

# 非车险业务操作手册

## 目录

### 第一部分：行销话术

销售技巧

保险的一般常识

财产保险

责任保险 -

家庭财产保险

工程保险

货物运输保险

### 第二部分：中小企业行业风险及产品推介

小型办公室类

小型私营制造企业

小型商业类

小型服务行业类

小型教育机构类

小型旅馆饭店、餐饮类

小型物流运输业

小型文体、娱乐、健身类

物业公司

停车场

加油站

汽修服务类

第三部分：产品介绍

综合保险类产品

办公室综合保险

住宿学生财产综合保险

小型企业综合保险

餐饮、娱乐场所综合保险

零售、服务业综合保险

公路综合保险

汽车修理厂综合保险

汽车经销商综合保险

财产保险类产品

财产保险基本险

财产保险综合险

财产保险及财产一切险

机器损坏保险

计算机保险

现金保险

企财类业务费率表

意外伤害保险类产品

团体人身意外伤害保险

团体人身意外伤害保险 +附加意外伤害医疗费用保险

人身意外伤害综合保险

其他意外伤害保险类产品

意外伤害保险职业分类表

人身保险残疾程度与保险金给付比例表

意外伤害事故烧伤保险金给付比例表

责任保险类产品

公众责任保险

公共营业场所火灾责任保险

餐饮场所责任保险

校（园）方责任保险

物业管理责任保险

监护人责任保险

血站采供血责任保险

驾驶员培训学校责任保险

机动车辆停车场责任保险

电梯责任保险

旅行社责任保险

产品责任保险

雇主责任保险

律师职业责任保险

注册会计师职业责任保险

注册资产评估师职业责任保险

建设工程设计责任保险

单项建设工程设计责任保险

保险代理人职业责任保险

保险经纪人职业责任保险

工程监理责任保险

医疗责任保险

建设工程勘察责任保险

道路危险货物承运人责任保险

客运承运人责任保险

物流责任保险

货物运输保险类产品

公路货物运输保险

公路货物运输定额保险

铁路货物运输保险 -

水路货物运输保险

国内水路、陆路货物运输保险

国内航空货物运输保险 -

海洋运输货物保险 - -

海洋运输冷藏货物保险 - -

工程类保险产品 - -

建筑工程一切险 -

安装工程一切险

-

## 销售技巧

1. 你们公司已来过很多人，你先把资料放下，我们看了以后再和你联系。

答：贵公司是有名的大公司 / 行业内非常具有知名度的公司，我们的业务员很敬业，可能来过了。不知道你看过我公司的资料后感觉如何？如果有不大清楚的地方，我可以为您做进一步的解释。

2. 要办理保险时我们会找保险公司，你们怎么总是上门推销 ？

答：保险业属于服务性行业， 我们为客户销售的商品是无形的服务， 上门服务是我们最基本的要求，像您这样的客户，就更应该享受这样的服务。

3. 我们和其它公司相处多年，关系一直很好，不想选择新的保险公司。

答 1：保险是专业性的行业，不妨试一下改变习惯。

答 2：多一家公司，就多一个选择。比较以后您再做决定。

4. 我们已经在其他保险公司投保了。

答：保险是一种保障，看来你的风险管理意识很强！ 我们可以结合你的保险情况，安排保险方案，给你一些风险管理的建议， 让你更好的确定保险条件， 安排保险方案。请问您公司已经保了哪些险种呢？ （根据客户情况提供新的产品和其他服务）

5. 我们要向外国公司他们投保。

答：入世后，保险市场的主体仍是中资公司，事实说明外国公司不一定比我们本土的保险公司更强，在网点设置和客户服务等方面中资公司比外国公司更具优势。

6. 我的公司没发生过事故，为什么要保险？

答：首先祝贺你的公司经营良好，但没有出险并不等于没有风险，保险是保未来而不是保现在。随着社会发展，经济繁荣，风险的表现形式在不断变化，损失的后果也日趋严重，“911”恐怖事件就是最好的证明。与其风险发现时支付巨额资金，不如现在用最小的投资获得将来最大的保障。

7. 现在资金紧张，等以后再说吧。

答：风险是无处不在，风险不会因资金紧张而不发生。万一出险了，资金的压力将会更大。

8. 保险费支出会增加我的成本。

答：保险费支出确实会稍稍增加你的经营成本，但如果没有投保而发生风险事故的话，全部损失都要在你的纯利润当中扣除，你用少的支出防范大的风险，是不是很划算呢？

9. 我们几乎没有出险，保险费白交了。

答：首先恭喜你一帆风顺。但您想过没有，正是保险才让您在生活和工作中的后顾之忧，而且如果你的风险状况较好，在下年度续保时您还可以享受一定的优惠，所以您一点都不吃亏。

10. 现在保险市场完全开放了，你们的保险费肯定会降，对吗？

答：那要视乎您的具体风险状况。如果风险状况好的话，现在就可以给您最优惠的价格，但如果风险状况差，价格还会上升，并且现在国内很多重大项目的保险费已经比国外低了很多。

