



中国人寿
CHINA LIFE

保险职业学院
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

保险实务 (核保核赔) 专业技能考核标准

《保险专业技能考核标准与题库》编写组

2021年10月08日

《保险专业技能考核标准与题库》编写组成员：

主 编：周 灿

副主编：王 君 张 倩 李晶晶 薛 恒

参 编：李 丽 马丽华 常 伟 刘桂梅 李一鸣

刘省波 左小川 谢汀芬 田建湘 顾 红

陈思屹 包 敏

《保险专业技能考核标准与题库》审核组成员：

主 审：赵松来

副主审：忽 群 沈 伟 夏雪芬 葛志明

参 审：林向阳 谭邦永 欧肇敏 雷 鸣 蔡征宇

吕雅丽

《保险专业技能考核标准与题库》所有内容仅供保险职业学院教学使用，不得直接用于以盈利为目的的活动中，采用时请注意许可。

目 录

第一部分 保险实务（核保核赔）专业技能考核标准.....	4
一、专业名称.....	4
二、考核目标.....	4
三、考核内容.....	4
模块一 风险分析与管理.....	4
模块二 保险产品分析.....	6
模块三 财产保险承保与理赔实务.....	8
模块四 人身保险承保与理赔实务.....	10
四、评价标准.....	12
五、考核方式.....	16
六、附录.....	17

第一部分 保险实务（核保核赔）专业技能考核标准

一、专业名称

专业名称：保险实务（530203）

专业方向：核保核赔

二、考核目标

本专业技能考核，通过设置风险分析与管理、保险产品分析、财产保险承保与理赔实务、人身保险承保与理赔实务等4个专业技能考核模块，共计80道考核试题，分别考核学生的风险分析与管理能力、保险产品分析与解读能力、财产保险与人身保险核保与核赔业务实务操作能力等专业能力与水平，以及从事保险专业技术工作的团队协作、综合运用、管理执行、创新创业、守法遵纪、诚信敬业、安全合规等职业素养，引导学校加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，提高专业教学质量，培育学生创新创业、合规经营、高效执行等职业能力，弘扬新时代劳模精神、劳动精神和工匠精神，促进学生德、智、体、美、劳全面发展，培养适应新时代发展需要的保险专业复合型高素质技术技能人才。

三、考核内容

模块一 风险分析与管理

风险分析与管理是保险从业人员必须掌握的专业基本技能，本技能考核模块包括企业风险分析与管理、家庭风险分析与管理两个项目，共计10道测试试题。本模块考核内容以具有代表性的、真实的企业和家庭案例为背景，基于保险公司真实产品，考核学生对风险管理、保险产品知识的掌握程度，检验学生识别风险、评估风险、管理风险、撰写风险管理方案的专业基础技能水平。

1、企业风险分析与管理 技能编号：1-1 题目编号：A-1-1-1 到 A-1-1-6

(1)技能要求

- ①能够准确进行企业风险分类；
- ②能够正确识别企业不同风险事件的风险源；
- ③能够熟练运用各种风险识别方法，设计企业风险调研问卷、表格等工具；
- ④能够准确进行企业风险因素分析；
- ⑤能够正确识别并分析企业面临的不同风险；
- ⑥能够正确进行企业风险管理流程设计；
- ⑦能够准确运用各种风险管理方法和工具；
- ⑧能够正确进行企业风险管理决策；
- ⑨能够熟练按照提示逐步完成企业风险评估报告，给出企业风险等级评价，并提出相应风险管理对策和建议。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神、创新思维；

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；

⑥在对各类企业进行风险识别、风险分析和风险管理过程中注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识；

⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

⑧撰写并提交的企业风险管理方案紧扣主题，具有较为扎实的文字功底和良好的语言组织能力，体现出一定的创新思维。

2、家庭风险分析与管理 技能编号：1-2 题目编号：A-1-2-1 到 A-1-2-4

(1) 技能要求

①能够准确进行家庭风险分类；

②能够正确识别家庭不同风险事件的风险源；

- ③能够熟练运用各种风险识别方法，设计家庭风险调研问卷、表格等工具；
- ④能够准确进行家庭风险因素分析；
- ⑤能够正确识别并分析家庭面临的不同风险；
- ⑥能够正确进行家庭风险管理流程设计；
- ⑦能够准确运用各种风险管理方法和工具；
- ⑧能够正确进行家庭风险管理决策；
- ⑨能够熟练按照提示逐步完成家庭风险评估报告，给出企业风险等级评价，并提出相应风险管理对策和建议。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神、创新思维；

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；

⑥在对各类家庭进行风险识别、风险分析和风险管理过程中注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识；

⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

⑧撰写并提交的家庭风险管理方案紧扣主题，具有较为扎实的文字功底和良好的语言组织能力，体现出一定的创新思维。

模块二 保险产品分析

保险产品分析是保险从业人员必须具备的专业基本技能，本技能模块包括财产保险产品分析和人身保险产品分析 2 个项目，共计 28 道试题。本模块主要考核内容为：确定保险标的与保险项目；解读保险产品条款；分析保险产品缴费方式，计算保险费；解说保险产品利益与产品特色；分析和提炼保险产品特色及适

用对象；通过开展个人、家庭或企业的风险的识别与分析从而判断保险需求；指导保险客户认知与熟悉保险产品并引导客户消费等。

1、财产保险产品分析 技能编号：2-1 题目编号：A-2-1-1 到 A-2-1-18

(1) 技能要求

- ①能针对企业、家庭的实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；
- ②能确定财产保险各险种的保险标的和保险项目；
- ③能准确、熟练地解说财产保险各产品条款；
- ④能准确、熟练地解说财产保险各险种的保障利益与产品特色；
- ⑤能准确判断保险标的和掌握承保条件；
- ⑥能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品，制订产品组合方案；
- ⑦能正确填写车险实务单证，指导客户完成车险消费行为；
- ⑧能运用保险法律法规知识，协调、处理简单的车险纠纷；
- ⑨能运用产品知识及相关法律法规知识，为客户提供咨询、协调、处理纠纷等相关的保险产品服务等。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④在保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；

⑤在保险产品解说过程中，具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力；

⑥具备较强的财产保险市场分析能力和客户关系维护能力；

⑦具备严谨细致、精益求精的工作作风；

⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

2、人身保险产品分析 技能编号：2-2 题目编号：A-2-2-1 到 A-2-2-10

(1) 技能要求

①能正确解读人身保险产品的各项条款，能准确把握产品特点、保障利益、分红和费用说明等的解说要点；

②能准确分析归纳出产品特色和适用对象；

③能根据给定的客户信息说明保险产品的保障利益；

④能分析缴费方式，并计算保险费；

⑤能运用保障利益条款解决客户的相关问题。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④在保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；

⑤在保险产品解说过程中，具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力；

⑥具备较强的人身保险市场分析能力和客户关系维护能力；

⑦具备严谨细致、精益求精的工作作风；

⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

模块三 财产保险承保与理赔实务

财产保险承保与理赔是保险实务（核保核赔）专业学生必须掌握的岗位核心技能，本技能模块考核内容包括财产保险承保实务和财产保险理赔实务两个项目，共计 21 道测试试题。本模块考核内容以具有代表性的企业财产保险、家庭财产保险等的投保、承保、理赔业务案例为背景和保险公司真实的业务单证为样本，考核学生所应具备的投保与承保、核保、查勘、定损、理算等财产保险核保核赔业务专业技能水平。

