



中央财经大学|保险学院
Central University of Finance and Economics | School of Insurance

2013

暑期集中实习成果



目录

宁波团队

..... 2

广东团队

..... 8

渭南团队

..... 20



宁波 团队

职场初探，学以致用

——中国人民财产保险股份有限公司宁波分公司暑期实习





1949 中国人保开始与共和国同生共长，1979 中国人保伴随改革开放发展壮大，1996 中国人保在分业经营的裂变中聚集勃发的力量，2003 中国人保深化体制改革，开创国内金融机构海外上市先河，2007 年，中国人保在新时期发展战略的指引下全面推进集团化管理，振奋精神，阔步前行，2009 年，中国人保与祖国恭迎 60 华诞，成功实现整体改制，全体中国人保人共同站在了新的起点上，继往开来，再创辉煌，这一切，无不铭刻着 PICC 所蕴含的卓越历史价值。

PICC 简介

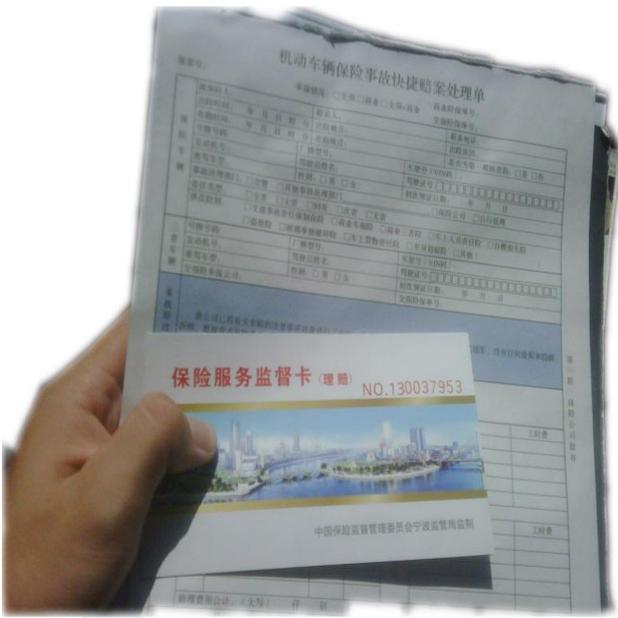
中国人保旗下分公司，都如同宁波 PICC 这般，以厚重的历史为光荣，以“以人为本，和谐奋进”的企业文化为基石，认真贯彻落实科学发展观，持续提升自身综合实力，夯实承担社会责任的基础，增强履行社会责任的能力；以高质量的保险金融服务回报社会。因此中国人民保险公司才能乘势而跨越发展，立志而面向未来历经改革与发展，形成了财产险与人身险相互促进，保险业务与投资金融业务协同发展的态势，从而实现了由保险集团向保险金融集团的跨越。





实践纪实一

客服中心根据客户所在位置将案件分配给查勘员（通过公司统一配置的平板电脑），查勘员及时赶赴现场进行勘察定损。整个流程一般在10到20分钟之内完成，比较高效。



查勘员每天8点准时在公司报道，在接到报案前可以整理案件，接到报案后便出车到案发现场进行定损。

查勘员都经验丰富且对汽车有熟练了解，对于损失额度较小的案件当场便可以确定初步的赔偿金额（最终由公司理赔部审核后打到客户的卡上），对于损失较大或者价值较高的案件，一般需要客户先到指定的4s店检查维修后再确定赔偿金额。

来到宁波人保的当天，人力部门的老师就为我们分配好了实习任务，女生留在公司的出单中心，男生则每人跟随一个师傅进行车险的查勘定损工作，公司还为我们准备好了统一的服装。第二天我们便开始了实习生活。

车险是当前财险市场上的第一大险种，因此公司很大一部分人力物力投入到车险业务中。男生负责的车险查勘定损是理赔过程中的重要一环，它决定着理赔质量的高低，进而对整个保险业务产生影响。同时它又是最辛苦的一环，查勘员整天都不得清闲，穿梭于各个车损现场。宁波人保车险查勘的整个流程是这样的：客户发生车损后应及时拨打95518报案，然后由





