

提升保險業人才培訓先導計劃

生涯規划與 風險保障

教材套



内容大纲

教材设计概念：

教材建议以生涯规划作介入点，希望能从生涯规划的学习角度，让学生在 Learning 生涯规划的同时，了解保险业各个岗位的职能。教材套分为两个部分：一) **个人生涯规划**；及二) **保险业职能知多点**。

第一部分「个人生涯规划」的第一章会与学生探讨何谓理想职业，从「收入」，「兴趣/能力发挥」及「专业及成长」三部分作分析。年青人应致力建立个人专业化的生涯规划方向，鼓励学生应多考虑专业化的工作及行业（例如保险业中后勤职位）。第二章会协助学生了解何谓职业规划，同时让学生明白每个人均可培养专业职场能力，承上启下引申专业化的职业规划之路。

第二部分「保险业职能知多点」会以图表及有趣的形式，提供保险业相关岗位的工作职能、薪酬及前景等资讯，学生亦可透过教材套的测试，看看自己对保险业中后勤不同岗位的认识及了解，同时提升学生参阅有关资料的兴趣。



第一部份：个人生涯规划

导言：

- I. 甚么是生涯规划？
- II. 生涯发展的阶段与任务

第一章：

1.1 职业的概念

- 1.1.1 何谓理想职业？
- 1.1.2 职业与未来生活
- 1.1.3 专业发展的重要性

第二章：

1.2 职业规划

- 1.2.1 自我探索及认识
- 1.2.2 职能概念及职能管理
- 1.2.3 职能与职业的关系



第二部份：保险业职能知多点

第一章：保险与风险

- 2.1.1 保险业的市場角色及重要性
- 2.1.2 风险概念

第二章：保险业中后勤专才岗位与发展

- 2.2.1 认识保险业中后勤专才岗位
- 2.2.2 晋升途径及薪酬指引
- 2.2.3 保险业中后勤岗位适合度测试



第一部份： 个人生涯规划

导言

I. 甚么是生涯规划？

生涯规划简单来说是指一个人考虑自己的性格、兴趣、价值观、能力、周遭环境等因素，尽其可能对自己未来的生活做好妥善安排的一个过程。生涯规划的目的就是透过科学化的分析、比较及执行能力的学习，化想法为行动，让自己所希望过的日子不再是遥不可及的梦想，而是一种可以被掌握的计划。

生涯规划三步曲

建立生涯规划的时候，我们需要考虑的三个重点，分别为：「知己」、「知彼」及「将自己放在适当的位置上」。

（一）知己

• 认识自己

了解自己是生涯规划里最重要，也是最先开始的工作。了解自己也包含了解自己的性格特质、兴趣、能力及价值观等等。

• 善用自我优势

「生涯规划」是一张自我的人生蓝图，所以必须清楚自己喜欢什么。自己未来想过怎样的日子？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么的方式来弥补？清楚了解自己，才能在人生旅途上向理想迈进。

（二）知彼

在认识自己之后，也必须认识外在环境，才能够为自己的生涯规划作一个完整的评估，而这个部分又可以分为「搜集资讯」与「个人与环境的关系」。

• 搜集资讯

这个部分包含不同的范畴，小至了解目前升学渠道、探索学系、认识各种行业及职位、未来发展趋势及就业机会等；大至对国家经济、文化、政治分析，均属于这个范畴。科技发达，职场资讯流通于互联网，学生可从不同学校或机构的网站、劳工处、职业训练机构等相关的网站；或是透过访谈、亲身体验等方式，获得相关资讯。

• 个人与环境的关系

个人生涯规划并非独立存在，从政治、经济、环境、社会、家庭、师长等各个层面，均对个人发展有重大影响。学生若能够掌握时代脉搏，审慎评估环境因素所产生的阻力与动力，对生涯规划会有帮助。

（三）将自己放在适当的位置上

在充分认识自己与了解外在环境后，紧接下来就是要在自己的生涯中寻找一个适当的定位。老师可从两方面切入探讨：1. 了解生涯的阶段与角色；2. 培养抉择的能力。

• 了解生涯的阶段与角色

每个人生阶段均有不同的发展重点，例如青少年时期最重要的是藉著参与学校的各种活动，探索自我与增进职场的认识。因此，清楚了解自己处于哪个阶段、需要扮演哪些角色，才不至于顾此失彼，混淆了最主要的发展任务。

• 培养抉择的能力

在生涯规划里，须付诸行动自己的想法，否则都只是空想。在人生的十字路上，常常有许多机会让我们去选择，不同的选择方式会造成不一样的结果。人的一生当中需要作出许多重要的决定，例如决定职业、定居的地点等等。这些抉择对我们的生活有相当大的影响，因此我们必须学会抉择能力，使我们可按心中所求作出决定，而不只是别人告诉我们该如何去做。

总括来说，建立生涯规划时要经过三个步骤，包括：

「知己」

- 生理条件/性格特质/兴趣/能力/价值观

「知彼」

- 社会经济的发展/工作性质与条件/就业机会/家庭因素

「将自己放在适当的位置上」

- 了解生涯的阶段与角色
- 培养抉择的能力：分析比较、做决定、自我管理、计划与行动



II. 生涯发展的阶段与任务

生涯发展包含人生的活动与经历。随著不同年龄的身心状况与需求，我们需要发展的目标及任务也有所不同。在生涯发展的过程中，我们可发现以下特点：

1. 每个人是独一无二的。因此，生涯发展的型态也不尽相同。
2. 每个阶段具有连贯性，前一个阶段没有得到妥善发展，会影响下一个阶段的产生。
3. 生涯发展涵盖一生人的时间，所以追求自我实现是相当重要。
4. 生涯发展是一种将自我和外环境互相协调的过程，我们从不断的试探过程中，尝试将自己放在最适当的位置上。

阶段	年龄	发展重点
成长期	0-14岁	<ul style="list-style-type: none">• 个人能力、态度、兴趣与需求发展的时期• 透过观察、模仿、游戏与角色扮演中逐渐构建自我观念，并建立对工作、职场的概念
探索期	15-24岁	<ul style="list-style-type: none">• 从学校及课外活动中，汲取工作经验，从活动中了解自己的兴趣、性格、能力、价值观与工作的关系• 当职业逐渐偏向某些特定的领域，此时期已初步建立生涯
建立期	25-44岁	<ul style="list-style-type: none">• 从工作中累积经验，从事合适的工作，并由训练中提升工作技能、升迁的能力，致力维持工作的安定及发展
维持期	45-64岁	<ul style="list-style-type: none">• 维持既有职位与成就，准备退休计划
衰退期	65岁~	<ul style="list-style-type: none">• 配合身心状况，改变工作及生活型态• 逐渐适应退休生活

