

主辦單位：



香港特別行政區政府
財經事務及庫務局



執行伙伴：



協辦單位：



保良局
生涯規劃及理財教育中心

提升保險業人才培訓先導計劃

生涯規劃與 風險保障 教材套



內容大綱

教材設計概念：

教材建議以生涯規劃作介入點，希望能從生涯規劃的學習角度，讓學生在學習生涯規劃的同時，了解保險業各個崗位的職能。教材套分為兩個部分：一) **個人生涯規劃**；及二) **保險業職能知多點**。

第一部分「個人生涯規劃」的第一章會與學生探討何謂理想職業，從「收入」，「興趣/能力發揮」及「專業及成長」三部分作分析。年青人應致力建立個人專業化的生涯規劃方向，鼓勵學生應多考慮專業化的工作及行業（例如保險業中後勤職位）。第二章會協助學生了解何謂職業規劃，同時讓學生明白每個人均可培養專業職場能力，承上啟下引申專業化的職業規劃之路。

第二部分「保險業職能知多點」會以圖表及有趣的形式，提供保險業相關崗位的工作職能、薪酬及前景等資訊，學生亦可透過教材套的測試，看看自己對保險業中後勤不同崗位的認識及了解，同時提升學生參閱有關資料的興趣。



第一部份：個人生涯規劃

導言：

- I. 甚麼是生涯規劃？
- II. 生涯發展的階段與任務

第一章：

1.1 職業的概念

- 1.1.1 何謂理想職業？
- 1.1.2 職業與未來生活
- 1.1.3 專業發展的重要性

第二章：

1.2 職業規劃

- 1.2.1 自我探索及認識
- 1.2.2 職能概念及職能管理
- 1.2.3 職能與職業的關係



第二部份：保險業職能知多點

第一章：保險與風險

- 2.1.1 保險業的市場角色及重要性
- 2.1.2 風險概念

第二章：保險業中後勤專才崗位與發展

- 2.2.1 認識保險業中後勤專才崗位
- 2.2.2 晉升途徑及薪酬指引
- 2.2.3 保險業中後勤崗位適合度測試



第一部份： 個人生涯規劃

導言

I. 甚麼是生涯規劃？

生涯規劃簡單來說是指一個人考慮自己的性格、興趣、價值觀、能力、周遭環境等因素，盡其可能對自己未來的生活做好妥善安排的一個過程。生涯規劃的目的就是透過科學化的分析、比較及執行能力的學習，化想法為行動，讓自己所希望過的日子不再是遙不可及的夢想，而是一種可以被掌握的計劃。

生涯規劃三步曲

建立生涯規劃的時候，我們需要考慮的三個重點，分別為：「知己」、「知彼」及「將自己放在適當的位置上」。

（一）知己

● 認識自己

了解自己是生涯規劃裡最重要，也是最先開始的工作。了解自己也包含了解自己的性格特質、興趣、能力及價值觀等等。

● 善用自我優勢

「生涯規劃」是一張自我的人生藍圖，所以必須清楚自己喜歡什麼。自己未來想過怎樣的日子？依照自己的能力可以做哪些事情？如果有不足的地方可以藉由甚麼的方式來彌補？清楚了解自己，才能在人生旅途上向理想邁進。

（二）知彼

在認識自己之後，也必須認識外在環境，才能夠為自己的生涯規劃作一個完整的評估，而這個部分又可以分為「蒐集資訊」與「個人與環境的關係」。

● 蒐集資訊

這個部分包含不同的範疇，小至了解目前升學渠道、探索學系、認識各種行業及職位、未來發展趨勢及就業機會等；大至對國家經濟、文化、政治分析，均屬於這個範疇。科技發達，職場資訊流通於互聯網，學生可從不同學校或機構的網站、勞工處、職業訓練機構等相關的網站；或是透過訪談、親身體驗等方式，獲得相關資訊。

● 個人與環境的關係

個人生涯規劃並非獨立存在，從政治、經濟、環境、社會、家庭、師長等各個層面，均對個人發展有重大影響。學生若能夠掌握時代脈搏，審慎評估環境因素所產生的阻力與動力，對生涯規劃會更有幫助。

（三）將自己放在適當的位置上

在充分認識自己與了解外在環境後，緊接下來就是要在自己的生涯中尋找一個適當的定位。老師可從兩方面切入探討：1. 了解生涯的階段與角色；2. 培養抉擇的能力。

• 了解生涯的階段與角色

每個人生階段均有不同的發展重點，例如青少年時期最重要的是藉著參與學校的各種活動，探索自我與增進職場的認識。因此，清楚了解自己處於哪個階段、需要扮演哪些角色，才不至於顧此失彼，混淆了最主要的發展任務。

• 培養抉擇的能力

在生涯規劃裡，須付諸行動自己的想法，否則都只是空想。在人生的十字路上，常常有許多機會讓我們去選擇，不同的選擇方式會造成不一樣的結果。人的一生當中需要作出許多重要的決定，例如決定職業、定居的地點等等。這些抉擇對我們的生活有相當大的影響，因此我們必須學會抉擇能力，使我們可按心中所求作出決定，而不只是別人告訴我們該如何做。

總括來說，建立生涯規劃時要經過三個步驟，包括：

「知己」

- 生理條件/性格特質/興趣/能力/價值觀

「知彼」

- 社會經濟的發展/工作性質與條件/就業機會/家庭因素

「將自己放在適當的位置上」

- 了解生涯的階段與角色
- 培養抉擇的能力：分析比較、做決定、自我管理、計劃與行動



II. 生涯發展的階段與任務

生涯發展包含人生的活動與經歷。隨著不同年齡的身心狀況與需求，我們需要發展的目標及任務也有所不同。在生涯發展的過程中，我們可發現以下特點：

1. 每個人是獨一無二的。因此，生涯發展的型態也不盡相同。
2. 每個階段具有連貫性，前一個階段沒有得到妥善發展，會影響下一個階段的產生。
3. 生涯發展涵蓋一生人的時間，所以追求自我實現是相當重要。
4. 生涯發展是一種將自我和外環境互相協調的過程，我們從不斷的試探過程中，嘗試將自己放在最適當的位置上。