由于是户外作业，所以还经常受到恶劣天气的影响，比如我们的实习就碰上了浙江罕见的高温天气，在这种情况下，为保障客户的利益，查勘员们仍然坚守在工作岗位。为了激励员工保持高涨的工作热情，宁波人保在增发高温抚恤金的基础上，还规定主管领导时时地前往工作现场予以激励，并且采取举办 party 等方法提高员工的积极性。

当然最重要激励方式还是公平公正地记录每个员工的工作业绩，这是后续考核评价的基础。而我们的实习任务就是填写查勘定损记录表，将查勘员一天的行程、工作内容如实记录在案，作为其考核评定的参考。整个实习过程中，我们观察了查勘定损的各处细节，发现了理论与实践的不同之处，思考了企业如何进行员工管理，总之是不虚此行！

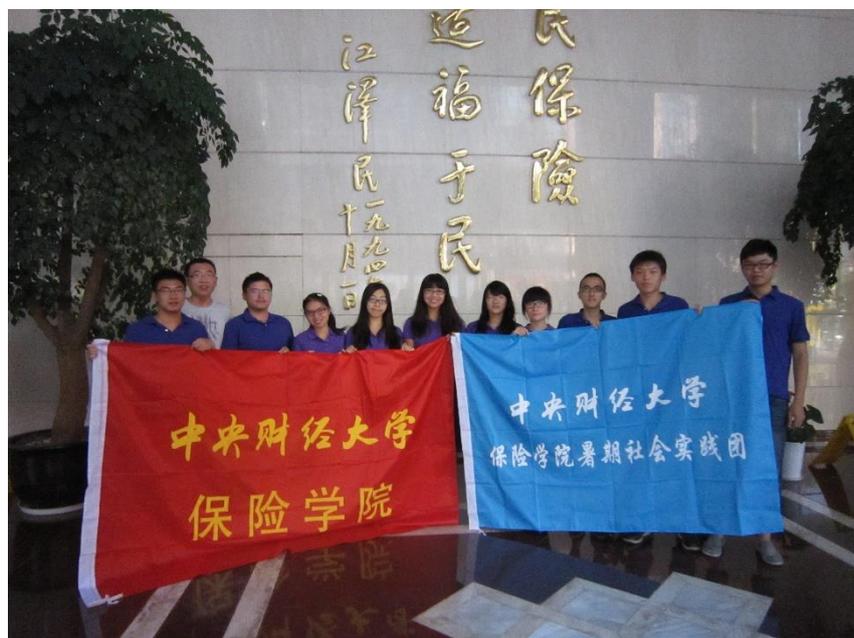




实践纪实二

从7月16日到7月30日，我和其他三名女生一起被分配在出单中心实习。出单中心，顾名思义，就是在电脑承保系统上生成投保单、保险单或批单等单证并把他们打印出来的地方，是整个保险流程的中心环节，可以说起着承上启下的作用。客户想要投保或营销员在拉取保险业务后都必须通过出单中心正式生成保单，如果保险期间有相关保险事项更改也要通过出单中心生成批单，这些都是保险事故发生时进行理赔的依据，所以出单中心虽然没有很大的技术含量，只是单纯的系统操作类业务，却也是必不可少的环节

我们在出单中心实习，不仅仅是学习如何出单这些实务类知识，还担负着替人力资源部考核出单人员工作时效的任务，所以我们就是以“监督员”的名义替出单业务员记录完成每一笔业务的时间，并定期统计成表格发给人力资源部的老师。





PICCO

一楼是整个出单中心的门面，好比银行的柜台业务一样，主要办理客户亲自上门的业务，如投保、续保、批单等业务，而我们的任务就是记录投保人从坐在柜台前到离开这段时间内，每一个出单业务步骤的具体时长。我们跟随的是车险业务员，所以客户一般会投保交强险与商业险，有时会附加车损险、车上人员责任险、机动车盗抢险、玻璃险、自燃险等。

有些客户是来续保，因为从第二年开始投保人必须自觉来人保公司续保，所以客户常常会忘记，一般是在车辆要年检时才想起来；有些投保人是来办理批单业务，最常见也最典型的即是车辆过户时办理交强险过户、商业险过户后再退保，这又视变更内容而定。如只变更被保险人，从个人过户到公司，则需要补交保费。