美国心理学家舒伯（Donald E. SUPER）的生涯发展理论中提出：人的一生分为五大发展阶段：「成长」、「探索」、「建立」、「维持」及「衰退」，每个阶段各有发展的任务与特色。

处于生涯探索期的青年，可将焦点放回自己身上，尝试完成以下任务：

• 了解自己的特质

利用各项测试或参与学校的活动，了解自己的 ability、兴趣、价值观与性格特质。当各项特质互有冲突时，可以理性判断与抉择。

• 做好升学或就业的准备

在学期间，可以多参与学校安排的体验课程，了解自己对于升学或就业的态度，亦应该多留意学科与行业专业资格的资讯，例如特定职业必须考取的专业资格，为未来做好准备。

• 搜集、处理资料的能力

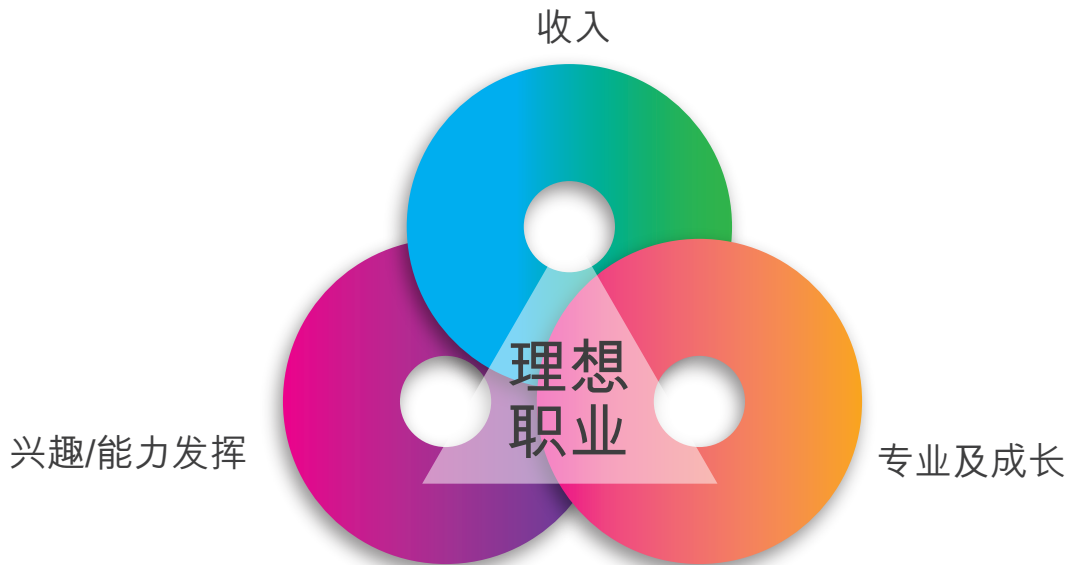
社会资讯发达，如何有效率地寻找并使用资讯是十分重要的。学生可于在学的时间练习处理资料，培养分析、过滤及整理的能力。

• 增强做决定的能力

生涯探索期的学生面临生理与心理成长的关键期，因此必须练习分析外在环境与自己内在的特质，从而做出一个最适合自己的决定，并且学习为自己做的决定负责任。

第一章:职业的概念

1.1.1. 何谓理想职业？



(图一)

不同年龄与经验的求职者会有不同的看法，这也可以反映求职者对职场的了解和成熟程度。对于一些刚毕业的求职者，他们可能认为理想的职业是要有创意、工作内容不能太枯燥、工作性质要有挑战性、工时有弹性、加班不多、薪水高等……但真的有能全面满足各样要求的公司吗？

我们可从收入、兴趣/能力发挥、专业及成长三方面定义理想的职业。（图一）

收入：你的工作能否提供合理的薪金？

兴趣/能力发挥：你的工作与你的兴趣、能力或性格是否相配？

专业及成长：是否可透过持续进修拓展你的工作专业，令事业及自身有所成长？

1.1.2. 职业与未来生活

「职业」是指个人所担任的工作或职务种类。为了达成工作中某些任务与活动，而被赋予或授权的职位与角色，就称为某种职业。譬如说：「护士」是职业名称，「护理病人的伤口及清洁、分发药物等」是工作的活动与任务；「软件工程师」是职业名称，「设计程式语言及各种网络架构」是工作的活动与任务。

职业由一组具有高度相似性的「工作」所组成，个人可从「工作」中获取报酬（指现金或实物报酬）。对于个人而言，工作可以维持日常生活规律、获得个人和社会认同，获得自信和自尊。对于社会而言，工作可以促进社区凝聚力和安全，亦能减少公共支出。

「职业」对我们生活至关重要。它不仅塑造和发展我们自己的个性，也可以促进经济。因此，好好规划职业和工作能帮助我们在未来的生活中取得进步。

1.1.3. 专业发展的重要性

专业发展非常重要，不但为个人、其从事的专业和公众带来好处，更重要的是保障公众、雇主、专业人士及其职业生涯。专业发展的重要性如下：

- ✓ 保持个人能力与同一界别的人相若
- ✓ 增强向客户和社区提供专业服务所需的知识和技能
- ✓ 确保拥有相关行业最新知识，了解职业中不断变化的趋势和方向
- ✓ 可继续为机构或社会做出有意义的贡献
- ✓ 保持对行业的兴趣
- ✓ 提供新的可能性、新知识和新技能领域
- ✓ 更深入地了解成为专业人士的意义
- ✓ 有助推动专业知识和技术，持续发展可以提高公众对专业人士及界别的信心
- ✓ 提高工作效率

持续的专业发展可以确保继续胜任你的职业。



第二章：职业规划

1.2.1. 自我探索及认识

- 认识自我 - 人格特质¹

人格 (personality) 指个人内、外在特质 (traits) 的集合。这些独特个性受家庭遗传、社会互动、认知学习、自我建构等因素相互作用下，表现在身心各方面的特徵所组成。这些特徵具有相当程度的统合性与持久性。因此人格特质隐于内，属于自我概念的延伸，显于外则是个人独特态度的行为表现。