階段	年齡	發展重點
成長期	0-14歲	<ul style="list-style-type: none">• 個人能力、態度、興趣與需求發展的時期• 透過觀察、模仿、遊戲與角色扮演中逐漸構建自我觀念，並建立對工作、職場的概念
探索期	15-24歲	<ul style="list-style-type: none">• 從學校及課外活動中，汲取工作經驗，從活動中了解自己的興趣、性格、能力、價值觀與工作的關係• 當職業逐漸偏向某些特定的領域，此時期已初步建立生涯
建立期	25-44歲	<ul style="list-style-type: none">• 從工作中累積經驗，從事合適的工作，並由訓練中提升工作技能、升遷的能力，致力維持工作的安定及發展
維持期	45-64歲	<ul style="list-style-type: none">• 維持既有職位與成就，準備退休計劃
衰退期	65歲~	<ul style="list-style-type: none">• 配合身心狀況，改變工作及生活型態• 逐漸適應退休生活

美國心理學家舒伯（Donald E. SUPER）的生涯發展理論中提出：人的一生分為五大發展階段：「成長」、「探索」、「建立」、「維持」及「衰退」，每個階段各有發展的任務與特色。

處於生涯探索期的青年，可將焦點放回自己身上，嘗試完成以下任務：

• 了解自己的特質

利用各項測試或參與學校的活動，了解自己的能力、興趣、價值觀與性格特質。當各項特質互有衝突時，可以理性判斷與抉擇。

• 做好升學或就業的準備

在學期間，可以多參與學校安排的體驗課程，了解自己對升學或就業的態度，亦應該多留意學科與行業專業資格的資訊，例如特定職業必須考取的專業資格，為未來做好準備。

• 蒐集、處理資料的能力

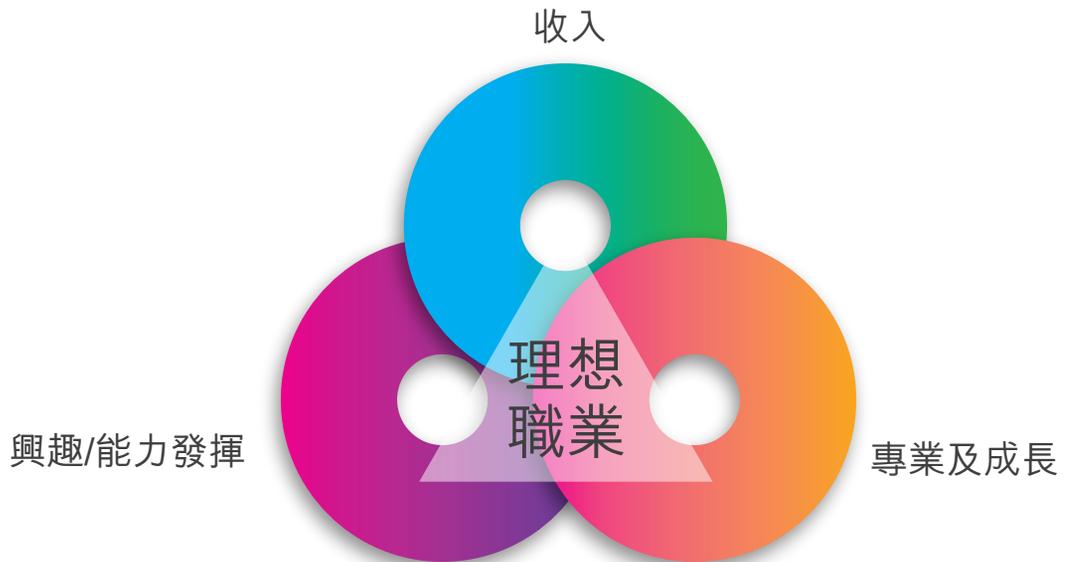
社會資訊發達，如何有效率地尋找並使用資訊是十分重要的。學生可於在學的時間練習處理資料，培養分析、過濾及整理的能力。

• 增強做決定的能力

生涯探索期的學生面臨生理與心理成長的關鍵期，因此必須練習分析外在環境與自己內在的特質，從而做出一個最適合自己的決定，並且學習為自己做的決定負責任。

第一章:職業的概念

1.1.1. 何謂理想職業？



(圖一)

不同年齡與經驗的求職者會有不同的看法，這也可以反映求職者對職場的了解和成熟程度。對於一些剛畢業的求職者，他們可能認為理想的職業是要有創意、工作內容不能太枯燥、工作性質要有挑戰性、工時有彈性、加班不多、薪水高等……但真的有能全面滿足各樣要求的公司嗎？

我們可從收入、興趣/能力發揮、專業及成長三方面定義理想的職業。(圖一)

收入：你的工作能否提供合理的薪金？

興趣/能力發揮：你的工作與你的興趣、能力或性格是否相配？

專業及成長：是否可透過持續進修拓展你的工作專業，令事業及自身有所成長？

1.1.2. 職業與未來生活

「職業」是指個人所擔任的工作或職務種類。為了達成工作中某些任務與活動，而被賦予或授權的職位與角色，就稱為某種職業。譬如說：「護士」是職業名稱，「護理病人的傷口及清潔、分發藥物等」是工作的活動與任務；「軟件工程師」是職業名稱，「設計程式語言及各種網絡架構」是工作的活動與任務。

職業由一組具有高度相似性的「工作」所組成，個人可從「工作」中獲取報酬（指現金或實物報酬）。對於個人而言，工作可以維持日常生活規律、獲得個人和社會認同，獲得自信和自尊。對於社會而言，工作可以促進社區凝聚力和安全感，亦能減少公共支出。

「職業」對我們生活至關重要。它不僅可以塑造和發展我們自己的個性，也可以促進經濟。因此，好好規劃職業和工作能幫助我們在未來的生活中取得進步。

1.1.3. 專業發展的重要性

專業發展非常重要，不但為個人、其從事的專業和公眾帶來好處，更重要的是保障公眾、僱主、專業人士及其職業生涯。專業發展的重要性如下：

- ✓ 保持個人能力與同一界別的人相若
- ✓ 增強向客戶和社區提供專業服務所需的知識和技能
- ✓ 確保擁有相關行業最新知識，了解職業中不斷變化的趨勢和方向
- ✓ 可繼續為機構或社會做出有意義的貢獻
- ✓ 保持對行業的興趣
- ✓ 提供新的可能性、新知識和新技能領域
- ✓ 更深入地了解成為專業人士的意義
- ✓ 有助推動專業知識和技術，持續發展可以提高公眾對專業人士及界別的信心
- ✓ 提高工作效率

持續的專業發展可以確保繼續勝任你的職業。



第二章：職業規劃

1.2.1. 自我探索及認識

- 認識自我 - 人格特質¹

人格 (personality) 指個人內、外在特質 (traits) 的集合。這些獨特個性受家庭遺傳、社會互動、認知學習、自我建構等因素相互作用下，表現在身心各方面的特徵所組成。這些特徵具有相當程度的統合性與持久性。因此人格特質隱於內，屬於自我概念的延伸，顯於外則是個人獨特態度的行為表現。