广东 团队

志存高远践保险，梦想飞粤致青春





1. 东莞部分

银行保险部——郭楠

在实习的这段时间里，我学习了车险承保系统和非车险承保系统的一些基本操作，也学习了车险的报价方法。为了能更好地熟悉财产保险的各个险种，我还认真学习了各个险种的基本条款，刚好我们上学期学习了财产与责任保险这一课程，可以让我就实务操作和理论学习进行对比，我体会到二者还是存在较大差距的。

在学习内勤工作的同时，我还很荣幸有机会陪同经理去约见一些客户。由于银保部的业务渠道主要是通过银行，因此我们的客户几乎都是东莞市的各家银行，或者通过银行介绍的客户。在经理与客户的交流中，我能体会到客户的需求是什么，而我们保险公司的工作就是去满足客户的需求，保障其风险，这也让我感受到保险工作的一种氛围。



其实在学校里我们的思维是很理想化的，在理论学习的约束下，我曾以为保险行业就是保险公司设计出很多保险产品，客户选择购买就可以了，和普通的商品市场没什么区别。可在这几天实习的过程中，我才感受到，实际操作中是保险公司通过各种渠道去联系客户，根据客户的实际情况和需求为客户推荐保险产品，并经过进一步洽谈协商和一系列风险评估和核保工作后才能完成一份保单，远比我最初认为的复杂得多。



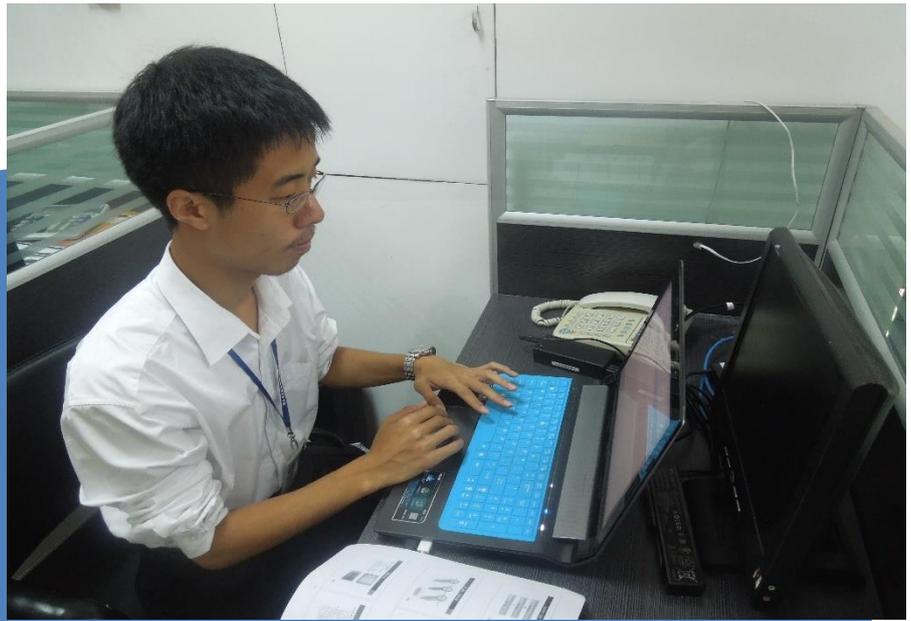
重要客户部——戚怡冰



我于7月16号进入重要客户部实习，期间主要做一些内勤工作，重要客户部是个业务部门，其主要发展通过保险经纪公司中介渠道得到的保险业务，作为一个新设立不久的业务部门，重要客户部的发展十分迅速，我在实习的过程中学到了很多知识，同事们的帮助和指点让我受益匪浅。

实习之初，我在部门职员阿婷的指导下学习了一些简单的扫描保单，发送传真以及核对保单的技巧，虽然这些技巧很基础很简单，但是确实日常工作必不可少的一环，没有内勤的给力，哪来业务的飞跃呢？