利用以下的职业性格测验 (MBTI) 可找出在工作中最能激励自己的元素，如：内/外向、思考/感觉、实际/直觉、判断/感知。

职业性格测验

方法：请在每题A、B的选择方格中评分，A及B评分的总和必须为5。

评分准则：

0	1	2	3	4	5
从不	很少	有时候	很多	极多	总是

1	A	我会先了解别人的想法，再下决定。
	B	我不和别人商量，就下决定。
2	A	我是一个富于想像或凭直觉的人。
	B	我是一个讲求准确，讲求事实的人。
3	A	我会分析现有资料及情境，对他人做判断。
	B	我会先了解他人的需要及价值观，才对他人做判断。
4	A	我会顺著他人的意思做出承诺。
	B	我会自己做承诺，并确实加以实践。
5	A	我要有安静、独自思考的时间。
	B	我喜欢与他人打成一片。
6	A	我会运用我熟悉的好方法来完成工作。
	B	我会尝试运用新的方法来完成工作。
7	A	我会以合乎逻辑思考及按部就班的分析得到结论。
	B	我会根据过去生活的体验及讯息来得到结论。
8	A	我会订下完成工作的最后期限。
	B	我会拟订时间表，并严格执行。

¹资料参考：邱美华、杜惠英 (2016年8月) 生涯与职能发展学习手册

9	A	我会与人稍谈话题后，再自我思考一番。
	B	我会和他人尽兴畅谈某事后，再自我思考一番。
10	A	我会设想各种可能发生的情况。
	B	我只按实际的情况处理问题。
11	A	我认为自己是一个擅长于思考的人。
	B	我被别人认为是一个敏于感觉的人。
12	A	我会事前详细考虑各种可能性，事后反覆思考。
	B	我会搜集需要的资料，稍后作考虑后，作出明快决定。
13	A	我拥有内在的思想和情感，而不为他人所知。
	B	我会与他人共同分享某些活动或事件。
14	A	我喜欢抽象与理论的事物。
	B	我喜欢具体与实际的事物。
15	A	我会协助别人探索他们自己的感受。
	B	我会协助别人做出合理的决定。
16	A	我对问题的答案保持弹性，且可修改。
	B	我对问题的答案是明确的、可预知的。
17	A	我很少表达自己内心的想法及感受。
	B	我很自在表达自己内心的想法及感受。
18	A	我倾向从大处着眼。
	B	我喜欢从小处着手。
19	A	我惯于运用常识，凭著信念来做决定。
	B	我善于运用资料分析事实来做决定。
20	A	我会事先详细计划。
	B	我会临时视需要而作计划。
21	A	我喜欢结交新朋友。
	B	我喜欢独处或与熟悉者交往。
22	A	我重视概念。
	B	我重视事实。
23	A	我相信自己的想法。
	B	我相信经证实的结论。
24	A	我会尽可能在记事簿记下事情。
	B	我尽可能少用记事簿记下事情。

25	A	我会在团体中详细地讨论未决定的问题。
	B	我会自己先想出结论，然后才和他人讨论。
26	A	我会拟定周详计划，然后确实执行。
	B	我拟定计划但不一定执行。
27	A	我是理性的。
	B	我是感性的。
28	A	我会随心所欲做些事。
	B	我尽量事先了解别人期望我做什么。
29	A	我喜欢成为众人的焦点。
	B	我喜欢退居幕后。
30	A	我喜欢自由想像。
	B	我倾向检视实情。
31	A	我喜欢体验感人的情境或事物。
	B	我倾向运用能力，分析情境。
32	A	我会在预定的时间内开会。
	B	我会在一切妥当或安适的情况下，宣布开会。

计分方法

1. 把你于每题的评分填写于下列计分表，然后将每一直栏的总分相加，共四对，八个分数。

内向性 (I)	外向性 (E)	直觉性 (N)	辨识性 (S)	理性 (T)	感性 (F)	熟思性 (P)	果断性 (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. 分别找出每一对分数中，数字较大者，即为你个人的风格，每人均可有四个风格。例如：内向性18分，外向性22分，则取外向性为个人风格，如此类推。

3. 每个风格都有程度上的差别，如果在相对应的两个风格中(如外向性对应内向性)，有一方的程度较强，即表示另一方程度较弱，其比照分数如下：

30-40分	表示这风格非常强，几乎没有另一对应风格
25-29分	表示这风格比另一风格强
22-24分	表示这风格比另一风格稍强一些
20-21分	表示兼具两个风格的特质

各种风格的优点：

风格	优点
内向型	独立自主、埋首工作、勤勉奋发、沉思的依自己理想行事
外向型	能运用外在环境资源、乐意与他人来往、开放的态度、行动派、易为他人所了解
直觉型	对事情能面面观之、以整体概念看事、富想像力、尝试新鲜构想、喜欢复杂的工作、喜欢解决新奇的问题
辨识型	注意细节、重视实际、能记住琐碎细节、耐得住烦闷的工作、有耐性、细心有系统
理性	合乎逻辑擅于分析、客观、公正、有逻辑系统的思考、具批判能力、坚定
感性	体谅他人感受、了解他人的需要、喜欢和谐的人际关系、易表露情感、喜去说服他人
熟思型	易于协调、可由各角度欣赏事物、具弹性、开放的态度、依据可靠的资料做决定、不任意批评
果断型	有计划系统的、果断有决心的、有控制的能力、做决定明快



1.2.2. 职能概念及职能管理

职能是从事各种不同的职业类型都需要具备的有效地执行任务的能力。职能包括工作上所需要的技术与知识、工作动机与所表现出来的行为。

以下为八项职能：²

（一）沟通和表达能力

以口头或书面等方式，表达自己的想法使他人了解，并努力理解他人所传达的资讯。

能力表现：

- 能够正确解释与工作相关的文件，如文件和图表数据、技术文件、测试报告
- 能够使用正确的语法、格式或逻辑编写文件
- 能够以书面形式向不同对象合适地报告消息
- 与工作中的人交谈时会注意彼此的主题和目的
- 交谈时会集中精力倾听其他人传达的信息。即使意见与其他人不同，仍然愿意倾听
- 使用适当的方法清楚地表达信息，并根据各种主题处理对话

