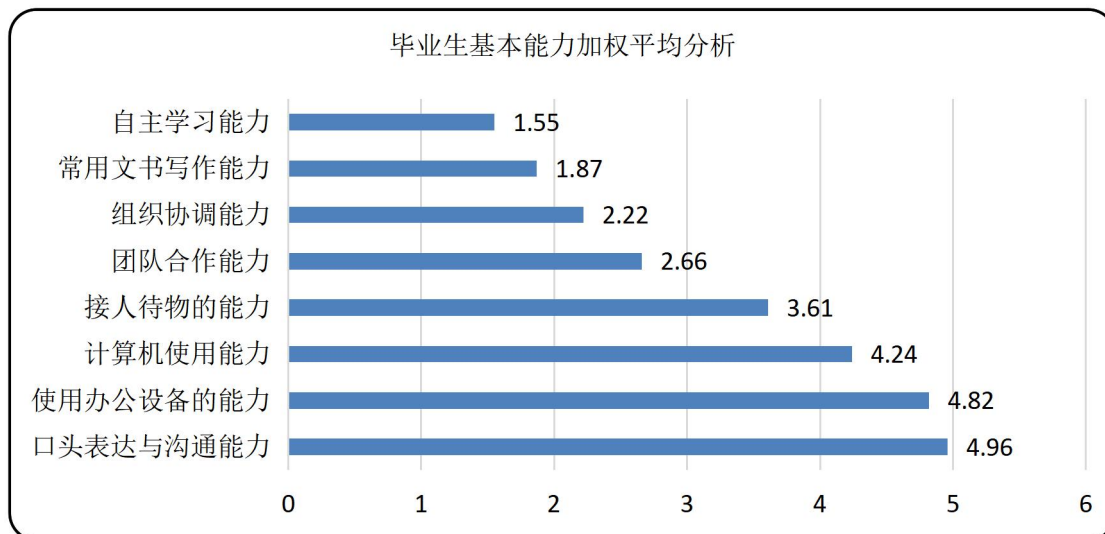
保险（车险查勘定损）岗位收入受地域影响比较明显，发达地区和省会城市的车险查勘定损岗位员工收入偏高，而欠发达地区员工收入偏低，但总体来说，车险查勘定损岗位员工收入要高于当地平均收入水平，一般略高 20% 左右。调研中发现，新入司的保险（车险查勘定损）岗位员工平均收入占比最高的为 3000-5000 元/月之间，有 32 家，占全部受访企业的 47.8%；其次为 5000-8000 元/月之间，有 26 家，占全部受访企业的 38.8%，有 6% 的车险查勘定损岗位人员月收入在 8000 元以上。

**表4 车险查勘定损岗位员工收入分析表**


## （二）学生应具备的能力分析

### 1、基本能力

在对财险公司车险部和人力资源经理访谈中，了解到保险（车险查勘定损）专业毕业生需要具备的日常工作中的基本能力包括口头表达与沟通能力、使用办公设备能力、计算机使用能力、接人待物能力、团队合作能力、组织协调能力、常用文书写作能力、自主学习能力等能力。在随后的问卷中，对受访对象就上述能力排序进行加权平均，得出保险（车险查勘定损）学生应具备的基本能力得分。调查数据表明，企业对保险（车险查勘定损）学生更加重视口头表达与沟通能力、使用办公设备能力、计算机使用能力、接人待物能力等能力。而口头表达与沟通能力加权平均分最高，为 4.96 分，使用办公设备能力其次，为 4.86 分；表明在培养保险（车险查勘定损）学生时，需要着重加强这些能力的培养。