利用以下的職業性格測驗 (MBTI) 可找出在工作中最能激勵自己的元素，如：內/外向、思考/感覺、實際/直覺、判斷/感知。

職業性格測驗

方法：請在每題A、B的選擇方格中評分，A及B評分的總和必須為5。

評分準則：

	0	1	2	3	4	5
	從不	很少	有時候	很多	極多	總是
1	A	我會先了解別人的想法，再下決定。				
	B	我不和別人商量，就下決定。				
2	A	我是一個富於想像或憑直覺的人。				
	B	我是一個講求準確，講求事實的人。				
3	A	我會分析現有資料及情境，對他人做判斷。				
	B	我會先了解他人的需要及價值觀，才對他人做判斷。				
4	A	我會順著他人的意思做出承諾。				
	B	我會自己做承諾，並確實加以實踐。				
5	A	我要有安靜、獨自思考的時間。				
	B	我喜歡與他人打成一片。				
6	A	我會運用我熟悉的好方法來完成工作。				
	B	我會嘗試運用新的方法來完成工作。				
7	A	我會以合乎邏輯思考及按部就班的分析得到結論。				
	B	我會根據過去生活的體驗及訊息來得到結論。				
8	A	我會訂下完成工作的最後期限。				
	B	我會擬訂時間表，並嚴格執行。				

¹資料參考：邱美華、杜惠英 (2016年8月) 生涯與職能發展學習手冊

9	A	我會與人稍談話題後，再自我思考一番。
	B	我會和他人盡興暢談某事後，再自我思考一番。
10	A	我會設想各種可能發生的情況。
	B	我只按實際的情況處理問題。
11	A	我認為自己是一個擅長於思考的人。
	B	我被別人認為是一個敏於感覺的人。
12	A	我會事前詳細考慮各種可能性，事後反覆思考。
	B	我會蒐集需要的資料，稍後作考慮後，作出明快決定。
13	A	我擁有內在的思想和情感，而不為他人所知。
	B	我會與他人共同分享某些活動或事件。
14	A	我喜歡抽象與理論的事物。
	B	我喜歡具體與實際的事物。
15	A	我會協助別人探索他們自己的感受。
	B	我會協助別人做出合理的決定。
16	A	我對問題的答案保持彈性，且可修改。
	B	我對問題的答案是明確的、可預知的。
17	A	我很少表達自己內心的想法及感受。
	B	我很自在表達自己內心的想法及感受。
18	A	我傾向從大處著眼。
	B	我喜歡從小處著手。
19	A	我慣於運用常識，憑著信念來做決定。
	B	我善於運用資料分析事實來做決定。
20	A	我會事先詳細計劃。
	B	我會臨時視需要而作計劃。
21	A	我喜歡結交新朋友。
	B	我喜歡獨處或與熟悉者交往。
22	A	我重視概念。
	B	我重視事實。
23	A	我相信自己的想法。
	B	我相信經證實的結論。
24	A	我會盡可能在記事簿記下事情。
	B	我盡可能少用記事簿記下事情。

25	A	我會在團體中詳細地討論未決定的問題。
	B	我會自己先想出結論，然後才和他人討論。
26	A	我會擬定周詳計劃，然後確實執行。
	B	我擬定計劃但不一定執行。
27	A	我是理性的。
	B	我是感性的。
28	A	我會隨心所欲做些事。
	B	我盡量事先了解別人期望我做什麼。
29	A	我喜歡成為眾人的焦點。
	B	我喜歡退居幕後。
30	A	我喜歡自由想像。
	B	我傾向檢視實情。
31	A	我喜歡體驗感人的情境或事物。
	B	我傾向運用能力，分析情境。
32	A	我會在預定的時間內開會。
	B	我會在一切妥當或安適的情況下，宣布開會。

計分方法

1. 把你於每題的評分填寫於下列計分表，然後將每一直欄的總分相加，共四對，八個分數。

內向性 (I)	外向性 (E)	直覺性 (N)	辨識性 (S)	理性 (T)	感性 (F)	熟思性 (P)	果斷性 (J)
1.B	1.A	2.A	2.B	3.A	3.B	4.A	4.B
5.A	5.B	6.B	6.A	7.A	7.B	8.A	8.B
9.A	9.B	10.A	10.B	11.A	11.B	12.A	12.B
13.A	13.B	14.A	14.B	15.B	15.A	16.A	16.B
17.A	17.B	18.A	18.B	19.B	19.A	20.B	20.A
21.B	21.A	22.A	22.B	23.B	23.A	24.B	24.A
25.B	25.A	26.B	26.A	27.A	27.B	28.A	28.B
29.B	29.A	30.A	30.B	31.B	31.A	32.B	32.A
分	分	分	分	分	分	分	分

2. 分別找出每一對分數中，數字較大者，即為你個人的風格，每人均可有四個風格。例如：內向性18分，外向性22分，則取外向性為個人風格，如此類推。

3. 每個風格都有程度上的差別，如果在相對應的兩個風格中(如外向性對應內向性)，有一方的程度較強，即表示另一方程度較弱，其比照分數如下：

30-40分	表示這風格非常強，幾乎沒有另一對應風格
25-29分	表示這風格比另一風格強
22-24分	表示這風格比另一風格稍強一些
20-21分	表示兼具兩個風格的特質

各種風格的優點：

風格	優點
內向型	獨立自主、埋首工作、勤勉奮發、沉思的依自己理想行事
外向型	能運用外在環境資源、樂意與他人來往、開放的態度、行動派、易為他人所了解
直覺型	對事情能面面觀之、以整體概念看事、富想像力、嘗試新鮮構想、喜歡複雜的工作、喜歡解決新奇的問題
辨識型	注意細節、重視實際、能記住瑣碎細節、耐得住煩悶的工作、有耐力、細心有系統
理性	合乎邏輯擅於分析、客觀、公正、有邏輯系統的思考、具批判能力、堅定
感性	體諒他人感受、了解他人的需要、喜歡和諧的人際關係、易表露情感、喜去說服他人
熟思型	易於協調、可由各角度欣賞事物、具彈性、開放的態度、依據可靠的資料做決定、不任意批評
果斷型	有計劃系統的、果斷有決心的、有控制的能力、做決定明快