（二）解决问题能力

能够有效厘清问题，并有系统地收集资讯，进行分析并提出解决方法。

能力表现：

- 系统地收集有关发生的事情的讯息资讯
- 能够根据事实证据仔细合理评估可能出现的问题，并找到其解决所需的讯息资讯
- 有系统地澄清问题
- 能够评估各种解决方案的优点及缺点，并找到最佳解决方案

（三）持续学习能力

能够了解、规划和有效管理自身的能力，并继续保持学习新知识。

能力表现：

- 清楚了解个人职业发展的知识、技能和要求
- 对学习新技能和新知识持有好奇心，并能定下具体学习目标
- 理解并执行职业发展所必须的持续学习和培训
- 能够不断发展专业技能以应对行业趋势
- 持续应用不同方法以提升自己的能力



²资料来源: UCAN职场共通职能总表
<https://ucan.moe.edu.tw/News/download1.aspx?id=6> (2019/02/12)

（四）创新能力

在不同程度的资源和不同的工作模式下，能够主动提出并落实执行新的建议或想法。

能力表现：

- 能够收集、分析、组织意见和想法，并提出新的想法和见解
- 能以新的方式实现目标或解决问题
- 能够根据原来的做法提出有效改进、简化系统和流程的方法
- 能够想像和预测可能的发展和新趋势
- 对在任务进行过程中的改动持开放态度

（五）人际能力

在不同的情况下都能以合适的方法及风格与他人互动或共事。

能力表现：

- 为了建立良好的人际关系，能主动了解他人的需求和感受
- 在不同的情况下能够识别出并主动建立或改善人际关系
- 在工作场所能够主动向提供信息和帮助的人主动表达善意
- 在工作场所中为他人提供支援，以建立互惠互利的关系
- 寻找并创造与他人建立关系的机会
- 使用适当的方法系统地管理人脉

（六）工作责任及纪律

明白个人的责任，遵守机构及专业上对伦理、制度及诚信的要求。

能力表现：

- 能够识别机构的目标和价值
- 了解要负责的任务，积极完成并保持工作质量
- 理解并遵守机构规则、系统和制度
- 确保人身安全和身心健康
- 找到正确的方法来自我舒缓压力
- 工作符合诚信、道德和法律的原则

（七）团队合作能力

能与团队成员有良好互动，积极与团队合作，共同完成目标。

能力表现：

- 认同团队目标并支持团队决策
- 积极与团队合作并表达个人意见
- 尊重团队成员的意见和专业知识
- 能够与团队成员合作解决问题并承担责任
- 能对团队成员提出建设性的回应及建议
- 在必要时调整自己的角色或行为以配合团队



（八）应用资讯科技能力

有效地运用所需的资讯技术及工具作存取、整合、管理并传递讯息。

能力表现：

- 有效利用科技简化工作流程，提升效率
- 能够以有效的方式及适当工具存取信息
- 有效地应用基本电脑操作及文书处理软件
- 按需要使用适合的资讯科技和他人进行有效率的沟通
- 以符合诚信、道德和法律的原则使用资讯科技和工具



1.2.3. 职能与职业的关系

没有人天生具备各种职场能力，培养职场能力是一个不断成长的历程。随著年龄增长，在每个生涯发展阶段中，都会让我们发展出各种不同的职场能力，所以大部分的职场能力都是可以经由学习及累积经验而得来的。不同的职业对职场能力的要求会有所不同。

学生透过以下职业规划能力评估表，可以了解职能和职业能力的关系。而你的理想职业又需具备甚么能力呢？

完成后对比一下「工作所需具备的能力」与「自己目前已具备的能力」两栏，可了解自己最迫切需要发展的职场能力，并计划将要如何发展这些能力，以增加成功实现理想职业的机会。

生涯规划能力评估表

*请尝试在「工作职位名称」中填写你目前的理想职业，再去收集相关资料、访问别人、参观或用其他方法来完成「工作所需具备的能力」以及「自己目前已经具备的能力」。

工作职位名称	工作所需具备的能力	自己目前已经具备的能力	应再加强的能力
	<input type="checkbox"/> 表达能力	<input type="checkbox"/> 表达能力	1. _____
	<input type="checkbox"/> 语文能力	<input type="checkbox"/> 语文能力	2. _____
	<input type="checkbox"/> 沟通、协调能力	<input type="checkbox"/> 沟通、协调能力	3. _____
	<input type="checkbox"/> 专业技能	<input type="checkbox"/> 专业技能	4. _____
	<input type="checkbox"/> 领导能力	<input type="checkbox"/> 领导能力	5. _____
	<input type="checkbox"/> 电脑软件操作	<input type="checkbox"/> 电脑软件操作	6. _____
	<input type="checkbox"/> 中英文打字	<input type="checkbox"/> 中英文打字	
	<input type="checkbox"/> 理财能力	<input type="checkbox"/> 理财能力	
	<input type="checkbox"/> 销售能力	<input type="checkbox"/> 销售能力	
	<input type="checkbox"/> 机械操作能力	<input type="checkbox"/> 机械操作能力	
	<input type="checkbox"/> 判断力	<input type="checkbox"/> 判断力	
	<input type="checkbox"/> 创造力	<input type="checkbox"/> 创造力	
	<input type="checkbox"/> 学习能力	<input type="checkbox"/> 学习能力	
	<input type="checkbox"/> 直觉与敏感度	<input type="checkbox"/> 直觉与敏感度	
	<input type="checkbox"/> 法律知识	<input type="checkbox"/> 法律知识	
	<input type="checkbox"/> 其他重要专业知识	<input type="checkbox"/> 其他重要专业知识	
	<input type="checkbox"/> 管理能力	<input type="checkbox"/> 管理能力	
	<input type="checkbox"/> 行动力	<input type="checkbox"/> 行动力	
	<input type="checkbox"/> 问题解决能力	<input type="checkbox"/> 问题解决能力	
	<input type="checkbox"/> 人际关系能力	<input type="checkbox"/> 人际关系能力	
	<input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 其他	

第二部份： 保险业职能知多点

第一章：保险与风险

2.1.1. 保险业的市場角色及重要性

- 甚么是保险？

保险的作用是将风险转移，是一种管理风险的工具。投保后，等于将部分财务风险转移给保险公司。如果没有投保，便需自行承担财务风险。所以，在财务计划中加入保险安排，对于保障自己、家人、个人以至公司的资产，以至防范各种风险均非常重要。