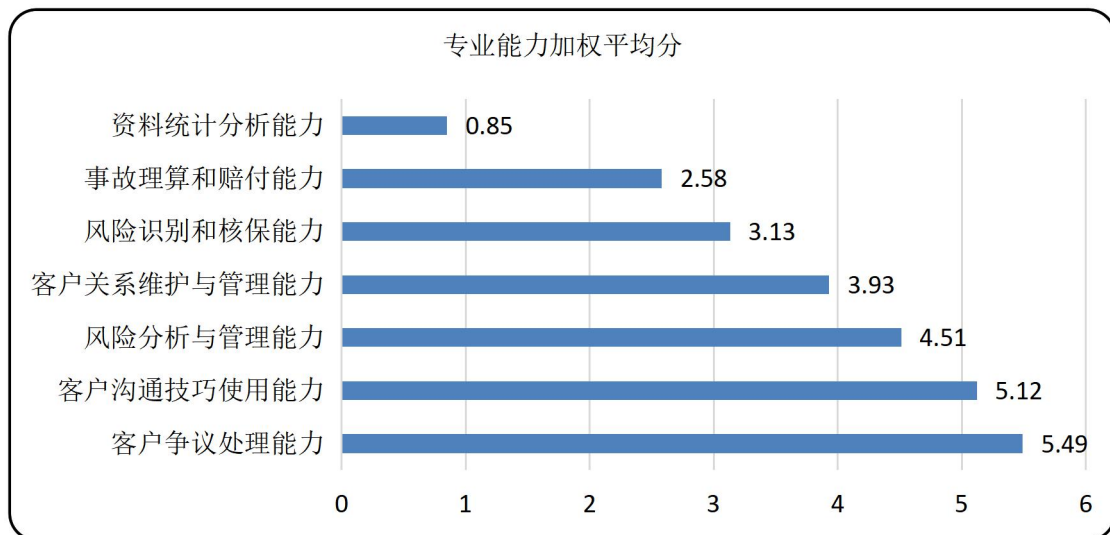
**表5 保险（车险查勘定损）学生基本能力加权平均分析表**


（计算方法为：选项平均综合得分 =  $(\sum \text{频数} \times \text{权值}) / \text{填写人次}$ ）

## 2、专业能力

保险（车险查勘定损）学生除了应具备上述基本能力，还需要加强客户争议处理能力、客户沟通技巧使用能力、风险分析与管理能力、客户关系维护与管理能力、风险识别和核保能力、事故理算和赔付能力、资料统计分析能力等专业能力的培养。在问卷调查中，对受访对象就上述能力排序进行加权平均，得出保险（车险查勘定损）学生应具备的专业能力得分。调查数据表明，企业对保险（车险查勘定损）学生更加重视客户争议处理能力（得分最高，为5.49）、客户沟通技巧使用能力等能力。

表6 保险（车险查勘定损）学生专业能力加权平均分析表



（计算方法为：选项平均综合得分 =  $(\sum \text{频数} \times \text{权值}) / \text{填写人次}$ ）

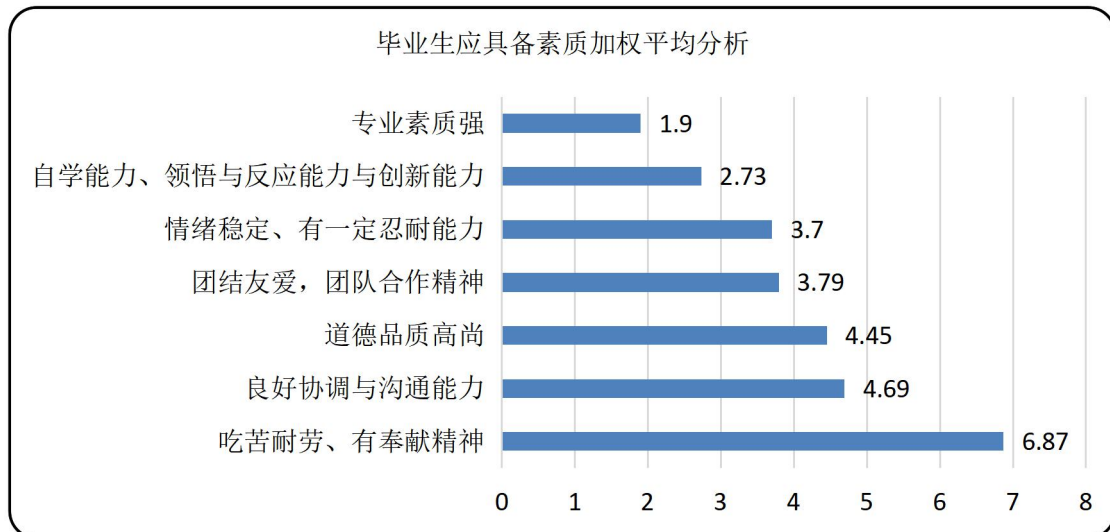
### （三）毕业生就业关键因素分析

#### 1、就业素质要求

行业企业问卷中，在排序“您认为保险（车险查勘定损）专业毕业生应具备以下哪些素质”时，“吃苦耐劳、有奉献精神”排在第一，加权平均得分为6.87，远高于第二梯队的“良好协调与沟通能力”（加权平均分4.69）和“道德品质高尚”（加权平均分4.45）。表明企业高度重视保险（车险查勘定损）毕业生的吃苦耐劳、有奉献精神。