1.2.2. 職能概念及職能管理

職能是從事各種不同的職業類型都需要具備的有效地執行任務的能力。職能包括工作上所需要的技術與知識、工作動機與所表現出來的行為。

以下為八項職能：²

（一）溝通和表達能力

以口頭或書面等方式，表達自己的想法使他人了解，並努力理解他人所傳達的資訊。

能力表現：

- 能夠正確解釋與工作相關的文件，如文件和圖表數據、技術文件、測試報告
- 能夠使用正確的文法、格式或邏輯編寫文件
- 能夠以書面形式向不同對象合適地報告消息
- 與工作中的人交談時會注意彼此的主題和目的
- 交談時會集中精力傾聽其他人傳達的信息。即使意見與其他人不同，仍然願意傾聽
- 使用適當的方法清楚地表達信息，並根據各種主題處理對話

（二）解決問題能力

能有效釐清問題，並有系統地收集資訊，進行分析並提出解決方法。

能力表現：

- 系統地收集有關發生的事情的訊息資訊
- 能夠根據事實證據仔細合理評估可能出現的問題，並找到其解決所需的訊息資訊
- 有系統地澄清問題
- 能夠評估各種解決方案的優點及缺點，並找到最佳解決方案

（三）持續學習能力

能夠了解、規劃和有效管理自身的能力，並繼續保持學習新知識。

能力表現：

- 清楚了解個人職業發展的知識、技能和要求
- 對學習新技能和新知識持有好奇心，並能定下具體學習目標
- 理解並執行職業發展所必須的持續學習和培訓
- 能夠不斷發展專業技能以應對行業趨勢
- 持續應用不同方法以提升自己的能力



²資料來源: UCAN職場共通職能總表
<https://ucan.moe.edu.tw/News/download1.aspx?id=6> (2019/02/12)

(四) 創新能力

在不同程度的資源和不同的工作模式下，能夠主動提出並落實執行新的建議或想法。

能力表現：

- 能夠收集、分析、組織意見和想法，並提出新的想法和見解
- 能以新的方式實現目標或解決問題
- 能夠根據原來的做法提出有效改進、簡化系統和流程的方法
- 能夠想像和預測可能的發展和新趨勢
- 對在任務進行過程中的改動持開放態度

(五) 人際能力

在不同的情況下都能以合適的方法及風格與他人互動或共事。

能力表現：

- 為了建立良好的人際關係，能主動了解他人的需求和感受
- 在不同的情況下能夠識別出並主動建立或改善人際關係
- 在工作場所能夠主動向提供信息和幫助的人主動表達善意
- 在工作場所中為他人提供支援，以建立互惠互利的關係
- 尋找並創造與他人建立關係的機會
- 使用適當的方法系統地管理人脈

(六) 工作責任及紀律

明白個人的責任，遵守機構及專業上對倫理、制度及誠信的要求。

能力表現：

- 能夠識別機構的目標和價值
- 了解要負責的任務，積極完成並保持工作質量
- 理解並遵守機構規則、系統和制度
- 確保人身安全和身心健康
- 找到正確的方法來自我舒緩壓力
- 工作符合誠信、道德和法律的原則

(七) 團隊合作能力

能與團隊成員有良好互動，積極與團隊合作，共同完成目標。

能力表現：

- 認同團隊目標並支持團隊決策
- 積極與團隊合作並表達個人意見
- 尊重團隊成員的意見和專業知識
- 能夠與團隊成員合作解決問題並承擔責任
- 能對團隊成員提出建設性的回應及建議
- 在必要時調整自己的角色或行為以配合團隊



(八) 應用資訊科技能力

有效地運用所需的資訊技術及工具作存取、整合、管理並傳遞訊息。

能力表現：

- 有效利用科技簡化工作流程，提升效率
- 能夠以有效的方式及適當工具存取信息
- 有效地應用基本電腦操作及文書處理軟件
- 按需要使用適合的資訊科技和他人進行有效率的溝通
- 以符合誠信、道德和法律的原則使用資訊科技和工具



1.2.3. 職能與職業的關係

沒有人天生具備各種職場能力，培養職場能力是一個不斷成長的歷程。隨著年齡增長，在每個生涯發展階段中，都會讓我們發展出各種不同的職場能力，所以大部分的職場能力都是可以經由學習及累積經驗而得來的。不同的職業對職場能力的要求會有所不同。

學生透過以下職業規劃能力評估表，可以了解職能和職業能力的關係。而你的理想職業又需具備甚麼能力呢？

完成後對比一下「工作所需具備的能力」與「自己目前已具備的能力」兩欄，可了解自己最迫切需要發展的職場能力，並計劃將要如何發展這些能力，以增加成功實現理想職業的機會。

職涯規劃能力評估表

*請嘗試在「工作職位名稱」中填寫你目前的理想職業，再去收集相關資料、訪問別人、參觀或用其他方法來完成「工作所需具備的能力」以及「自己目前已具備的能力」。

工作職位名稱	工作所需具備的能力	自己目前已具備的能力	應再加強的能力
	<input type="checkbox"/> 表達能力	<input type="checkbox"/> 表達能力	1. _____
	<input type="checkbox"/> 語文能力	<input type="checkbox"/> 語文能力	2. _____
	<input type="checkbox"/> 溝通、協調能力	<input type="checkbox"/> 溝通、協調能力	3. _____
	<input type="checkbox"/> 專業技能	<input type="checkbox"/> 專業技能	4. _____
	<input type="checkbox"/> 領導能力	<input type="checkbox"/> 領導能力	5. _____
	<input type="checkbox"/> 電腦軟件操作	<input type="checkbox"/> 電腦軟件操作	6. _____
	<input type="checkbox"/> 中英文打字	<input type="checkbox"/> 中英文打字	
	<input type="checkbox"/> 理財能力	<input type="checkbox"/> 理財能力	
	<input type="checkbox"/> 銷售能力	<input type="checkbox"/> 銷售能力	
	<input type="checkbox"/> 機械操作能力	<input type="checkbox"/> 機械操作能力	
	<input type="checkbox"/> 判斷力	<input type="checkbox"/> 判斷力	
	<input type="checkbox"/> 創造力	<input type="checkbox"/> 創造力	
	<input type="checkbox"/> 學習能力	<input type="checkbox"/> 學習能力	
	<input type="checkbox"/> 直覺與敏感度	<input type="checkbox"/> 直覺與敏感度	
	<input type="checkbox"/> 法律知識	<input type="checkbox"/> 法律知識	
	<input type="checkbox"/> 其他重要專業知識	<input type="checkbox"/> 其他重要專業知識	
	<input type="checkbox"/> 管理能力	<input type="checkbox"/> 管理能力	
	<input type="checkbox"/> 行動力	<input type="checkbox"/> 行動力	
	<input type="checkbox"/> 問題解決能力	<input type="checkbox"/> 問題解決能力	
	<input type="checkbox"/> 人際關係能力	<input type="checkbox"/> 人際關係能力	
	<input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 其他	