实习期间，我还参加了两次公司会议。一次是总公司和各地分公司开的半年总结视频会议，我有幸作为一员旁听，这次会议制定了下半年的发展计划，包括内部管理上的规范化，如：专岗专设，以及业务上的渠道专营、总对总协议等，这次会议让我体会到了高层会议的氛围和流程。第二次是我们部门内部的近期总结会议，由部门经理主持，刘自勇经理总结大家的工作成果并肯定了大家的努力，之后，针对每个同事的工作进展和困难，大家都一起出谋划策，帮助彼此渡过难关，会议气氛比较轻松真挚，让我感受到了这个团队的团结。最后，经理给大家布置了一个制作标书的作业，我也有幸见到了真正的保险公司的标书，丰富而真实，在体现实力的基础上撰写人的写作和排版技巧也很重要。



非车险部——李岚峰

根据公司安排，实习于非车险部风险评估岗。东莞人保的非车险部负责除车险及人身险外 400 多个险种的风险评估、核保、出单等管理性业务，其中以企业财产险为主。人保财险作为一家实力雄厚的保险公司，有一些形成了长期合作关系的合作伙伴，也有准备投保的新商家。我所在的非车险部风险评估岗主要是实地考察投保企业的风险情况并拍摄照片，提出风险控制建议，并不定期给重点承保单位进行风险管理培训，并及时撰写风险评估报告发给省公司，由省公司方面厘定费率并反馈回东莞分公司。

风险评估的过程主要是实地考察保险标的，如建筑物结构是否牢固、内部防火分隔是否达标、消防设施是否到位，并通过与厂方的沟通了解投保人的需求和标的的大概价值，通过多角度的照片记录投保标的的大体情况，而具体的是否承保和费率会由省公司决定。作为风险评估岗的实习生，我得以广泛地接触不同的风险标的，通过跟着风险评估组下到东莞各镇区实地考察，并在考察中学习不同企业的主要风险源。



国际保险部——董顺科

在国际保险部报到之后，就被分配了两个任务，一个是为国际保险部建立一张“体检单”，用我的知识来衡量部门是否处于健康的发展阶段；另外一个任务是跟进江肇高速的赔案，对江肇高速的赔案进行分析，然后对上级提出特殊申请将之前未决赔款一并进行赔付。先说第一个任务吧。刚开始的时候会觉得这两项工作都没有什么头绪，不知道从何处入手，然后就疯狂地百度谷歌，想办法找各种能用的资料。在找到了一定数量的资料后，除了进行汇总整理之外，还根据自己的所学加入一些自己觉得比较重要的指标，最后删删减减做成了一个比较满意的体检表。至于第二个任务，经理最开始给了我一份比较粗糙的赔案情况进度表，里面其实是有一些分析的，但是不够全面。

后来我通过 excel 的各种筛选等进行更加深度的分析，然后和各位同事进行了沟通，把江肇高速公路的情况进行了更加细致的总结，在确定其盈利的基础上，帮助经理草拟了一份特殊的申请。

之后我的任务有轻松了很多，并且自主性也比较大了。由于自己对数学方面的内容比较感兴趣，就向公司的同事们要了一些报价的资料进行学习。我又学习了一些招投标的相关知识。由于招投标是有一门专门的课程来学习，而我们专业又恰好没有这门课，所以我就只能通过一些同事们给我的资料以及网上的一些相关资料进行学习。招投标的说起来简单，但是有相关的法律法规进行规范，具体操作起来也是很麻烦的。



2. 中山部分





实习内容

（1）新员工培训班

第一周主要参加了中国人保财险中山分公司开办的新员工培训班，实习的组员都积极参与，认真听课，最大限度的汲取公司前辈教授的知识。

（2）《保险法》知识讲座

这一讲座是由广东省省公司开办的一次远程讲座，虽然是远程教授，大家都听得非常认真，仔细地做着笔记。会议主讲人主要阐述了对新的保险法的一些司法解释，内容都非常新，对员工们的实务操作有着很大的益处，我们在这次的讲座中也学习到了很多在课堂中还没有涉及到的知识，着实受益匪浅。

（3）人力资源部助理

我们一行实习人员还协助人力资源部完成了诸多事务，我们旁听了中山分公司的竞聘大会并完成了会后的票数统计，另外公司正值中层干部考核阶段，我们通过努力统计帮助人力资源部完成了考核表的统计工作，得到人力资源部的赞扬。