购买保险后，便会成为投保人，也可能是受保人。你向保险公司支付一笔称为「保费」的金额，作为你要求保险公司为你承担风险的代价。若你遇到事故因而蒙受损失，而该事故属于承保范围，你便可向保险公司提出索偿。所以，购买保险能够为生活中的突发事件及其他风险提供一些财务保障。³

保险业的角色涵盖社会的不同层面，如网络风险、医疗、基础设施及恐怖袭击等，为社会各层面的日常运作提供保障。保险业绝对是社会上的重要一环。在经济角度来说，保险业是香港金融服务业的主要骨干，是本地经济增长的重要引擎。根据保险业监管局公布的临时统计数字，2018年香港保险业的毛保费总额达5,317亿港元，较2017年上升了8.6%。⁴ 而2019年首季，香港保险业的毛保费总额已达1,488亿港元，较2018年同期上升了12.3%。⁵

保险业在香港有170年的悠久历史，香港亦是全球最开放的保险业中心之一，从前线到中介人及后勤支援人员，业界雇用超过100,000名从业员，职务包括一般保险、专业经纪服务、人寿保险、核保、理赔、法例及法规、政策运作、风险管理、精算、市场推广和客户服务等。

- 业界发展及市场前景

据保险业监管局的统计数字，截至2019年3月31日，香港共有162间获授权保险公司，其中94间经营一般业务，49间经营长期业务，其余19间则经营综合业务。根据保险代理登记委员会（下称“登记委员会”）提供的统计数字，截至2019年5月31日，在登记委员会登记的个人代理人有72,111名，以及负责人及业务代表25,590名。⁶

³资料来源：钱家有道

<https://sc.thechinfamily.hk/TuniS/www.thechinfamily.hk/web/sc/financial-products/insurance/basics/insurance-basics.html> (2019/02/12)

⁴资料来源：保险业监管局 https://www.ia.org.hk/sc/infocenter/press_releases/20190315.html (2019/07/11)

⁵资料来源：保险业监管局 https://www.ia.org.hk/sc/infocenter/press_releases/20190531.html (2019/07/11)

⁶资料来源：香港保险业联合会 <https://www.hkfi.org.hk/#!/insurance-agent/index> (2019/07/11)

截至2019年3月31日共有798名获授权保险经纪，这些保险经纪都是两个获认可保险经纪团体的成员。该两个获认可保险经纪团体分别是香港保险顾问联会及香港专业保险经纪协会。此外，截至2019年3月31日，登记成为获授权保险经纪的行政总裁/业务代表共有9,711人。⁷

随着香港市场逐渐成熟、人口老化，加上消费者对保险产品的认识提高，业界在拓展退休计划及财富管理等产品上亦积极满足市场的需要。产品的分销渠道亦日渐多元化。全球保险及再保险公司视亚洲，尤其中国内地为最具增长潜力的地区。中国内地加入世贸后实施的市场开放措施、内地与香港签署的CEPA同时令香港保险业及相关专业人士受惠。

另外，受「一带一路」建设和粤港澳大湾区发展的带动下，香港保险业于不同基建项目上可提供保险及再保险保障服务。保险业监管局亦于2018年推出「一带一路保险交流促进平台」（Belt and Road Insurance and Exchange Facilitation, BRIEF），目标为提供平台促进讯息交流、缔结联盟和建立人脉网络；奠定香港为环球风险管理中心和区域发展的枢纽。



⁷资料来源：保险业监管局 <https://www.ia.org.hk/sc/infocenter/statistics/market.html> (2019/07/11)

2.1.2. 风险概念

意外往往是不能预计的。因为意外会带来损失，所以我们都会尽力避开。保险就是其中一个能够转移风险的工具。只要有适合的保险，就能够尽量将意外带来的经济损失（风险）转移至保险公司或承保的第三方。

保险为我们减低风险带来的损失。在认识保险的同时，我们亦要认识风险的种类。我们常常会面临一些意想不到的风险，当中所指的风险，就是指在特定的客观情况和特定的时间内，某种收益或损失发生的不确定性。这是广义概念的风险定义，以下简单介绍风险的分类。

(1) 投机风险和纯粹风险

• 投机风险 (Speculative Risk)

投机风险是指透过一些投机行为，有机会产生收益或会造成损失的风险。这种风险会导致三种结果：获得收益、没有损失或遭受损失。也就是说，它既存在可能获利的机会，又有受损的可能性。投机风险常见于个人投资决策的选择，同时也与社会经济环境的变化紧密相连。

• 纯粹风险 (Pure Risk)

纯粹风险是指有机会造成损失的风险。这种风险导致的结果有两种情况：没有损失或遭受损失。换句话说，它只存在受损的可能性，而没有获利的机会。我们面对的自然灾害和意外，例如疾病、火灾、交通意外及失窃等，均属于纯粹风险。同时，保险公司也只会承担纯粹风险，因为只有这种风险类型才是保险公司承担的可保风险。

(2) 我们面对的主要风险

由于只有纯粹风险才是保险公司承担的可保风险，所以以下集中讲解这种风险。在我们的日常生活中，若以风险损害的物件作分类，可能遇到的主要风险有以下几类：

• 人身风险 (Personal Risk)

人身风险是指人的生老病死或残疾所导致的风险。这种风险的发生有机会影响工作，造成预期收入减少或是产生额外开支。它的主要类别有：

- 受伤及因此遭受经济损失或丧失劳动能力的风险
- 生病及因此遭受经济损失或丧失劳动能力的风险
- 年老而导致丧失劳动能力的风险
- 较早死亡的风险
- 供养者的死亡而导致被供养者经济困难的风险

• 财产风险 (Property Risk)

财产风险是指造成实物财产的贬值、损毁、或是任何形式损失的风险。例如个人拥有的房屋、家具、衣物、家用电器以及车辆等等，这些财物可能因火灾、水灾等自然灾害而造成损失，也可能因为失窃或是遭受抢劫而失去财物。财产风险除了会导致财产的直接损失外，还可能引起与财产相关利益的间接损失。相对来说，拥有的财产越多，其面临的风险越大。

- **责任风险 (Liability Risk)**

责任风险是指因为自身或被监护人的行为，对他人造成伤害或损失而必须承担责任的风险。例如，一个人因为疏忽或过失而对他人造成人身伤害或财产损失，当中所应付的法律责任的风险，或因为未能履行合约而导致对方遭受损失所应付的赔偿责任的风险，都属于责任风险。