第二部份： 保險業職能知多點

第一章：保險與風險

2.1.1. 保險業的市場角色及重要性

- 甚麼是保險？

保險的作用是將風險轉移，是一種管理風險的工具。投保後，等於將部分財務風險轉移給保險公司。如果沒有投保，便需自行承擔財務風險。所以，在財務計劃中加入保險安排，對於保障自己、家人、個人以至公司的資產，以至防範各種風險均非常重要。

購買保險後，便會成為投保人，也可能是受保人。你向保險公司支付一筆稱為「保費」的金額，作為你要求保險公司為你承擔風險的代價。若你遇到事故因而蒙受損失，而該事故屬於承保範圍，你便可向保險公司提出索償。所以，購買保險能夠為生活中的突發事故及其他風險提供一些財務保障。³

保險業的角色涵蓋社會的不同層面，如網絡風險、醫療、基建設施及恐怖襲擊等，為社會各層面的日常運作提供保障。保險業絕對是社會上的重要一環。在經濟角度來說，保險業是香港金融服務業的主要骨幹，是本地經濟增長的重要引擎。根據保險業監管局公布的臨時統計數字，2018年香港保險業的毛保費總額達5,317億港元，較2017年上升了8.6%。⁴ 而2019年首季，香港保險業的毛保費總額已達1,488億港元，較2018年同期上升了12.3%。⁵

保險業在香港有170年的悠久歷史，香港亦是全球最開放的保險業中心之一，從前線到中介人及後勤支援人員，業界僱用超過100,000名從業員，職務包括一般保險、專業經紀服務、人壽保險、核保、理賠、法例及法規、政策運作、風險管理、精算、市場推廣和客戶服務等。

- 業界發展及市場前景

據保險業監管局的統計數字，截至2019年3月31日，香港共有162間獲授權保險公司，其中94間經營一般業務，49間經營長期業務，其餘19間則經營綜合業務。根據保險代理登記委員會（下稱“登記委員會”）提供的統計數字，截至2019年5月31日，在登記委員會登記的個人代理人有72,111名，以及負責人及業務代表25,590名。⁶

³資料來源：錢家有道 <https://www.thechinfamily.hk/web/tc/financial-products/insurance/basics/insurance-basics.html> (2019/02/12)

⁴資料來源：保險業監管局 https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/press_releases/20190315.html (2019/07/11)

⁵資料來源：保險業監管局 https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/press_releases/20190531.html (2019/07/11)

⁶資料來源：香港保險業聯會 <https://www.hkfi.org.hk/#!/insurance-agent/index> (2019/07/11)

截至2019年3月31日共有798名獲授權保險經紀，這些保險經紀都是兩個獲認可保險經紀團體的成員。該兩個獲認可保險經紀團體分別是香港保險顧問聯會及香港專業保險經紀協會。此外，截至2019年3月31日，登記成為獲授權保險經紀的行政總裁/業務代表共有9,711人。⁷

隨着香港市場逐漸成熟、人口老化，加上消費者對保險產品的認識提高，業界在拓展退休計劃及財富管理等產品上亦積極滿足市場的需要。產品的分銷渠道亦日漸多元化。全球保險及再保險公司視亞洲，尤其中國內地為最具增長潛力的地區。中國內地加入世貿後實施的市場開放措施、內地與香港簽署的CEPA同時令香港保險業及相關專業人士受惠。

另外，受「一帶一路」建設和粵港澳大灣區發展的帶動下，香港保險業於不同基建項目上可提供保險及再保險保障服務。保險業監管局亦於2018年推出「一帶一路保險交流促進平台」（Belt and Road Insurance and Exchange Facilitation, BRIEF），目標為提供平台促進訊息交流、締結聯盟和建立人脈網絡；奠定香港為環球風險管理中心和區域發展的樞紐。



⁷ 資料來源：保險業監管局 <https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/statistics/market.html> (2019/07/11)

2.1.2. 風險概念

意外往往是不能預計的。因為意外會帶來損失，所以我們都會盡力避開。保險就是其中一個能夠轉移風險的工具。只要有適合的保險，就能夠盡量將意外帶來的經濟損失（風險）轉移至保險公司或承保的第三方。

保險為我們減低風險帶來的損失。在認識保險的同時，我們亦要認識風險的種類。我們常常會面臨一些意想不到的風險，當中所指的風險，就是指在特定的客觀情況和特定的時間內，某種收益或損失發生的不確定性。這是廣義概念的風險定義，以下簡單介紹風險的分類。

(1) 投機風險和純粹風險

• 投機風險 (Speculative Risk)

投機風險是指透過一些投機行為，有機會產生收益或會造成損失的風險。這種風險會導致三種結果：獲得收益、沒有損失或遭受損失。也就是說，它既存在可能獲利的機會，又有受損的可能性。投機風險常見於個人投資決策的選擇，同時也與社會經濟環境的變化緊密相連。

• 純粹風險 (Pure Risk)

純粹風險是指有機會造成損失的風險。這種風險導致的結果有兩種情況：沒有損失或遭受損失。換句話說，它只存在受損的可能性，而沒有獲利的機會。我們面對的自然災害和意外，例如疾病、火災、交通意外及失竊等，均屬於純粹風險。同時，保險公司也只會承擔純粹風險，因為只有這種風險類型才是保險公司承擔的可保風險。

(2) 我們面對的主要風險

由於只有純粹風險才是保險公司承擔的可保風險，所以以下集中講解這種風險。在我們的日常生活中，若以風險損害的物件作分類，可能遇到的主要風險有以下幾類：

• 人身風險 (Personal Risk)

人身風險是指人的生老病死或殘疾所導致的風險。這種風險的發生有機會影響工作，造成預期收入減少或是產生額外開支。它的主要類別有：

- 受傷及因此遭受經濟損失或喪失勞動能力的風險
- 生病及因此遭受經濟損失或喪失勞動能力的風險
- 年老而導致喪失勞動能力的風險
- 較早死亡的風險
- 供養者的死亡而導致被供養者經濟困難的風險

• 財產風險 (Property Risk)

財產風險是指造成實物財產的貶值、損毀、或是任何形式損失的風險。例如個人擁有的房屋、家具、衣物、家用電器以及車輛等等，這些財物可能因火災、水災等自然災害而造成損失，也可能因為失竊或是遭受搶劫而失去財物。財產風險除了會導致財產的直接損失外，還可能引起與財產相關利益的間接損失。相對來說，擁有的財產越多，其面臨的風險越大。