表7 保险（车险查勘定损）毕业生应具备素质加权平均分析表





（计算方法为：选项平均综合得分 =  $(\sum \text{频数} \times \text{权值}) / \text{填写人次}$ ）

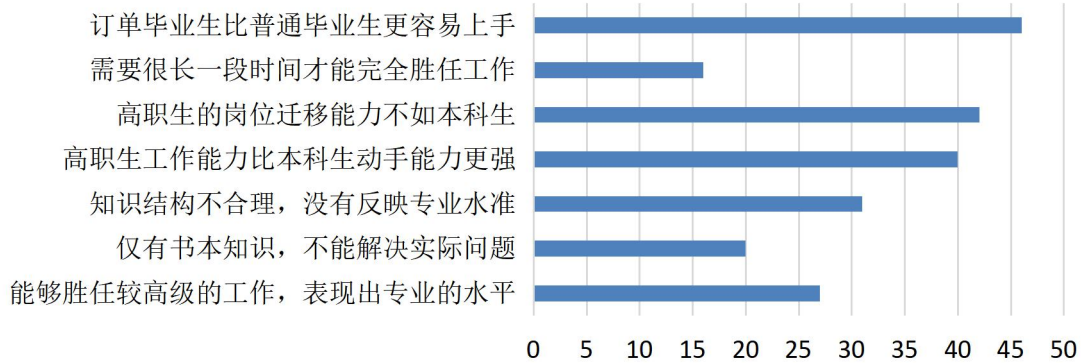
## 2、企业对毕业生的基本看法

行业企业问卷中，在对“企业对高职保险（车险查勘定损）专业毕业生的基本看法”中，“订单毕业生比普通毕业生更容易上手”排在第一，67家受访企业中有46家企业有此选项，占到受访企业的68.7%，表明按公司需求培养，让企业参与到人才培养的全过程订单人才培养模式更加受企业认可。有42家企业表示“高职生工作能力比本科生动手能力更强”（占比62.7%），有40家企业表示“高职生的岗位迁移能力不如本科生”（占比59.7%），表明高职学生一方面动手能力更强，另一方面却又不如本科生能胜任更多岗位。

此外，受访企业认为高职保险（车险查勘定损）专业毕业生“知识结构不合理，没有反映专业水准”的略多于“能够胜任较高级的工作，表现出专业的水平”，表明高职院校还需要对保险（车险查勘定损）专业知识结构不断优化，知识、技能需要进一步与行业实务接轨，让企业全程参与到保险（车险查勘定损）专业人才培养中来。

