

《寿险公司经营与管理》考试大纲 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/45/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BF_E9_99_A9_E5_c35_45126.htm

一、寿险公司的使命与目标 考试目的 通过本章的考试，检验学生对人身保险业在微观经济、宏观经济中角色以及企业对外、对内使命的了解程度；测试学生对平衡记分卡和寿险公司内含价值的了解程度，测试学生对企业组织中建立信任的必要性的理解程度。 考试内容

（一）人身保险业的性质 了解人身保险在微观经济中的角色，包括：人身保险业是服务业、是管理人身风险的行业，人身保险业有助于家庭生活品质的提升、有助于改善企业经营，人身保险的心理认知特性，人身保险与银行储蓄的比较分析、人身保险与共同基金的比较分析；了解人身保险业在宏观经济中的角色，包括：减轻政府的社会保障负担、金融中介职能、促进更有效的资本分配。（二）寿险公司的使命 了解企业对外和对内的使命。（三）寿险公司的目标 了解寿险公司的目标，理解平衡记分卡及其应用，理解内含价值。（四）建立组织中的信任 理解在组织中建立信任的必要性；了解信任的内涵；了解怎样建立企业组织中的信任。

二、寿险公司治理 考试目的 通过本章的考试，检验学生对公司治理的涵义、股东单边治理结构失衡、以及各种公司治理模式的了解程度；测试学生对寿险行业的特殊性对公司治理的要求、我国寿险公司治理现状及问题的了解程度，测试学生对加强和完善人身保险行业公司治理的理解程度。 考试内容

（一）公司治理概述 了解公司治理实质以及国内外公司治理不完善的教训；了解寿险行业的特殊性及其对公司治理的要

求，了解股东单边治理结构失衡。（二）公司治理的国际经验 了解公司治理的各种模式；了解权威性国际组织的准则。

（三）我国寿险公司治理现状及存在的问题 了解我国寿险公司治理现状及其问题。（四）加强和完善人身保险行业公司治理 理解从公司角度加强和完善公司治理的办法；了解从监管部门角度加强和完善公司治理的举措。

三、寿险公司的组织与控制

考试目的 通过本章的考试，检验学生对经典的组织原则、基本的组织结构及其新型的组织设计的了解程度；测试学生对内部控制的定义及其要素、改善我国寿险公司内部控制的程度。考试内容（一）经典的组织原则 了解专业化与分工、等级原则、控制幅度、职权与职责、直线与参谋、正规化等基本概念。（二）基本的组织结构 了解直线结构、职能制组织结构、直线职能制组织结构、矩阵制组织结构。（三）新型的组织设计 了解虚拟组织、无边界组织。（四）寿险公司内控制度 了解COSO“内部控制整合框架”、了解改善我国寿险公司内部控制的思路。

四、寿险公司业务流程管理

考试目的 通过本章的考试，检验学生对寿险公司业务环节的了解程度，测试学生对寿险业务流程与传统制造企业业务流程的异同的理解程度。考试内容（一）寿险公司业务环节 了解寿险公司产品开发、销售、核保、客户服务、理赔、投资和再保险等。（二）寿险公司运营流程 了解寿险运营流程与传统制造企业运营流程的相同点与区别，识别寿险运营流程常见的错误。

五、寿险公司核保

考试目的 通过本章的考试，检验学生对寿险公司核保原理、核保流程、核保环节的了解程度，测试学生对寿险公司核保的影响因素、以及核保结论的理解程度。考试内容（一）寿险公司核保概述 了解

核保的目的与意义，核保在寿险公司中的地位。（二）寿险公司核保应考虑的因素 了解年龄、性别、健康状况、保险利益、财务状况、道德风险、职业等核保因素。（三）寿险公司核保程序 了解营销人员的核保、体检医师的核保、专职核保人员的核保、生存调查。（四）寿险公司核保结论 了解标准体、次标准体、非保体。（五）寿险公司核保管理 了解核保员的构成、素质和职责；了解核保部门的构架，核保与其他部门的关系。

六、寿险公司的客户服务 考试目的 通过本章的考试，检验学生对人身保险客户服务的含义、特点、对象与功能的了解程度；检验学生对人身保险客户服务的类型与评价、客户服务质量的了解程度；测试学生对个人人身保险业务客户服务和团体人身保险业务客户服务的理解程度。考试内容（一）客户服务概述 了解客户服务的涵义、特点、功能及类型；了解客户服务的提供及评价。（二）客户服务的质量 了解影响保险客户服务质量的因素，了解保险服务质量的测定，了解提高保险服务质量的措施。（三）个人业务与团体业务的服务 了解个人业务的客户服务、了解团体业务的客户服务、了解“孤儿”保单服务。

七、人身保险理赔 考试目的 通过本章的考试，检验学生对人身保险理赔的含义、原则及其流程的理解程度；检验学生对寿险、意外伤害保险、健康保险理赔的注意事项的理解程度。考试内容 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com