（4）公司经营网点考察

我们实习地点在中山分公司总部，而在中山还有另外几个网点，我们在公司同事的带领下，参观了黄圃和小榄支公司，了解了这些公司的运营情况。下面的网点主要的职能就是展业，管理职能由中山市分公司负责，他们是保险公司延伸到各地的触角，是保险公司一切运行的基础，发挥着至关重要的作用。

（5）办公室综合岗实习

我们在这个岗位实习了一周，可以说是主要的工作岗位。我们中山四个人分别在四个工作岗位上轮换。

（6）公司员工聚会

我们新员工培训班成员和公司各部门同事都参加了活动，而且公司总经理和各位班子成员也都参与了活动，同事和领导们在一起娱乐放松，加深了相互之间的友谊，我们在聚会上向总经理献上了我们提前准备的中财纪念品，和总经理交流了这几天的收获。活动之后，大家都意犹未尽。



3. 佛山部分





(1) 车行部——王沁璇

首先，刚刚进入公司，需要了解保险企业及其他企事业单位的性质，企业的经营管理目标及形成的体制，企业文化与发展史；其次是了解保险企业内部的组织体系，管理体系，总公司、分公司、支公司、营销部之间管理与责权利的划分；之后学习了解车行部经营险种，并学习相关条款，明确财产保险公司在展业、承保、理赔等业务流程和熟悉主要险种和相关单证。在实习期间，主要的工作任务包括了部门 POS 机更换事项，具体包括登记发放新 POS 机和登记回收旧 POS 机；给新领取的交强险和商业险的投保单、电销单等的单证盖章事宜；制作 2012 年交强险和商业险投保单封面，编制存档号，对应流水号录入电子版存档，单证整理入库；另外，还有核对交强险与商业险台账，录入电子版存档。

(2) 营业部——李菁

进入新的部门，首先学习了解了企业文化和保险公司的主要工作内容，学习相关重点信息。其次，学习了使用员工管理系统查询资料，核对保险营销人员相关信息。在具体的业务操作方面，学习了财务报销，包括对发票的拍照和财务系统的使用；帮助工作人员查询相关资料，如投保人的企业信息等；整理往年保单，按保险期间开始时间的月份进行整理，并用 Word 制作表格；用 Excel 处理提取保险代理人的营业额等息；在公司各部门间递送材料，邮寄保单资料等。

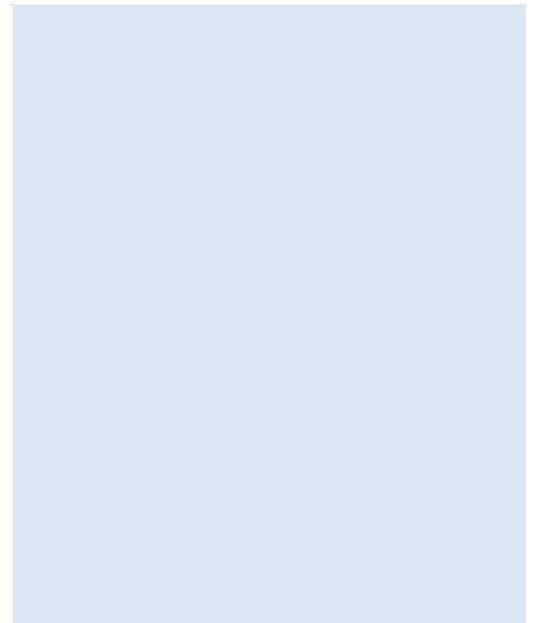
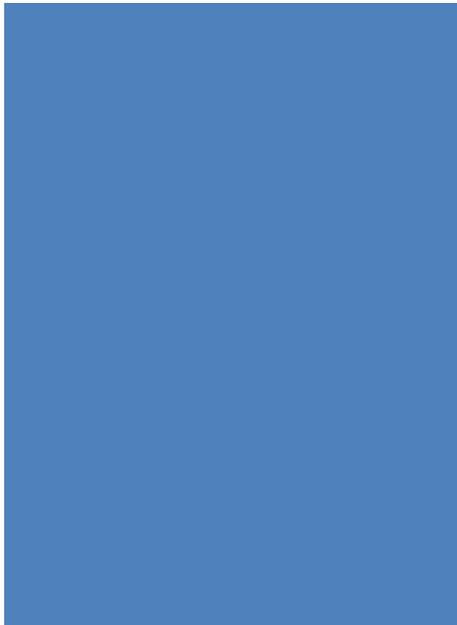
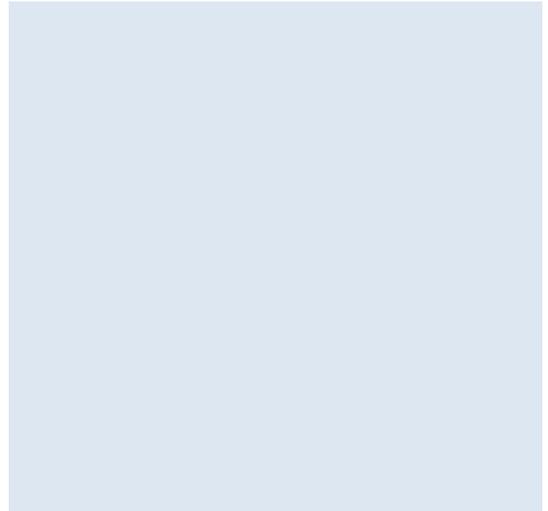
另外，实习期间，李菁同学参与了汾江中营业部的两次晨会，了解了保险公司的晨会文化，其中，学习了《人保司歌》，感受了保险公司的青春活力和昂扬斗志。