**表8 企业对高职保险（车险查勘定损）专业毕业生的基本看法分析表**

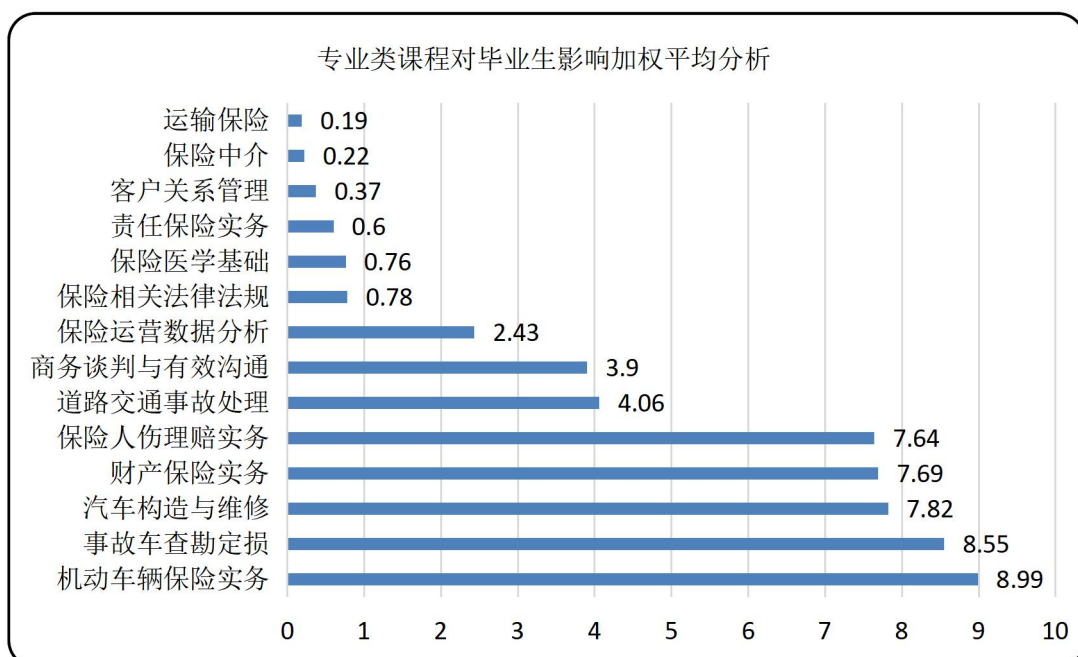
企业对高职保险（车险查勘定损）专业毕业生的基本看法



#### （四）开设的核心课程分析

##### 1、专业课程

在毕业生问卷调查中，排序“哪些专业类课程对你帮助比较大”时，与车险查勘定损岗位有紧密关联的《机动车辆保险实务》（加权平均分 8.99）、《事故车查勘定损》（加权平均分 8.55）、《汽车构造与维修》（加权平均分 7.82）、《财产保险实务》（加权平均分 7.69）、《保险人伤理赔实务》（加权平均分 7.64）等课程加权得分最高，表明此类课程对保险（车险查勘定损）专业毕业生工作有积极作用。而《运输保险》（加权平均分 0.19）、《保险中介》（加权平均分 0.22）、《客户关系管理》（加权平均分 0.37）等课程需要加权得分最低，表明此类课程需要优化和调整。

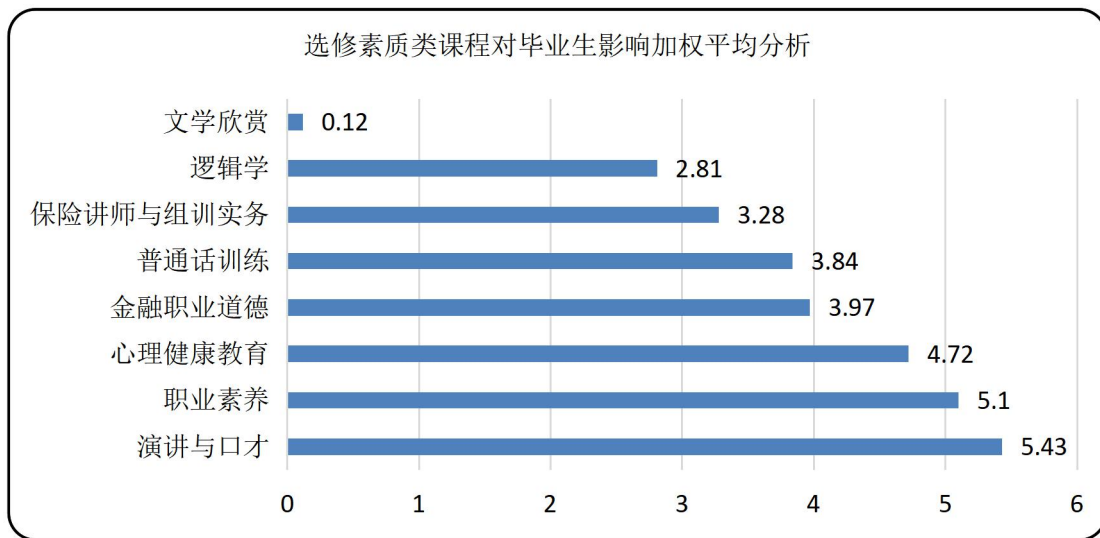
**表 9 保险（车险查勘定损）专业课程对毕业生影响加权平均分析表**


（计算方法为：选项平均综合得分 =  $(\sum \text{频数} \times \text{权值}) / \text{填写人次}$ ）

## 2、选修素质类课程

在毕业生问卷调查中，排序“哪些选修素质类课程对你帮助比较大”时，《演讲与口才》（加权平均分 5.43）、《职业素养》（加权平均分 5.1）课程加权得分最高，表明此类课程对保险（车险查勘定损）专业毕业生职业发展有积极作用。而《文学欣赏》（加权平均分 0.12）课程加权得分最低，需要对课程内容进行改进和优化。