1、财产保险承保实务 技能编号：3-1 题目编号：B-1-1-1 到 B-1-1-11

(1) 技能要求

①能准确分析与评估企业、家庭面临的财产损失风险，明确保险标的与保险项目，明确保险责任范围；

②能针对企业、家庭的实际情况和风险点，指导企业选择合适的险种和附加险进行投保；

③能正确分析企业相关财务数据，核算相关承保费率与系数；

④能正确分析财产保险各险种费率的影响因素，准确计算财产保险各险种的保险金额和保险费；

⑤能正确填制或审核财产保险各险种投保的相关单证；

⑥能准确分析核保要素，缮制承保单证。

（2）素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通、协调能力和团队合作精神；

④在处理财产保险业务过程中，注重依法合规，具备准确的专业分析和判断能力；

⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥具备较强的财产保险业务数据统计分析与处理能力；

⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

2、财产保险理赔实务 技能编号：3-2 题目编号：B-1-2-1 到 B-1-2-10

（1）技能要求

①能进行接报案处理，填写相关单证；

②能根据案情准确判断保险责任；

③能根据险种和案情分析判断标的的损失情况；

④能正确计算财产保险各险种的保险赔款；

⑤能准确区分共同海损和单独海损，并计算共同海损分摊；

⑥能正确填制或审核理赔相关单证。

（3）素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通、协调能力和团队合作精神；

④在处理财产保险业务过程中，注重依法合规，具备准确的专业分析和判断能力；

⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥具备较强的财产保险业务数据统计分析与处理能力；

⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

模块四 人身保险承保与理赔实务

人身保险承保与理赔是保险实务（核保核赔）专业学生必须掌握的岗位核心技能，本技能模块考核内容包括人身保险承保实务和人身保险理赔实务两个项目，共计 21 道测试试题。本模块考核内容以具有代表性的人寿保险、人身意外伤害保险和健康保险等主要人身保险险种产品条款和承保、理赔业务案例为背景，以保险公司真实的业务单证为样本，考核学生所应具备的人寿保险、人身意外伤害保险和健康保险等主要人身保险险种的投保、核保、承保、保全、理赔等人身保险核保核赔业务专业技能水平。

1、人身保险承保实务 技能编号：4-1 题目编号：B-2-1-1 到 B-2-1-17

（1）技能要求

①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成新单处理工作；

②能对投保资料的完备性进行审核；

③能对投保资料填写是否完整、内容是否正确进行审核；

④能对投保资料进行扫描并进行新契约的录入处理；

⑤能理解生存调查对核保结论的影响，并能结合背景资料确定生存调查的重

点；

- ⑥能独立进行生存调查，撰写生存调查报告；
- ⑦能够根据给定的资料，列举影响核保结论的健康要素及非健康要素；
- ⑧能运用 BMI 指数判断客户体型、能计算吸烟指数；
- ⑨能分析性别、年龄、吸烟、饮酒、肥胖对死亡率的影响；
- ⑩能在给出核保手册部分内容的前提下，能综合客户的风险点，对客户进行评点，并做出核保结论，同时对客户所需加费的金额进行评定。

（2）素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通、协调能力和团队合作精神；

④在处理人身保险承保业务过程中，注重依法合规和人文关怀，具备准确的专业分析和判断能力；

⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥具备较强的人身保险业务数据统计分析与处理能力；

⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

2、人身保险理赔实务 技能编号：4-2 题目编号：B-2-2-1 到 B-2-2-4

（1）技能要求

①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成理赔业务；

②掌握理赔的含义、原则、流程；

③能够掌握理赔时所需要提供的主要单证；

④能运用保险法及保险原理的相关内容，对案情进行判定；

⑤掌握纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项；

⑥能根据客户信息填写理赔申请书。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通、协调能力和团队合作精神；

④在处理人身保险理赔业务过程中，注重依法合规和人文关怀，具备准确的专业分析和判断能力；

⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥具备较强的人身保险业务数据统计分析与处理能力；

⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

四、评价标准

1、评价方式：保险实务（核保核赔）专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合的方式。根据考生考试过程中的操作规范性、工作任务完成质量、提交文档（各类单证）质量等因素评价最终成绩。

2、分值分配：本专业技能考核各模块试题均实行 100 分制，其中专业技能占 80 分，职业素养占 20 分。最终成绩 60 分以上为合格，85 分以上为优秀。

3、技能评价要点：重点考核学生对项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点内容如下表 1 所示：