- **責任風險 (Liability Risk)**

責任風險是指因為自身或被監護人的行為，對他人造成傷害或損失而必須承擔責任的風險。例如，一個人因為疏忽或過失而對他人造成人身傷害或財產損失，當中所應付的法律責任的風險，或因為未能履行合約而導致對方遭受損失所應付的賠償責任的風險，都屬於責任風險。

風險的管理

我們的日常生活中會面臨很多不同的風險，為了減少風險帶來的損失，甚至盡量避免遇到風險，就必須管理這些風險。一般的情況下，管理純粹風險有以下途徑：

- **風險控制 (Risk Control)**

風險控制是指我們在面臨潛在風險時採取措施來控制風險。在風險發生前，消滅風險發生的條件，以降低發生風險的機會。或是在風險發生後，採取有效的措施，將風險可能造成的損失減至最低。例如，在低層住戶窗戶外安裝防護欄，減低失竊的機會。或是在易燃的物品旁邊貼上警告標籤，防止發生火災，及在建築物頂部安裝避雷針以防雷擊等。

- **風險迴避 (Risk Avoidance)**

風險迴避是指採取措施直接迴避風險，或不去做那些可能導致風險的事，從而避免發生某種風險以及帶來的損失。例如不將房屋建於山邊，以迴避山泥傾瀉的風險，或是在駕車時放棄比較狹窄且危險的捷徑而選擇比較遠但相對安全的大馬路。

風險迴避是一種相對簡單同時也比較徹底的風險管理方法，但是有時消極地迴避風險也意味着放棄利益；而且在迴避某種風險的時候，也可能產生其他新風險。此外，有些風險是無法避免的，例如和「生、老、病、死」有關的人生風險。

- **風險分散 (Risk Diversification)**

風險分散是指設法將同一風險分散到相關的多個個體上，從而使承擔的風險相對較以前減少，例如一般說不能把所有雞蛋放在同一個籃子裏，或是將具有不同風險的多個個體，按照一定的目標與規則排列組合，從而提高各個體的應對風險能力，以降低收益的不確定性、減少風險。這種管理方式最常見用於資產組合投資策略的選擇中。

- **風險保留 (Risk Retention)**

風險保留是指自己承擔風險可能帶來的損失。這種處理風險的方式常見於沒有其他較好的辦法去處理風險的時候，例如採取風險迴避或轉移的成本都相對地高時，或是風險可能引致的損失在自己的經濟承受能力範圍內的時候。

風險保留是一種自我保險 (Self-Insurance)，這種處理方式比較方便和簡單，例如承擔自己由感冒傷風等類似的小疾病所帶來的醫療費用。但是在風險所導致的損失較大或無法預測時，這種處理風險方式的效果就會大打折扣。

- **風險轉移 (Risk Transfer)**

風險轉移是指將風險及其可能造成的損失轉移給他人。一般說來，風險轉移的方式可分為非保險轉移和保險轉移。

非保險轉移是指通過訂立經濟合約，將風險以及與風險有關的財務結果轉移給別人，常見的非保險風險轉移為利用衍生工具對沖風險。

保險轉移是指通過訂立保險合約，將風險轉移給保險公司。個人可以向保險公司繳交保費，將風險轉移，一旦發生預期風險並造成了損失，保險公司必須在合約規定的責任範圍內作出賠償。由於保險存在着許多優點，所以通過保險來轉移風險是最常見的風險管理方式。

- **可保風險 (Insurable Risk)**

由於並非所有風險都能夠通過保險來轉移，因此與保險公司訂立保險合約時必須符合可保風險的條件。一般來說，作為保險公司投保的可保風險需要符合以下條件：

(1) 風險必須是非投機性

保險公司只會為純粹風險提供保險。相反，投機風險則未能受到保障，例如：作出股票投資時，股票購買者既有可能因為股價上升而獲利，也有可能因為股價下跌承受損失，保險公司就不會為這種風險提供保障。

(2) 風險必須是偶然和意外的

偶然性是指我們既不知道風險是否一定發生，也不知道一旦風險發生，是否會造成損失以及損失有多大；意外是指，風險不是受保人的故意行為而引起的，若因受保人的故意行為或故意不為所造成的風險及損失，保險公司都不會承擔賠償責任，例如開門揖盜這種行為就得不到賠償。

(3) 風險發生的機率必須是可預測的

保險公司透過分析和歸納過去同類事件的統計資料，計算風險發生的機率，並以此作為建立賠償規則的基礎。大數法則是保險公司經營保險業務的基本依據，只有當大量的投保人都可能遭受某種風險時，保險公司才有可能在比較廣泛的範圍內分散風險。



保險的一般概念

保險的需求

我們在生活中面臨着各種各樣的風險，它們主要可歸納為人身風險、財產風險及責任風險。由於人一般都有避險的本性，我們會產生對迴避或轉移風險的需求。

(1) 人身保障的需求 (Needs for Personal Protection)

- 需要支付由於嚴重傷害、事故、或是重病所導致的醫療費用，例如醫藥費、住院費等一次過的費用
- 需要支付由於傷害或疾病導致永久地喪失勞動能力後，自己及其被供養人的生活費用，這種支付可能是比較長期的
- 需要支付由於衰老而導致喪失勞動能力之後的生活費用
- 需要支付較早死亡者的被供養人的生活費用
- 需要支付較早死亡者的其他所有遺留的義務與債務，例如汽車抵押貸款、個人貸款等等

(2) 財產保障的需求 (Needs for Property Protection)

需要支付在風險發生、造成財產破壞或損毀後，對維修實物財產或重置的費用，例如交通意外後修理汽車、火災後重建房屋及購置家具等。

(3) 責任保護的需求 (Needs for Liability Protection)

需要支付用於承擔自身行為所造成的對他人賠償責任的費用，包括賠償他人財產的損失（例如撞壞別人的汽車後的維修費用），或對他人人身傷害的賠償（如燙傷別人後的醫療費用）；以及賠償他人的其他可能損失。

由此可見，人們的日常生活和工作中，常常面臨着各種各樣的造成人身傷害或是財產損失的風險，因而產生了規避各種風險的需求。在應對各種風險所造成的不利影響時，保險逐漸成為滿足我們規避風險需求的一種重要方法。由於我們對各種保障有所需求，多元化的產品亦隨之而來，對帶動行業專才亦有很大的需求。



第二章：保險業中後勤專才崗位與發展

2.2.1. 認識保險業中後勤專才崗位

理賠師（Claims Handler）

- 職業描述

家居天花板漏水、踢波時不慎跌傷了腳，遇到意外事故時，我們如何取得保險賠償呢？原來索償表格交到保險公司後，並不是由中介人處理，而是由保險公司賠償部的理賠師負責核實及跟進，而確保索償申請得到公正處理便是賠償部理賠師的工作。