11. 我现在很忙，等我看看再说吧

答：你看我是下周二下午，还是下周三上午来好呢？

12. 客户出险后你们负责理赔吗？

答：保险公司业务员无权负责理赔，而是协助理赔的。大多数的保险公司都使用了公估人，许多业务部门也没有理赔权的。我们可以提供理赔指导。

## 保险的一般常识

1. 什么叫做一揽子保险？

答：一揽子保险是将财产险、车险、水险等两个以上的险种集中在一起的保险服务方案。投保一揽子保险能使您获得更全面的保障，得到更好的服务。

2. 什么是追偿？

答：事故发生是由保险人，被保险人意外的第三方造成的，保险人在按照保险单赔付被保险人后，依法取得向责任方追偿的权利。比如有位客户在保险公司投保了机动车盗抢险，在保险期内车辆在停车场被盗了，三个月内没有找到，保险公司在赔偿了车主的损失的同时，依法取得现停车场追偿的权利。此后如果车被找回了，那么车辆归保险公司所有。

3. 如果我向保险公司投保，发生事故的话应在多长时间内提出索赔？

答：按规定，客户应在知道发生保险事故之日起两年内行使索偿权。但万一发生事故的话，您一定要第一时间跟保险公司联系，避免以后给理赔、定损带来不便。

4. 什么是施救费用赔偿？

答：当被保险财产出现时，被保险人要进行施救，以防止损失扩大。施救本身会产生一些费用，这也是被保险人的损失。所以保险公司除了对保险本身的损失进行赔偿之外，还要对被保险人的费用损失进行赔偿。这些费用包括施救费用和救出财产的整理和保护费用。费用应当是合理，必须的。

5. 保额与保费有何区别？

答：保额就是保险金额，是指保险公司承担赔偿保险金的最高限额。而保险费用是指按照一定的保险费率计算出的保户应该缴纳的金额。

6. 如果我和保险公司之间发生异议和纠纷，该如何处理？

答：我们可以通过友好协商来解决，如果协商不成，还可申请仲裁或向法院提出诉讼。如果没有很特别的情况，我相信，只要双方有诚意，一定能协商解决。

7. 如果我的厂房在保险公司投保了财产综合险，还可以不可以在其它保险公司投保同样的险种？

答：这种情况叫重复投保。我国“保险法”中并没有禁止重复保险。但根据保险法规定，财产保险中，重复保险的保险金额和超过保险价值的，各保险公司的赔偿金额的总和不得超过保险价值。除当事人另有约定外，各保险公司按保险金额比例通知各保险公司。也就是说，重复保险总保险金额超过保险价值的部分对您是没有任何意义的，您不会因此而获得更多的赔偿。

8. 购买保险后，可不可以退保？

答：投保人在保险责任开始前，要求退保的，保险公司可以退还被保险人的保险费，并按规定扣除保险费金额一定比例的退保手续费。投保人在保险责任开始以后，要求退保的，保险公司将按短期费率收取保费。

9. 万一事故发生，索赔时需要哪些单证？

答：索赔单证只要包括：保险单或者保险凭证正本、已缴纳保险费的凭证、有关能证明保险标的或当事人身份的原始文本、索赔清单、出险检验证明、其他根据保险合同规定应当提供的文件。

10. 你持有保险代理人证吗？

答：按保监会的要求，寿险展业人员必须持展业证、代理人资格证才能做业务，但没有要求产险销售人员一定拥有资格证和展业证才能进行销售。不过您尽可放心，在您投保后您可以拨打保险公司的验单电话进行验单。

11. 保额比保险标的的实际价值低，在发生事故后，保险公司是怎么赔偿的？

答：这种情况叫不足额投保。不足额投保时，应当按比例赔偿，就是以保险金额与保险价值之比确定应该赔偿的金额。

12. 保险期限可以短于一年吗？

答：可以，投保时，保险期限不足一年的按短期月费率计收保险费（不足一个月按月计算）。

13 主险与附加险的关系是什么？

答：主险是可以单独投保和承保的险别；附加险是指不能单独投保和承保的险别，投保人只能在投保主险的基础上，根据自己的需要加以选择投保。如果附加险的条款和主险条款发生抵触，对抵触之处的解释以附加条款为准；如果附加险条款未作规定，则以主险条款为准。

14. 保险公司为什么要设定免赔额？

答：相信您购买保险是为了防范风险，设定免赔额可以帮助您加强风险防范意识，同时设定免赔额后，费率还可以适当调低。

## 财产保险

1. 我们公司要投保财产险，你能提供哪些险种？

答：保险公司主要可以提供三个险种。根据保险责任的大小，财产保险一般可分为：财产基本险、财产综合险、财产一切险三种。财产基本险的主要保险责任包括火灾、爆炸、雷击、飞行物体坠落等；综合险比基本险多加了暴风、暴雨、洪水、地面下陷等自然灾害。一切险保险条款不列明保险责任，只列明除外责任，即承保除外责任以外的所有意外事故和自然灾害，比综合险多盗窃、他人恶意行为、水管爆裂等责任。