表 10 选修素质类课程对毕业生影响加权平均分析表



（计算方法为：选项平均综合得分 =  $(\sum \text{频数} \times \text{权值}) / \text{填写人次}$ ）

## （五）在校生学情分析

### 1、课程满意度

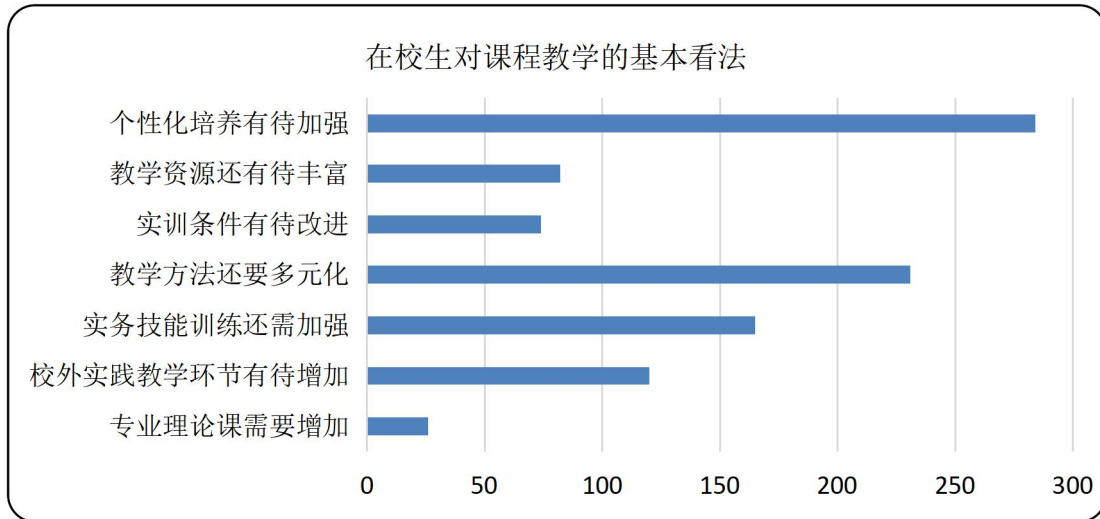
在校生调查问卷中，保险（车险查勘定损）专业在校生在被问及“所学课程设置的满意度”时，85.54%的在校生选择为“很满意”、“满意”。在校生在被问及“所学课程授课内容的满意度”时，86.09%的在校生选择为“很满意”、“满意”。在校生在被问及“所学课程授课质量的满意度”时，91.24%的在校生选择为“很满意”、“满意”。调查结果表明保险（车险查勘定损）专业在校生对课程的整体满意度还比较高。

### 2、课程教学方面

在校生调查问卷中，认为保险（车险查勘定损）专业课程教学中存在的问题有专业理论课需要增加、实务技能训练还要加强、教学方法还要多元化、个性化培养有待加强、教学资源还有待丰富、实训条件有待改进、校外实践教学

环节有待增加等。主要集中于个性化培养有待加强，占 78.5%；教学方法还要多元化，占 63.8%；在这两个方面有待改进。

**表 11 在校生对课程教学的基本分析表**



## 七、调研结论及对人才培养的建议

### （一）岗位定位为车险查勘定损岗位

保险（车险查勘定损）专业的岗位定位主要为保险公司查勘岗、定损岗。作为中国人寿的高职院校，要考虑更多地服务服从主业，为国寿财培养车险查勘定损专业人才；同时，作为湖南的高职院校，要着重考虑为湖南省内各保险公司培养车险查勘定损专业人才，重点服务于本地经济社会的发展；此外，面向保险行业办学，要满足保险行业企业对车险查勘定损专业人才的需求。车险查勘定损岗位需求量大，学历要求合适，收入可观，而且，作为全国唯一的保险类院校，我院的保险（车险查勘定损）专业有着巨大的发展空间。

### （二）通过订单培养，实现专业高质量发展

为了让培养的人才更加适应保险行业企业的需要，实现与工作岗位的无缝对接，保险（车险查勘定损）专业要继续加大订单人才培养的力度，有针对性地为订单合作企业培养专业技术技能人才。订单学生与学院和公司签订订单人才培养协议，学院与公司共同制定人才培养方案，保证课程内容与公司岗位深度融合，公司设置相应订单特色课程，其师资由公司安排，同时，利用学院的兼职师资库安排行业实务专家开展专业授课；最后订单合作公司安排订单班学生赴公司开展顶岗实习，学院和公司共同对学生三年学习和实习进行综合考核，

对合格的订单班学生安排就业；最终实现学院与公司的人才共育、过程共管、责任共担、成果共享，实现学院保险（车险查勘定损）专业的高质量发展。

### （三）加大专业核心课程的专业能力培养

《机动车辆保险实务》、《汽车构造与维修》、《道路交通事故处理及责任认定》、《保险人伤理赔实务》与车险查勘定损岗位技能需求结合紧密，需要将客户争议处理能力、客户沟通技巧使用能力、风险分析与管理能力、客户关系维护与管理能力、风险识别和核保能力、事故理算和赔付能力、资料统计分析能力等专业能力深度融入课程当中，同时加大实践课程比例，更好的与公司实务接轨。

考虑到《客户关系管理》、《运输保险》等课程对于车险查勘定损岗位而言，实用性并不是特别突出，需要对课程内容进行优化与调整。在毕业生的职业生涯中，部分毕业生将进入保险中介公司工作，为适应岗位的迁移能力，可将《保险中介实务》课程开设成专业选修课。