表 1 保险实务（核保核赔）专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	风险分析与管理	企业风险分析与管理	①正确掌握各类风险的概念。 ②准确进行风险分类。 ③熟练掌握风险源的概念和种类。 ④准确识别不同风险事件的风险源。 ⑤熟练利用风险识别的各种方法，设计问卷、表格

			等工具，有效的为企业进行风险识别。
		家庭 风险 分析 与管 理	<p>①正确掌握各类风险因素的概念。</p> <p>②准确进行风险因素分析。</p> <p>③熟练掌握风险分类。</p> <p>④准确、全面、突出重点地识别并分析企业面临的不同风险。</p> <p>⑤熟练按照提示逐步完成风险评估报告，给出风险等级评价，提出对策和建议。</p>
		财产 保险 产品 分析	<p>①能针对企业、家庭的实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；</p> <p>②能确定财产保险各险种的保险标的和保险项目；</p> <p>③能准确、熟练地解说财产保险各产品条款；</p> <p>④能准确、熟练地解说财产保险各险种的保障利益与产品特色；</p> <p>⑤能准确判断保险标的和掌握承保条件；</p> <p>⑥能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品，制订产品组合方案；</p> <p>⑦能正确填写车险实务单证，指导客户完成车险消费行为；</p> <p>⑧能运用保险法律法规知识，协调、处理简单的车险纠纷；</p> <p>⑨能运用产品知识及相关法律法规知识，为客户提供咨询、协调、处理纠纷等相关的保险产品服务。</p>

		人身 保险 产品 分析	<p>①能正确解读人身保险产品的各项条款，能准确把握产品特点、保障利益、分红和费用说明等的解说要点；</p> <p>②能准确分析归纳出产品特色和适用对象；</p> <p>③能根据给定的客户信息说明保险产品的保障利益；</p> <p>④能分析缴费方式，并计算保险费；</p> <p>⑤能运用保障利益条款解决客户的相关问题。</p>
2	岗位 核心 技能	财产 保险 承保 与理 赔实 务	<p>①能根据被保险人的实际情况及投保的险种列示核保要素，核保要素列示正确合理。</p> <p>②能在复杂的财产项目中确定可保的保险标的，标的识别正确。</p> <p>③能根据被保险人的基本情况分析出影响投保险种费率的影响因素，影响因素分析正确合理。</p> <p>④能根据实际情况计算保险金额，保险金额计算正确。</p> <p>⑤能根据被保险人和投保险种的情况计算保险费，保险费计算正确。</p> <p>⑥能正确的填写保险单证，单证填写完整、单证项目填写正确，字迹工整，无涂改。</p> <p>⑦能从核保人的角度审核投保单证，识别投保单证的错误，并进行更正。</p> <p>⑧能从核保人角度，根据被保险人及其投保的具体情况核定承保条件，并能提出合理的核保意见。</p> <p>⑨能进行批改业务的处理，并正确填写批单。</p>
		财产 保险 理赔 实务	<p>①能请根据客户的情况，完成索赔和理赔单证的填写。</p> <p>②能从理赔人员的角度，根据被保险人发生风险事故的情况判断保险责任，对保险期限、保险标的、</p>