风险的管理

我们的日常生活中会面临很多不同的风险，为了减少风险带来的损失，甚至尽量避免遇到风险，就必须管理这些风险。一般的情况下，管理纯粹风险有以下途径：

- **风险控制 (Risk Control)**

风险控制是指我们在面临潜在风险时采取措施来控制风险。在风险发生前，消减风险发生的条件，以降低发生风险的机会。或是在风险发生后，采取有效的措施，将风险可能造成的损失减至最低。例如，在低层住户窗户外安装防护栏，减低失窃的机会。或是在易燃的物品旁边贴上警告标签，防止发生火灾，及在建筑物顶部安装避雷针以防雷击等。

- **风险回避 (Risk Avoidance)**

风险回避是指采取措施直接回避风险，或不去做那些可能导致风险的事，从而避免发生某种风险以及带来的损失。例如不将房屋建于山边，以回避山泥倾泻的风险，或是在驾车时放弃比较狭窄且危险的捷径而选择比较远但相对安全的大马路。

风险回避是一种相对简单同时也比较彻底的风险管理方法，但是有时消极地回避风险也意味着放弃利益；而且在回避某种风险的时候，也可能产生其他新风险。此外，有些风险是无法避免的，例如和「生、老、病、死」有关的人生风险。

- **风险分散 (Risk Diversification)**

风险分散是指设法将同一风险分散到相关的多个个体上，从而使承担的风险相对较以前减少，例如一般说不能把所有鸡蛋放在同一个篮子里，或是将具有不同风险的多个个体，按照一定的目标与规则排列组合，从而提高各个体的应对风险能力，以降低收益的不确定性、减少风险。这种管理方式最常见用于资产组合投资策略的选择中。

- **风险保留 (Risk Retention)**

风险保留是指自己承担风险可能带来的损失。这种处理风险的方式常见于没有其他较好的办法去处理风险的时候，例如采取风险回避或转移的成本都相对地高时，或是风险可能引致的损失在自己的经济承受能力范围内的时候。

风险保留是一种自我保险 (Self-Insurance)，这种处理方式比较方便和简单，例如承担自己由感冒伤风等类似的小疾病所带来的医疗费用。但是在风险所导致的损失较大或无法预测时，这种处理风险方式的效果就会大打折扣。

- **风险转移 (Risk Transfer)**

风险转移是指将风险及其可能造成的损失转移给他人。一般说来，风险转移的方式可分为非保险转移和保险转移。

非保险转移是指通过订立经济合约，将风险以及与风险有关的财务结果转移给别人，常见的非保险风险转移为利用衍生工具对冲风险。

保险转移是指通过订立保险合约，将风险转移给保险公司。个人可以向保险公司缴交保费，将风险转移，一旦发生预期风险并造成了损失，保险公司必须在合约规定的责任范围内作出赔偿。由于保险存在着许多优点，所以通过保险来转移风险是最常见的风险管理方式。

- **可保风险 (Insurable Risk)**

由于并非所有风险都能够通过保险来转移，因此与保险公司订立保险合约时必须符合可保风险的条件。一般来说，作为保险公司投保的可保风险需要符合以下条件：

(1) 风险必须是非投机性

保险公司只会为纯粹风险提供保险。相反，投机风险则未能受到保障，例如：作出股票投资时，股票购买者既有可能因为股价上升而获利，也有可能因为股价下跌承受损失，保险公司就不会为这种风险提供保障。

(2) 风险必须是偶然和意外的

偶然性是指我们既不知道风险是否一定发生，也不知道一旦风险发生，是否会造成损失以及损失有多大；意外是指，风险不是受保人的故意行为而引起的，若因受保人的故意行为或故意不为所造成的风险及损失，保险公司都不会承担赔偿责任，例如开门揖盗这种行为就得不到赔偿。

(3) 风险发生的机率必须是可预测的

保险公司透过分析和归纳过去同类事件的统计资料，计算风险发生的机率，并以此作为建立赔偿规则的基础。大数法则是保险公司经营保险业务的基本依据，只有当大量的投保人都可能遭受某种风险时，保险公司才有可能在比较广泛的范围内分散风险。



保险的一般概念

保险的需求

我们在生活中面临着各种各样的风险，它们主要可归纳为人身风险、财产风险及责任风险。由于人一般都有避险的本性，我们会产生对回避或转移风险的需求。

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

- 需要支付由于严重伤害、事故、或是重病所导致的医疗费用，例如医药费、住院费等一次过的费用
- 需要支付由于伤害或疾病导致永久地丧失劳动能力后，自己及其被供养人的生活费用，这种支付可能是比较长期的
- 需要支付由于衰老而导致丧失劳动能力之后的生活费用
- 需要支付较早死亡者的被供养人的生活费用
- 需要支付较早死亡者的其他所有遗留的义务与债务，例如汽车抵押贷款、个人贷款等等

(2) 财产保障的需求 (Needs for Property Protection)

需要支付在风险发生、造成财产破坏或损毁后，对维修实物财产或重置的费用，例如交通意外后修理汽车、火灾后重建房屋及购置家具等。

(3) 责任保护的需求 (Needs for Liability Protection)

需要支付用于承担自身行为所造成的对他人赔偿责任的费用，包括赔偿他人财产的损失（例如撞坏别人的汽车后的维修费用），或对他人人身伤害的赔偿（如烫伤别人后的医疗费用）；以及赔偿他人的其他可能损失。

由此可见，人们的日常生活和工作中，常常面临着各种各样的造成人身伤害或是财产损失的风险，因而产生了规避各种风险的需求。在应对各种风险所造成的不利影响时，保险逐渐成为满足我们规避风险需求的一种重要方法。由于我们对各种保障有所需求，多元化的产品亦随之而来，对带动行业专才亦有很大的需求。



第二章：保险业中后勤专才岗位与发展

2.2.1. 认识保险业中后勤专才岗位

理赔师（Claims Handler）

- 职业描述

家居天花板漏水、踢波时不慎跌伤了脚，遇到意外事故时，我们如何取得保险赔偿呢？原来索偿表格交到保险公司后，并不是由中介人处理，而是由保险公司赔偿部的理赔师负责核实及跟进，而确保索偿申请得到公正处理便是赔偿部理赔师的工作。