### （四）进一步做实《劳动实践》课程

保险（车险查勘定损）专业通过进一步做实《劳动实践》课程，培养学生正确的劳动观念，养成良好的劳动习惯；培养学生吃苦耐劳和奉献精神，磨练学生意志，提高学生自我教育、自我管理、自我服务的能力。

### （五）重视学生人文素养及综合能力的培养

针对企业对专业人才政治素质、文化修养、职业道德、服务意识、沟通协调能力、办公自动化能力等能力与素质的要求，保险（车险查勘定损）专业需要重视对学生人文素质及综合能力的培养，让学生具有胜任不同就业岗位的能力及素质。《演讲与口才》、《职业素养》课程内容要进一步优化，体现本专业特色。

### （六）优化实践教学条件，加强学生的个性化培养

保险（车险查勘定损）教师需要进一步研究教学方法，加强学生的个性化培养，进一步增加实践教学的比重，与校外实习基地负责人沟通，考虑适当增加校外实践教学环节。在教学过程中要注重思政元素的融入，强化学生的职业精神与工匠精神培育。

## 八、附表

附件一：保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（行业企业）

附件二：保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（毕业生）

附件三：保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（在校生）

保险（车险查勘定损）专业人才培养调研小组

2021 年 5 月 20 日

## 附件一：保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（行业企业）

**保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（行业企业）**

## 一、企业的总体状况

1、公司名称：\_\_\_\_\_ 公司\_\_\_\_\_ 省分公司\_\_\_\_\_ 支公司

2、企业的规模：

- A、微型企业（100 人以内）                      B、小型企业（300 人以内）  
C、中型企业（1000 人以内）                      D、大型企业（10000 人以内）  
E、超大型企业（10000 人以上）

3、企业员工的学历构成：

- A、研究生学历占主体（>30%）      B、大学本科占主体（>30%）  
C、高职专科占主体（>30%）      D、高中（中专）及以下占主体（>30%）

4、车险查勘定损岗位占比：

- A、<10%                      B、<20%                      C、<30%                      D、>30%

5、车险查勘定损岗位员工的学历构成：

- A、研究生学历占主体（>30%）      B、大学本科占主体（>30%）  
C、高职专科占主体（>30%）      D、高中（中专）及以下占主体（>30%）

6、企业的性质：

- A、保险公司                                      B、保险中介公司  
C、银行或其他金融机构                      D、互联网公司  
E、与保险公司有业务关系的其他机构或单位

## 二、企业对保险（车险查勘定损）专业人才需求状况

1、贵单位近 3 年对保险（车险查勘定损）专业人才的需求计划是：

- A、查勘定损岗：                      人      B、出单理赔岗：                      人  
C、车险客服岗：                      人      D、车险财务岗：                      人

2、近三年贵单位录用的保险（车险查勘定损）专业人员的学历要求为？

- A、高职以下                                      B、高职  
C、自考本科                                      D、全日制本科  
E、研究生及以上

### 三、企业人才开发情况

1、本企业在保险（车险查勘定损）专业人才开发方面遇到的最大问题是：

- A、人才来源渠道不畅通，符合企业需求的人才难找
- B、人才流失问题严重
- C、人才信息沟通不够及时
- D、进行员工培训的成本高

2、企业员工招聘主要途径（请按主次选择其中 3 项），

(1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_

- A、本地人才市场
- B、外地招聘
- C、校园招聘
- D、网络招聘

3、是否可以按需招到人？

- A、所有职位都可以招到合适的人
- B、基本上可以招到
- C、只能招到一部分
- D、很难招到 请您说明原因：\_\_\_\_\_

### 四、企业录用保险（车险查勘定损）专业的人才的具体条件

1、本企业招聘关于保险（车险查勘定损）专业人才对性别要求：

- A、女
- B、男
- C、性别无要求

2、本企业新入司的保险（车险查勘定损）岗位员工平均收入大概是多少？

- A、3000 元以下
- B、3000-5000
- C、5000-8000 元
- D、8000 元以上

3、从工作性质考虑，您认为保险（车险查勘定损）专业毕业生应具备以下哪些日常工作基本能力（请按主次选择其中 4 项），

(1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_

- A、使用办公设备的能力；
- B、自主学习能力；
- D、常用文书写作能力；
- E、口头表达与沟通能力；
- F、接人待物的能力；
- G、团队合作能力；
- H、组织协调能力
- I、计算机使用能力

4、从工作性质考虑，您认为保险（车险查勘定损）专业毕业生除了应具备车险事故查勘定损能力外，还应具备以下哪些专业工作基本能力（请按主次选择其中 4 项） (1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_