			<p>保险责任判断正确合理。</p> <p>③能从理赔人员的角度，根据所投保的险种和被保险人发生风险事故的具体情况列举客户索赔应提交的资料，索赔资料列举正确合理。</p> <p>④能根据被保险人投保的险种和风险事故的具体情况，计算保险理赔额。保险价值、保险金额、损失金额确定方式正确，运用公式正确，计算数据正确。</p> <p>⑤能准确区别共同海损和单独海损，能根据被保险人风险事故的具体情况计算共同海损分摊。</p> <p>⑥能从理赔人员的角度从理赔案例中吸取经验教训，以帮助公司未来更好地规避类似风险和处理类似案例。</p> <p>⑦能区分侵权责任和合同责任，熟悉责任保险涉及的相关法律制度。</p>
	人身 保险 承保 与理 赔实 务	人身 保险 承保 实务	<p>①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成新单处理工作。</p> <p>②熟练审核投保资料的完备性。</p> <p>③熟练审核投保资料填写是否完整、内容是否正确。</p> <p>④正确扫描处理投保资料。</p> <p>⑤准确完成新契约录入处理。</p>
		人身 保险 理赔 实务	<p>①准确掌握理赔的含义、原则、流程。</p> <p>②熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成理赔业务。</p> <p>③全面掌握理赔时所需要提供的主要单证。</p> <p>④运用保险法及保险原理的相关内容，对案情进行合理判定。</p> <p>⑤牢固掌握纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项。</p> <p>⑥根据客户信息准确、规范填写理赔申请书。</p>

--	--	--	--	--

五、考核方式

保险实务（核保核赔）专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合的方式，具体安排如下：

1、技能测试模块选取：通过调研湖南省内高职院校，目前保险实务（核保核赔）专业（530203）全省没有统一的专业技能考核标准与题库，由各参考学校自主确定考核标准和考核题库。根据保险实务（核保核赔）专业人才培养方案要求，我院保险实务（核保核赔）专业技能考核标准与题库分为专业基本技能、岗位核心技能两大类型，其中专业基本技能包括风险分析与管理、保险产品分析两个模块共计四个项目，岗位核心技能包括财产保险承保与理赔实务、人身保险承保与理赔实务两个模块共计四个项目。

2、学生参考模块确定：参与考核学生的抽选工作由湖南省教育厅进行，名单由湖南省教育厅确定。保险实务（核保核赔）专业方向参考学生按规定随机抽取考题，具体抽考内容如下表 2 所示，抽考学生和试题在检录时通过现场抽签决定：

表 2 保险实务（核保核赔）专业技能考核试题抽取方式表

参考专业 (方向)	专业基本技能			岗位核心技能		
	模块名称	项目名称	学生占比	模块名称	项目名称	学生占比
保险实务 (核保核 赔)	风险分析 与管理	企业风险分析 与管理 (1-1)	20%	财产保险 承保与理 赔实务	财产保险承保实 务 (3-1)	30%
		家庭风险分析 与管理 (1-2)			财产保险理赔实 务 (3-2)	
	保险产品 分析	财产保险产品 分析 (2-1)	20%	人身保险 承保与理	人身保险承保实 务 (4-1)	30%

		人身保险产品 分析 (2-2)		赔实务	人身保险理赔实 务 (4-2)	
--	--	--------------------	--	-----	--------------------	--

3. 试题抽取方式：参考学生依据“表 2 保险实务（核保核赔）专业技能考核试题抽取方式表”中的抽考方式，在保险实务（核保核赔）专业技能考核题库的专业基本技能和岗位核心技能中随机各抽取 1 道试题进行考核。

六、附录

保险实务（核保核赔）专业技能考核标准与题库参照和引用了下列国家法律法规、行业技术规范与标准等，具体如表 3 所示：

表 3 参照与引用的国家法律法规、行业技术标准和规范等列表

序号	中文标准名称	引用标准来源或链接网址
1	《中华人民共和国保险法》	http://www.gov.cn/flfg/2009-02/28/content_1246444.htm
2	《中华人民共和国职业教育法》	http://www.moe.gov.cn/s78/A02/zfs_l eft/s5911/moe_619/tnull_1312.html
3	《保险从业人员行为准则》	http://www.gov.cn/gongbao/content/2009/content_1399864.htm
4	《**保险公司财产险承保指南》	http://zlk.qzr.cn/vip/573701.shtml
5	《财产保险理赔答疑手册》	https://wenku.baidu.com/view/0b781aae85254b35eefdc8d376eeaeaad1f316a4.html
6	《中国保监会关于规范人身保险公司产品开发设计行为的通知》	原中国保监会文件，保监人身险【2017】134号