- 入職要求

- 中學程度或以上，持有大學學位資格較佳
- 持有英國特許保險學院（CII）院士、澳大利亞及新西蘭保險與金融學會（ANZIIF）會員資格將優先取錄
- 具一般電腦文書、簡報等軟件的應用知識
- 良好中、英文書寫及語言能力

- 職責

- ✓ 評估索償申請是否與保單保障範圍相關
- ✓ 解釋保單條款
- ✓ 與客戶、公正行、律師行、政府部門、醫療機構、第三索償人士等等聯絡
- ✓ 協助客戶提供足夠文件辦理有關索償申請
- ✓ 防止不道德/欺詐索償個案（不道德/欺詐索償會令承保風險增加，繼而令保費上升，對保險公司及誠實守法的投保人不公平）
- ✓ 為客戶及保險公司公平公正地處理索償個案，並作出合理適當的理賠決定

- 較適合行業性格

處事認真、穩重、心思細密、富同理心

- 技能指南

由於工作涉及客戶資料，理賠師有責任將所有資料保密。此外，理賠師要處理不同種類保險的索償個案，例如：汽車、勞工、專業責任、第三者責任保險等等，他們需要不斷學習、了解不同行業的營運情況，以及相關法例的修改等，因此喜愛學習和接觸新事物的人較適合擔任理賠師。懂得與人溝通、良好的閱讀、觀察、理解和分析能力都是理賠師具有的特性。

- 職業道路

保險是一門專業學問，實務工作經驗和持續進修對理賠師的晉升同樣重要。一般中學畢業生入職，可由理賠文員做起，而具三年經驗的理賠主任已能掌握和處理整個理賠程序。

行內提供很多不同的進修機會，包括保險中介人資格考試、英國特許保險學院（CII）院士、澳大利亞及新西蘭保險與金融學會（ANZIIF）會員等。

核保師 (Underwriter)

• 職業描述

有沒有想過保費是如何釐定呢？

我們慣常接觸的人壽保險主要以受保對象的年齡及身體健康狀況等去計算保費，計算較易理解；但一般保險（即產險，包括火險、車險、意外保險等）計算就複雜得多。

例如：食肆要買火險就沒有統一保費，因為餐廳的規模、性質、營運模式不同，產生意外的機率不同，便會有不同的保費，而核保師的主要職責就是評估承保項目（保障項目）的風險，訂定保費及相關條款。

• 入職要求

- 大學程度或以上
- 持有英國特許保險學院 (CII) 或澳大利亞及新西蘭保險與金融學會 (ANZIIF) 會員資格將優先取錄
- 具一般電腦文書、簡報等軟件的應用知識
- 良好中、英文書寫及語言能力

• 職責

- ✓ 了解客戶需要，視乎情況/需要作實地考察及調查，以客觀分析及評估承保項目的風險
- ✓ 根據承保項目的風險，作出接受或拒絕承保的決定、訂定保單條款、保費等等
- ✓ 與客戶、中介人聯絡，解釋保單承保的條款和細節
- ✓ 協助客戶評估風險，提供防止風險發生的管理知識（適當的管理及措施令意料之外的事務及相關風險減低，繼而令保費徵費率保持合理水平，客戶和保險公司成為雙贏伙伴）

• 較適合行業性格

良好的溝通能力、理解和分析能力、穩重、外向、喜歡學習和接觸新事物、心思細密、喜思考觀察

• 技能指南

核保師必須不斷學習、了解各行業的營運情況、細心洞察每個細節、以分析承保項目的風險；此外，從事核保工作除了要有保險行業的知識，還要有廣闊的視野、關心社會時事及經濟發展，正因為世界事物都會不斷改變、發展和更新，要與時並進，才能做好風險評估的工作。因此，喜愛學習和接觸新事物的人較適合擔任核保師。

由於工作涉及客戶資料，核保師有責任將所有資料保密。核保師更會為客戶作出改善營運管理的建議，以減低意外發生的風險，令客戶和保險公司達致雙贏。

• 職業道路

保險是一門專業學問，實務工作經驗和持續進修同樣重要，很多保險公司會為核保師提供各類培訓、學習及認識各類保險產品等等，亦會為持續進修考取國際認可資格的核保師提供支援及津貼。行內有很多不同的進修機會，包括英國特許保險學院 (CII) 院士及資深院士、澳大利亞及新西蘭保險與金融學會 (ANZIIF) 會員資格等等。

精算師 (Actuary)



• 職業描述

精算師即是會計師？

精算師像核數師？

入行一定要大學畢業嗎？

很多中學生都不太熟悉精算師這個行業，只知道大學收生的要求很高，他們常常把精算師與會計師及核數師混淆，但有一點沒說錯，精算學系的收生門檻的確很高。

精算其實是甚麼行業？精算師就是設計保險產品及為產品估值的人。不同年紀購買保險的保費是多少？某個年紀出事要賠多少？最近有沒有甚麼新的疾病要加入現有的保險產品？這些都是精算師的工作。

• 入職要求

- 高中畢業；不一定要大學畢業才能入職，只要成功考取精算師的執業資格便可

備註：由於香港沒有精算師註冊制度，所以香港的精算師牌照普遍考取自英國、澳洲或美國。雖然投身精算行業不一定要具備學士學位資歷，但入讀大學的精算學系有助建立人際網絡，對將來就業會有幫助。

• 職責

- ✓ 運用數學、經濟、財政、概率和統計知識協助保險公司評估產品風險及制定政策，使風險成本最小化，並計算承擔保險責任的保費和準備金。除了大眾較為熟悉的人壽保險外，保險產品還包括旅遊保險、家居保險、汽車保險，最新的產品甚至涉及退休養老金計劃（即年金計劃）等
- ✓ 整理大量數據，並從數據中設計出產品，即不同的保險計劃

• 較適合行業性格

良好的數理能力、溝通能力、理解和分析能力、心思細密、喜思考觀察、準確、重視邏輯、有好奇心、主動積極

• 技能指南

精算師一般對四周事物都有好奇心，並且需要主動積極，因為保險產品是與日常生活息息相關的。例如一種新的疾病出現，精算師便要多作了解，從而研究是否需要研發新的保險計劃。此外，精算師也是一個「接合劑」，把電腦程式設計、保險中介、市場推廣、會計等人員接合在一起，聽取多方面的需要及考慮從而設計出大眾接受的產品，所以精算師要擁有良好的溝通能力。此外，設計產品及估值等工作涉及大量數字處理，因此精算師也要細心謹慎，思考周詳全面。