- 入职要求

- 中学程度或以上，持有大学学位资格较佳
- 持有英国特许保险学院（CII）院士、澳大利亚及新西兰保险与金融学会（ANZIIF）会员资格将优先录取
- 具一般电脑文书、简报等软件的应用知识
- 良好中、英文书写及语言能力

- 职责

- ✓ 评估索偿申请是否与保单保障范围相关
- ✓ 解释保单条款
- ✓ 与客户、公正行、律师行、政府部门、医疗机构、第三索偿人士等等联络
- ✓ 协助客户提供足够文件办理有关索偿申请
- ✓ 防止不道德/欺诈索偿个案（不道德/欺诈索偿会令承保风险增加，继而令保费上升，对保险公司及诚实守信的投保人不公平）
- ✓ 为客户及保险公司公平公正地处理索偿个案，并作出合理适当的理赔决定

- 较适合行业性格

处事认真、稳重、心思细密、富同理心

- 技能指南

由于工作涉及客户资料，理赔师有责任将所有资料保密。此外，理赔师要处理不同种类保险的索偿个案，例如：汽车、劳工、专业责任、第三者责任保险等等，他们需要不断学习、了解不同行业的营运情况，以及相关法例的修改等，因此喜爱学习和接触新事物的人较适合担任理赔师。懂得与人沟通、良好的阅读、观察、理解和分析能力都是理赔师具有的特性。

- 职业道路

保险是一门专业学问，实务工作经验和持续进修对理赔师的晋升同样重要。一般中学毕业生入职，可由理赔文员做起，而具三年经验的理赔主任已能掌握和处理整个理赔程序。

行内提供很多不同的进修机会，包括保险中介人资格考试、英国特许保险学院（CII）院士、澳大利亚及新西兰保险与金融学会（ANZIIF）会员等。

核保师 (Underwriter)

• 职业描述

有没有想过保费是如何厘定呢？

我们惯常接触的人寿保险主要以受保对象的年龄及身体健康状况等去计算保费，计算较易理解；但一般保险（即产险，包括火险、车险、意外保险等）计算就复杂得多。

例如：食肆要买火险就没有统一保费，因为餐厅的规模、性质、营运模式不同，产生意外的机率不同，便会有不同的保费，而核保师的主要职责就是评估承保项目（保障项目）的风险，订定保费及相关条款。

• 入职要求

- 大学程度或以上
- 持有英国特许保险学院 (CII) 或澳大利亚及新西兰保险与金融学会 (ANZIIF) 会员资格将优先取录
- 具一般电脑文书、简报等软件的应用知识
- 良好中、英文书写及语言能力

• 职责

- ✓ 了解客户需要，视乎情况/需要作实地考察及调查，以客观分析及评估承保项目的风险
- ✓ 根据承保项目的风险，作出接受或拒绝承保的决定、订定保单条款、保费等等
- ✓ 与客户、中介人联络，解释保单承保的条款和细节
- ✓ 协助客户评估风险，提供防止风险发生的管理知识（适当的管理及措施令意料之外的事故及相关风险减低，继而令保费徵费率保持合理水平，客户和保险公司成为双赢伙伴）

• 较适合行业性格

良好的沟通能力、理解和分析能力、稳重、外向、喜欢学习和接触新事物、心思细密、喜思考观察

• 技能指南

核保师必须不断学习、了解各行业的营运情况、细心洞察每个细节、以分析承保项目的风险；此外，从事核保工作除了要有保险行业的知识，还要有广阔的视野、关心社会时事及经济发展，正因为世界事物都会不断改变、发展和更新，要与时俱进，才能做好风险评估的工作。因此，喜爱学习和接触新事物的人较适合担任核保师。

由于工作涉及客户资料，核保师有责任将所有资料保密。核保师更会为客户作出改善营运管理的建议，以减低意外发生的风险，令客户和保险公司达致双赢。

• 职业道路

保险是一门专业学问，实务工作经验和持续进修同样重要，很多保险公司会为核保师提供各类培训、学习及认识各类保险产品等等，亦会为持续进修考取国际认可资格的核保师提供支援及津贴。行内有很多不同的进修机会，包括英国特许保险学院 (CII) 院士及资深院士、澳大利亚及新西兰保险与金融学会 (ANZIIF) 会员资格等等。

精算师 (Actuary)

• 职业描述

精算师即是会计师？

精算师像核数师？

入行一定要大学毕业吗？



很多中学生都不太熟悉精算师这个行业，只知道大学收生的要求很高，他们常常把精算师与会计师及核数师混淆，但有一点没没错，精算学系的收生门槛的确很高。

精算其实是甚么行业？精算师就是设计保险产品及为产品估值的人。不同年纪购买保险的保费是多少？某个年纪出事要赔多少？最近有没有甚么新的疾病要加入现有的保险产品？这些都是精算师的工作。

• 入职要求

- 高中毕业；不一定要大学毕业才能入职，只要成功考取精算师的执业资格便可

备注：由于香港没有精算师注册制度，所以香港的精算师牌照普遍考取自英国、澳洲或美国。虽然投身精算行业不一定要具备学士学位资历，但入读大学的精算学系有助建立人际网络，对将来就业会有帮助。

• 职责

- ✓ 运用数学、经济、财政、概率和统计知识协助保险公司评估产品风险及制定政策，使风险成本最小化，并计算承担保险责任的保费和准备金。除了大众较为熟悉的人寿保险外，保险产品还包括旅游保险、家居保险、汽车保险，最新的产品甚至涉及退休养老金计划（即年金计划）等
- ✓ 整理大量数据，并从数据中设计出产品，即不同的保险计划

• 较适合行业性格

良好的数理能力、沟通能力、理解和分析能力、心思细密、喜思考观察、准确、重视逻辑、有好奇心、主动积极

• 技能指南

精算师一般对四周事物都有好奇心，并且需要主动积极，因为保险产品是与日常生活息息相关的。例如一种新的疾病出现，精算师便要多作了解，从而研究是否需要研发新的保险计划。此外，精算师也是一个「接合剂」，把电脑程式设计、保险中介、市场推广、会计等人员接合在一起，听取多方面的需要及考虑从而设计出大众接受的产品，所以精算师要拥有良好的沟通能力。此外，设计产品及估值等工作涉及大量数字处理，因此精算师也要细心谨慎，思考周详全面。