- A、风险分析与管理能力； B、风险识别和核保能力；  
C、客户争议处理能力； D、客户关系维护与管理能力；  
E、客户沟通技巧使用能力； F、资料统计分析能力  
G、事故理算和赔付能力 H、其它；

5、从工作性质考虑，您认为保险（车险查勘定损）专业毕业生应具备以下哪些素质（请按主次选择其中 4 项）

(1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_

- A、道德品质高尚； B、吃苦耐劳、有奉献精神；  
C、团结友爱，团队合作精神； D、良好协调与沟通能力；  
E、情绪稳定、有一定忍耐能力； F、专业素质强  
G、自学能力、领悟与反应能力与创新能力； H、其他

6、企业对高职保险（车险查勘定损）专业毕业生的基本看法：

- A、需要很长一段时间才能完全胜任工作  
B、订单毕业生比普通毕业生更容易上手  
C、能够胜任较高级的工作，表现出专业的水平  
D、仅有书本知识，不能解决实际问题  
E、知识结构不合理，没有反映专业水准  
F、高职生工作能力比本科生动手能力更强  
G、高职生的岗位迁移能力不如本科生  
H、其它（请写出）： \_\_\_\_\_；

**五、您对高职保险（车险查勘定损）专业人才培养有何建议**

调查问卷至此结束，感谢您的配合，祝您的事业蒸蒸日上！

## 附件二：保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（毕业生）

**保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（毕业生）**

## 一、毕业生的总体状况

1、姓名：\_\_\_\_\_；手机号码：\_\_\_\_\_。

毕业年份：A、2016 年 B、2017 年 C、2018 年 D、2019 年

所在公司名称：\_\_\_\_\_ 公司\_\_\_\_\_ 省分公司\_\_\_\_\_ 支公司；

目前所在岗位：\_\_\_\_\_岗。

2、目前月收入大概是多少？

A、3000 元以下 B、3000-5000 元

C、5000-8000 元 D、8000 元以上

## 二、知识能力素质重要性

1、你认为在学校所学基础课程哪些对你的帮助比较大（请按主次选择其中 4 项），（1）\_\_\_\_\_（2）\_\_\_\_\_（3）\_\_\_\_\_（4）\_\_\_\_\_

A、保险原理与实务；B、经济数学；C、英语；D、经济学基础；

E、计算机应用操作实务；F、现代金融基础；G、会计基础；

H、风险管理 I、应用文写作 J、其它：\_\_\_\_\_

2、你认为哪些专业知识对你的帮助比较大（请按主次选择其中 4 项），

（1）\_\_\_\_\_（2）\_\_\_\_\_（3）\_\_\_\_\_（4）\_\_\_\_\_

A、机动车辆保险实务；B、保险相关法律法规；C、保险人伤理赔实务；D、财产保险实务；E、商务谈判与有效沟通；F、保险运营数据分析；G、道路交通事故处理；H、保险医学基础；I、事故车查勘定损；J、责任保险实务；K、运输保险；L、保险人伤理赔实务；M、汽车构造与维修；N、客户关系管理；O、保险中介；Q、其它\_\_\_\_\_

3、你认为哪些选修素质类课程对你的帮助比较大（请按主次选择其中 4 项），（1）\_\_\_\_\_（2）\_\_\_\_\_（3）\_\_\_\_\_（4）\_\_\_\_\_

A、心理健康教育；B、职业素养；C、普通话训练；

D、演讲与口才；E、金融职业道德；F、文学欣赏；

G、保险讲师与组训实务；H、逻辑学；I、其他：\_\_\_\_\_

4、从工作性质考虑，您认为哪些日常工作基本能力对你的帮助比较大（请按主次选择其中 4 项），（1）\_\_\_\_（2）\_\_\_\_（3）\_\_\_\_（4）\_\_\_\_

- A、使用办公设备的能力； B、自主学习能力； D、常用文书写作能力；  
E、口头表达与沟通能力； F、接人待物的能力； G、团队合作能力；  
H、组织协调能力 I、计算机使用能力

5、从工作性质考虑，您认为除了应具备车险事故查勘定损能力外，还应具备以下哪些专业工作基本能力，

（请按主次选择其中 4 项）（1）\_\_\_\_（2）\_\_\_\_（3）\_\_\_\_（4）\_\_\_\_

- A、风险分析与管理能力； B、风险识别和核保能力；  
C、客户争议处理能力； D、客户关系维护与管理能力；  
E、客户沟通技巧使用能力； F、资料统计分析能力  
G、事故理算和赔付能力 H、其它；