• 職業道路

據香港精算學會估計，截止2018年，本港約有1,200名精算師，多活躍於保險界。按其他國家的人口比例計算，是個人手不足的行業，因此近幾年的畢業生入職率都接近100%。

以前考取精算師牌照需時較長及較難，但由於業界鬧人手荒，所以在香港開辦精算專業考試的時間已較以前緊密。

風險管理師 (Risk Manager)

• 職業描述

風險管理師的主要工作是評估環境風險，查勘客戶投保的物品，如商鋪、樓宇、員工等，令投保人了解潛在風險，從而加強預防措施以減低損失。他們同時亦會向核保師就是否承接保單提供意見，並會透過轉嫁風險的策略，將損失轉嫁到第三方。

• 入職要求

- 大學程度或以上
- 具一般電腦文書、簡報等軟件的應用知識
- 良好中、英文書寫及語言能力

• 職責

- ✓ 分析有關受保項目涉及的潛在風險，例如有客戶想舉辦活動，要先到現場視察，留意出入口情況，走火通道有否雜物等
- ✓ 衡量有關風險會帶來的損失程度，再與客戶商討如何減低風險及可能出現的損失
- ✓ 熟悉定量分析，並能夠在嚴格期限內完成工作，且具備分析財務報表、項目管理能力等技能

• 較適合行業性格

良好的溝通能力、理解力、觀察力和分析能力、重視邏輯

• 技能指南

風險管理師需要精明、熟悉定量分析，亦需分析多方面的需要及考慮不同項目的潛在風險，才能盡量減低有機會發生的風險，以減低損失程度。所以，風險管理師要擁有良好的觀察力和分析能力。

• 職業道路

不同的投保物品都有機會存有不同風險，例如物品價值、保安措施和地點環境等等，作為風險管理師，需要透過專業知識和不斷累積的工作經驗去判別風險程度。



保單處理員 (Policy Administrator)

• 職業描述

幫助客戶跟進保單細節、執行文書處理、數字處理、檔案整理等龐大的後勤支援職務工作，並於有需要時提供協助。

• 入職要求

- 高中畢業
- 掌握兩文三語
- 中英文打字在每分鐘40個字或以上
- 懂得使用文書軟件

• 職責

- ✓ 文書輸入
- ✓ 存檔、影印、整合資料
- ✓ 處理財務管理

• 較適合行業性格

良好的溝通能力、閱讀能力、理解力、細心、懂得與人溝通、喜歡幫助人、不怕沉悶和重覆的工作

• 技能指南

由於需要處理與保單各方面相關的行政工作，保單處理員需要擁有良好的文書處理、數字處理、檔案整理的能力，以提供龐大的後勤支援。另外，因為在處理保單的過程中，需要與不同部門的人員合作，因此保單處理員亦要擁有良好的溝通技巧。

• 職業道路

保單處理員日常會處理大量保單文件，日積月累的經驗對保險業運作會有一定的認識，是進入專業保險業道路入門門檻較低的職級，日後累積一定經驗及進修後可以選擇到其他不同部門工作。



2.2.2. 晉升途徑及薪酬指引

一般晉升途徑

沒有工作經驗	2-4年工作經驗	5年工作經驗或以上
實習生	助理主任 → 主任	高級主任 → 助理經理 → 經理

薪酬指引⁸

職能	實習生/ 助理主任	主任	高級主任	助理經理	經理
核保	\$15,000 - \$35,000	\$20,000 - \$70,000	\$30,000 - \$90,000		
理賠	\$15,000 - \$35,000	\$20,000 - \$70,000	\$30,000 - \$90,000		
精算		\$20,000 - \$50,000			\$30,000 - \$110,000
風險管理		\$15,000 - \$30,000	\$15,000 - \$30,000	\$30,000 - \$45,000	\$45,000 - \$75,000
保險代理	\$10,000 - \$30,000	\$20,000 - \$50,000		\$20,000 - \$70,000	\$30,000 - \$90,000
審計		\$20,000 - \$60,000		\$30,000 - \$80,000	\$40,000 - \$110,000
法規遵循		\$15,000 - \$40,000		\$20,000 - \$70,000	\$30,000 - \$90,000
財務		\$15,000 - \$40,000	\$20,000 - \$70,000		\$30,000 - \$90,000
市場推廣		\$15,000 - \$40,000		\$20,000 - \$70,000	\$30,000 - \$90,000
人力資源		\$10,000 - \$40,000		\$30,000 - \$70,000	\$40,000 - \$90,000

⁸資料來源: 職業資料庫 <https://occupation-dictionary.vtc.edu.hk/tc> 及 Hays Recruiting Experts Worldwide www.hays.com.hk (2019/07/11)

2.2.3. 保險業中後勤崗位適合度測試

請選擇以下(欄2)能夠形容你的句子，並於左方空格(欄1)內加✓

欄1	欄2	欄3
	1. 善於策劃的工作	▲
	2. 追求公正	◆
	3. 不介意外勤工作	◆
	4. 有決斷力	◆
	5. 喜歡不斷學習	◆
	6. 喜歡接觸及認識新事物	☆
	7. 有好奇心	☆
	8. 有系統地整理大量數據及資料	▲
	9. 重視邏輯思考	▲
	10. 理解能力強	▲
	11. 喜歡了解細節	☆
	12. 行動力高	■
	13. 喜歡分析事情背後的執行方法	■
	14. 觀察入微	■
	15. 為他人著想	☆

請統計以上圖形數目，並寫於下表。每個圖形代表一種保險業中後勤崗位，較多數目的代表你傾向適合的工作崗位。

圖形：	▲	☆	■	◆
數目：				
適合你的崗位：	精算師	核保師	風險管理師	理賠師

出版日期

2019年7月

免責聲明

香港特別行政區政府、職業訓練局及保良局生涯規劃及教育中心（下稱「出版機構」）在本教材提供的資料只供參考之用。雖然出版機構已盡力確保本教材資料的準確性，但出版機構不作任何明示或隱含保證或擔保本教材的資料均準確無誤，出版機構亦不會對任何錯誤或遺漏承擔責任。使用者可從本教材連結至由其他人士或機構所提供的資料。出版機構現明文述明，出版機構並沒有核准或認可由其他人士或機構在本教材所提供的資料，對於該等資料亦不承擔任何責任或法律責任（不論該等責任是如何導致的）。對於因或就本教材所載的任何資料（包括數據）而引起的任何損失或損害，出版機構並不承擔責任。

提升保險業人才培訓先導計劃

生涯規劃與
風險保障
教材套