保单



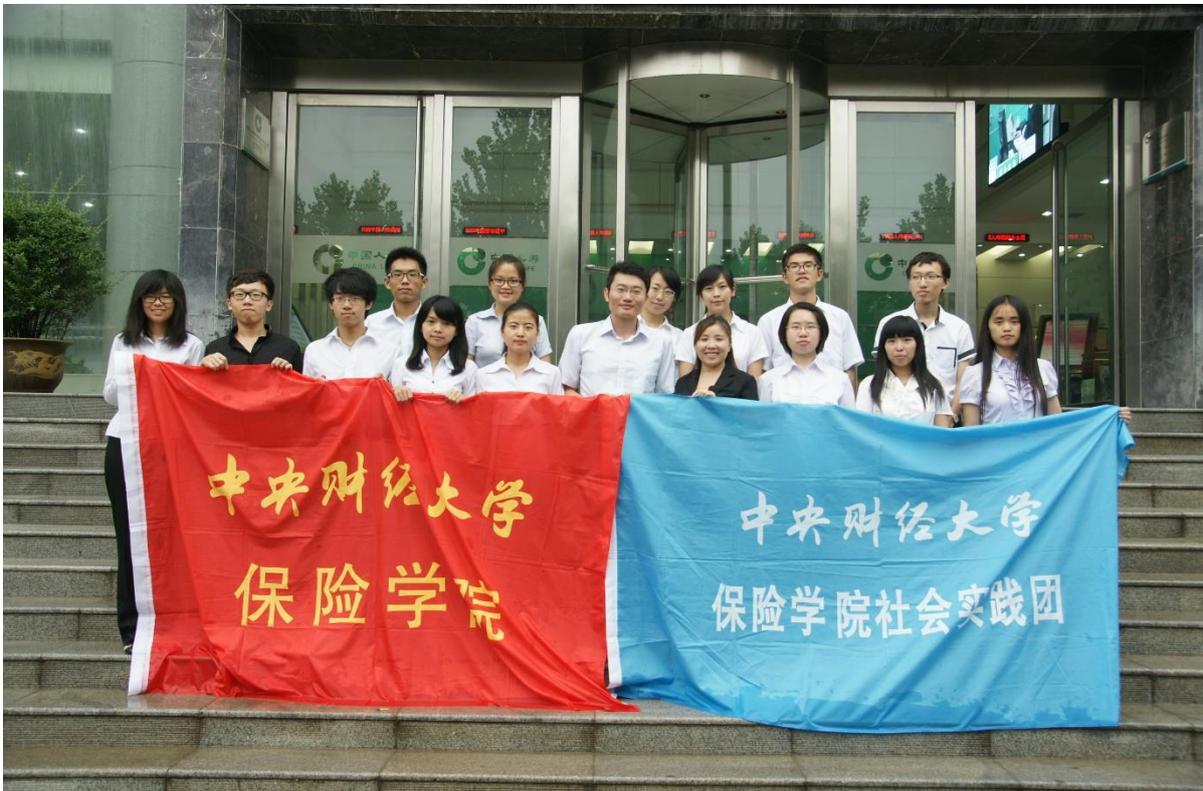
实习证







渭南 团队





1.分公司



开早会



各抒己见



聆听部门
经理报告



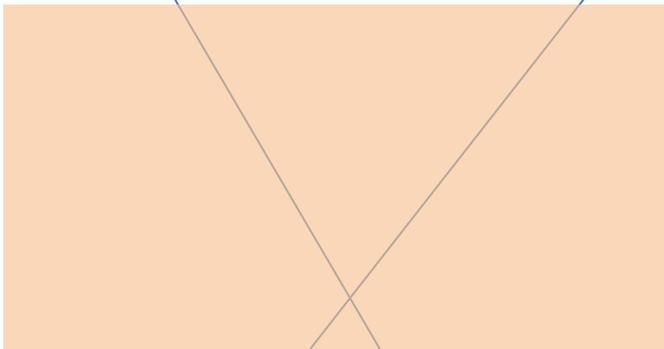
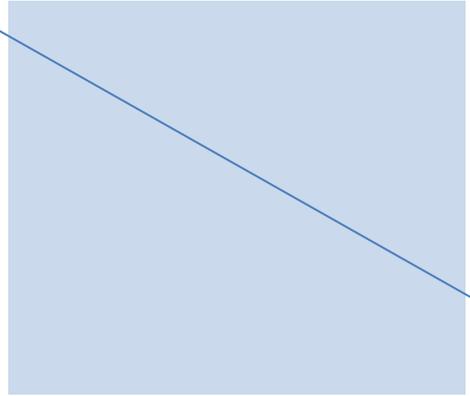
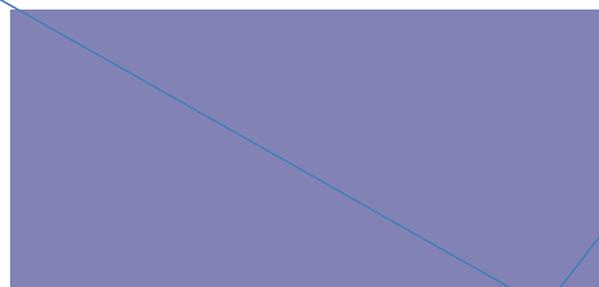


参观学习各个部门





2. 富平





实习之余...





电视新闻报道





报纸新闻报道



“我将带着满满的正能量 在保险之路上不断前行”

中央财经大学保险学院实践队来豫参加实习实践

本报讯（记者 张永辉）近日，由中央财经大学保险学院劳动与社会保障专业、精算专业和保险专业的14名大学生和一名带队老师组成的实践队，抵达中国人寿河南分公司开展为期一周的暑期社会实践活动。

善于钻研和分析是学生最大的优点。实践过程中，学生们积极发现保险营销中存在的一些需要完善的地方。据同学们说，每个行业的保险行业也需要不断改进，朝着更加健康持续的方向发展。作为保险专业的一名学生，自己有责任在自己的专业领域，今后更好投身保险事业。为保险的扶持明天贡献力量。劳动与社会保障专业的同学们从实践中看到了保险业的竞争形势，体会到了“没有到过基层，感受过基层，就永远不会了解保险营销的真谛”，进而发出了“让保险业不断进步与完善，是我们每一个保险人的责任与义务，我们应当全力以赴”的感慨。

实践活动开展结束后，学生们都为此次河南之行感到由衷的喜悦。虽然很辛苦，但是收获很多。人生的历程上又多了一份阅历。“感谢湖南国寿带给我的一切，无论是知识能量还是思想感悟，它都将激励我带着满满的正能量在保险之路上不断前行，与无数默默奉献的保险人一起创造保险业更加美好的明天……”。同学们的感受，说明了他们的不虚此行。今后的路，他们将通过更加坚实的步伐！