6、从工作性质考虑，您认为哪些素质对你的帮助比较大，（请按主次选择其中 4 项）（1）\_\_\_\_（2）\_\_\_\_（3）\_\_\_\_（4）\_\_\_\_

- A、道德品质高尚； B、吃苦耐劳、有奉献精神；  
C、团结友爱，团队合作精神； D、良好协调与沟通能力；  
E、情绪稳定、有一定忍耐能力； F、专业素质强  
G、自学能力、领悟与反应能力与创新能力； H、其他

**三、您对母校保险（车险查勘定损）专业人才培养有何建议**

调查问卷至此结束，感谢您的配合，祝您的事业蒸蒸日上！

## 附件三：保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（在校生）

**保险（车险查勘定损）专业人才培养调查问卷（在校生）****一、学生的基本情况**

- 1、您的性别：A. 男 B. 女
- 2、所在的年级：A、2017 年 B、2018 年 C、2019 年
- 3、您之所以选择保险（车险查勘定损）专业方向的原因是什么？
  - A、订单班就业有保障
  - B、家人帮自己做出选择
  - C、自己想学这个
  - D、不太清楚

**二、知识能力素质重要性**

1、你认为在学校所学基础课程哪些对你的帮助比较大（请按主次选择其中 4 项），（1）\_\_\_\_（2）\_\_\_\_（3）\_\_\_\_（4）\_\_\_\_

- A、保险原理与实务；B、经济数学；C、英语；D、经济学基础；  
E、计算机应用操作实务；F、现代金融基础；G、会计基础；  
H、风险管理 I、应用文写作 J、其它：\_\_\_\_\_

2、你认为在学校所学专业课程哪些对你的帮助比较大（请按主次选择其中 4 项），（1）\_\_\_\_（2）\_\_\_\_（3）\_\_\_\_（4）\_\_\_\_

A、机动车辆保险实务；B、保险相关法律法规；C、保险人伤理赔实务；D、财产保险实务；E、商务谈判与有效沟通；F、保险运营数据分析；G、道路交通事故处理；H、保险医学基础；I、事故车查勘定损；J、责任保险实务；K、运输保险；L、保险人伤理赔实务；M、汽车构造与维修；N、客户关系管理；O、保险中介；Q、其它\_\_\_\_\_

3、你认为哪些选修素质类课程对你的帮助比较大（请按主次选择其中 4 项），（1）\_\_\_\_（2）\_\_\_\_（3）\_\_\_\_（4）\_\_\_\_

- A、心理健康教育；B、职业素养；C、普通话训练；  
D、演讲与口才；E、金融职业道德；F、文学欣赏；  
G、保险讲师与组训实务；H、逻辑学；I、其他：\_\_\_\_\_

4、您认为哪些日常工作基本能力对你的帮助比较大（请按主次选择其中 4 项），（1）\_\_\_\_（2）\_\_\_\_（3）\_\_\_\_（4）\_\_\_\_

- A、使用办公设备的能力； B、自主学习能力； D、常用文书写作能力；  
E、口头表达与沟通能力； F、接人待物的能力； G、团队合作能力；  
H、组织协调能力 I、计算机使用能力

5、您认为哪些素质可能对您的帮助比较大，（请按主次选择其中 4 项）

（1）\_\_\_\_（2）\_\_\_\_（3）\_\_\_\_（4）\_\_\_\_

- A、道德品质高尚； B、吃苦耐劳、有奉献精神；  
C、团结友爱，团队合作精神； D、良好协调与沟通能力；  
E、情绪稳定、有一定忍耐能力； F、专业素质强  
G、自学能力、领悟与反应能力与创新能力； H、其他

6、请您对所学课程设置的满意程度进行评价。

- A、很不满意 B、不满意 C、一般 D、满意 E、很满意

7、请您对所学课程授课内容的满意度进行评价。

- A、很不满意 B、不满意 C、一般 D、满意 E、很满意

8、请您对所学课程授课质量的满意度进行评价。

- A、很不满意 B、不满意 C、一般 D、满意 E、很满意

9、您认为保险（车险查勘定损）专业的课程教学中存在的问题，（请按主次选择其中 4 项）（1）\_\_\_\_（2）\_\_\_\_（3）\_\_\_\_（4）\_\_\_\_

- A、专业理论课课程需要增加 B、实务技能训练还要加强  
C、教学方法还要多元化 D、个性化培养有待加强  
E、教学资源还有待丰富 F、实训条件有待改进  
H、校外实践教学环节有待增加 I、其他（请填写）：\_\_\_\_\_

### 三、您对学校保险（车险查勘定损）专业人才培养有何建议

调查问卷至此结束，感谢您的配合，祝您的学有所成！