• 职业道路

据香港精算学会估计，截止2018年，本港约有1,200名精算师，多活跃于保险界。按其他国家的人口比例计算，是个人手不足的行业，因此近几年的毕业生入职率都接近100%。

以前考取精算师牌照需时较长及较难，但由于业界闹人手荒，所以在香港开办精算专业考试的时间已较以前紧密。

风险管理师（Risk Manager）

• 职业描述

风险管理师的主要工作是评估环境风险，查勘客户投保的物品，如商铺、楼宇、员工等，令投保人了解潜在风险，从而加强预防措施以减低损失。他们同时亦会向核保师就是否承保提供意见，并会透过转嫁风险的策略，将损失转嫁到第三方。

• 入职要求

- 大学程度或以上
- 具一般电脑文书、简报等软件的应用知识
- 良好中、英文书写及语言能力

• 职责

- ✓ 分析有关受保项目涉及的潜在风险，例如有客户想举办活动，要先到现场视察，留意出入口情况，走火通道有否杂物等
- ✓ 衡量有关风险会带来的损失程度，再与客户商讨如何减低风险及可能出现的损失
- ✓ 熟悉定量分析，并能够在严格期限内完成工作，且具备分析财务报表、项目管理能力等技能

• 较适合行业性格

良好的沟通能力、理解力、观察力和分析能力、重视逻辑

• 技能指南

风险管理师需要精明、熟悉定量分析，亦需分析多方面的需要及考虑不同项目的潜在风险，才能尽量减低有机会发生的风险，以减低损失程度。所以，风险管理师要拥有良好的观察力和分析能力。

• 职业道路

不同的投保物品都有机会存有不同风险，例如物品价值、保安措施和地点环境等等，作为风险管理师，需要透过专业知识和不断累积的工作经验去判别风险程度。



保单处理员 (Policy Administrator)

• 职业描述

帮助客户跟进保单细节、执行文书处理、数字处理、档案整理等庞大的后勤支援职务工作，并于有需要时提供协助。

• 入职要求

- 高中毕业
- 掌握两文三语
- 中英文打字在每分钟40个字或以上
- 懂得使用文书软件

• 职责

- ✓ 文书输入
- ✓ 存档、影印、整合资料
- ✓ 处理财务管理

• 较适合行业性格

良好的沟通能力、阅读能力、理解力、细心、懂得与人沟通、喜欢帮助人、不怕沉闷和重覆的工作

• 技能指南

由于需要处理与保单各方面相关的行政工作，保单处理员需要拥有良好的文书处理、数字处理、档案整理的能力，以提供庞大的后勤支援。另外，因为在处理保单的过程中，需要与不同部门的人员合作，因此保单处理员亦要拥有良好的沟通技巧。

• 职业道路

保单处理员日常会处理大量保单文件，日积月累的经验对保险业运作会有一些的认识，是进入专业保险业道路入门门槛较低的职级，日后累积一定经验及进修后可以选择到其他不同部门工作。



2.2.2. 晋升途径及薪酬指引

一般晋升途径

没有工作经验	2-4年工作经验	5年工作经验或以上
实习生	助理主任 → 主任	高级主任 → 助理经理 → 经理

薪酬指引⁸

职能	实习生/ 助理主任	主任	高级主任	助理经理	经理
核保	\$15,000 - \$35,000	\$20,000 - \$70,000	\$30,000 - \$90,000		
理赔	\$15,000 - \$35,000	\$20,000 - \$70,000	\$30,000 - \$90,000		
精算		\$20,000 - \$50,000			\$30,000 - \$110,000
风险管理		\$15,000 - \$30,000	\$15,000 - \$30,000	\$30,000 - \$45,000	\$45,000 - \$75,000
保险代理	\$10,000 - \$30,000	\$20,000 - \$50,000		\$20,000 - \$70,000	\$30,000 - \$90,000
审计		\$20,000 - \$60,000		\$30,000 - \$80,000	\$40,000 - \$110,000
法规遵循		\$15,000 - \$40,000		\$20,000 - \$70,000	\$30,000 - \$90,000
财务		\$15,000 - \$40,000	\$20,000 - \$70,000		\$30,000 - \$90,000
市场推广		\$15,000 - \$40,000		\$20,000 - \$70,000	\$30,000 - \$90,000
人力资源		\$10,000 - \$40,000		\$30,000 - \$70,000	\$40,000 - \$90,000

⁸资料来源: 职业资料库 <https://occupation-dictionary.vtc.edu.hk/sc> 及 Hays Recruiting Experts Worldwide www.hays.com.hk (2019/07/11)

2.2.3. 保险业中后勤岗位适合度测试

请选择以下(栏2)能够形容你的句子，并于左方空格(栏1)内加✓

栏1	栏2	栏3
	1. 善于策划的工作	▲
	2. 追求公正	◆
	3. 不介意外勤工作	◆
	4. 有决断力	◆
	5. 喜欢不断学习	◆
	6. 喜欢接触及认识新事物	☆
	7. 有好奇心	☆
	8. 有系统地整理大量数据及资料	▲
	9. 重视逻辑思考	▲
	10. 理解能力强	▲
	11. 喜欢了解细节	☆
	12. 行动力高	■
	13. 喜欢分析事情背后的执行方法	■
	14. 观察入微	■
	15. 为他人著想	☆

请统计以上图形数目，并写于下表。每个图形代表一种保险业中后勤岗位，较多数目的代表你倾向适合的工作岗位。

图形：	▲	☆	■	◆
数目：				
适合你的岗位：	精算师	核保师	风险管理师	理赔师

出版日期

2019年7月

免责声明

香港特别行政区政府、职业训练局及保良局生涯规划及教育中心(下称「出版机构」)在本教材提供的资料只供参考之用。虽然出版机构已尽力确保本教材资料的准确性，但出版机构不作任何明示或隐含保证或担保本教材的资料均准确无误，出版机构亦不会对任何错误或遗漏承担责任。使用者可从本教材连结至由其他人士或机构所提供的资料。出版机构现明文述明，出版机构并没有核准或认可由其他人士或机构在本教材所提供的资料，对于该等资料亦不承担任何责任或法律责任（不论该等责任是如何导致的）。对于因或就本教材所载的任何资料（包括数据）而引起的任何损失或损害，出版机构并不承担责任。

提升保险业人才培养先导计划

生涯规划  与
风险保障 
教材套