2. 如果我们公司投保的财产出险，你们会按什么程序进行理赔？

答：首先，你应该在第一时间内向保险公司报案；他们会派专人到现场进行查勘，



如确属保险责任，确定保险损失后，保险公司会及时缮制赔案；最终将赔款支付给贵公司。

3. 我们的投保财产出险后，在领取赔款时需怎样办理？

答：当赔款可以领取时，保险公司的客户服务人员会电话通知您。您可以按照客服人员的提示，带上单位介绍信和个人身份证，到保险公司办理领款手续。

4. 如果我们公司要投保的话，财产的保险金额应如何确定？

答：企业在投保财产险时，固定资产的保险金额有三种计算方法：一种是以账面原值计算，即直接按固定资产购置时的全部支出作为保险金额；一种是由保险人同您协商按账面价值加成数作为保险金额；一种是按重置重建价作为保险金额。后两种计算方法更接近于保险财产在发生保险事故时的实际价值。

企业的流动资产的保险金额的确定有两种方法：一种是按最近十二个月的平均帐面余额来计算；一种是以最近帐面余额作为保险金额。

5. 我们公司享有一批帐外财产和代保管财产想投保，保险金额应如何确定？

答：帐外财产和代保管财产保额的决定方法，可由贵公司自行估价或按重置价值确定。帐外财产和代保管财产的保险价值是出险时的重置价值或帐面余额。这也是作为出险时与保额比较是否足额投保的依据。

6. 我们公司目前还没有建立帐目，我们的财产是否可以投保？

答：非常抱歉，由于出险后保险公司要通过核查企业财务帐目来确定损失金额，如果没有帐目，这项工作就很难进行，从而导致保险公司与企业之间产生很多不必要的纠纷，因此保险公司一般不能承保。

7. 我们公司前两天停电，造成很大损失，这属不属于保险责任？

答：根据财产保险条款中，对停电、停水、停气有明确的规定，“三停”损失必须同时具备三个条件，才能属于保险责任：

（一）必须是您拥有财产所有权并自己使用的供电、供水、供气设备（包括本单位拥有所有权和使用权的专用设备），以及本单位拥有所有权与其他单位共用的设备，包括发电机、变压器、配电间、水塔、线路、管道等供应设备。

(二) 仅限于因保险事故造成的“三停”损失。

(三) 仅限于对您已投保财产造成的损失。

8. 我们公司的流动资产是按最近十二个月的平均余额来投保的，这是不是足额投保？

答：不一定。是否足额投保要看出险后保险财产的重置价值或帐面余额与保险金额的比较。

9. 我们公司想投保财产险，那些财产可以投保？

答：属于您所有或其他人共有而由您负责的财产；

由您经营管理或替他人保管的财产；

其他法律上承认的与您有经济利害关系的财产。

10. 我投保的财产出险，在申请赔偿时，应提供哪些资料？

答：您应提供保险单，财产损失清单、技术鉴定证明、事故报告书、救护费用发票，以及必要的账簿、单据和有关部门的证明。

11. 我投保以后，除交保险费以外，还有哪些义务？

答：您还应该有以下义务：如实告知义务；安全防灾义务；变更保险条件时的申请批改义务；保险事故发生时的施救、通知义务。

12. 我们公司机器设备在投保企业财产保险后，是不是基本风险都可以得到保障？

答：不是的。因为企业财产保险主要承保外来原因造成的损失，而由于设备本身缺陷或操作原因引发的风险，是得不到保障的。为了获得比较全面的保障，建议在投保企财险的同时再加保机器损坏险，这两个险种是一种互补关系，能够为您提供更加完善的保障。

13. 你们在保险条款中所指的“火灾”应如何理解？

答：火灾是指在时间上或空间上失去了控制的燃烧所造成的灾害。构成火灾的责任必须同时具备三个条件，（1）有燃烧现象，即有光有电的火焰；（2）偶然、意外发生的燃烧；（3）燃烧失去控制并有蔓延扩大的趋势。由此可见，财产险

中的火灾责任不是指仅有燃烧现象的情况。例如在生产或生活中有目的的用火，有控制的点火焚烧等都属于正常燃烧，不属于火灾责任。因烘烤、烫、烙造成焦糊变质等损失既无燃烧现象又无蔓延扩大趋势，也不属于火灾责任。但如果发生了燃烧并失去了控制蔓延扩大，就构成了火灾责任。保险人对火灾损失的赔偿责任包括对电机、电器、电气设备本身损失的赔偿。

14. 保险责任中列明的飞行物体及其他空中运行物体坠落如何理解？

答：飞行物及其他空中运行物体坠落是指凡是由于空中飞行或运行物体的坠落，例如陨石坠落，空中飞行器，人造卫星坠落，吊车，行车，起重机在运行时发生物体坠落，造成保险财产损失的，都属于本条款责任。此外，在施工过程中，因人工开凿或爆炸导致石方、石块、土方飞射塌下造成保险标的的损失的，亦视同空中运行物体坠落责任。

15. 在投保企财险时，附加投保盗窃现有哪些条件？

答：有专人看管或符合公安部门要求的防盗设施，应有正规的财务账簿和入库记录

## 责任保险

1. 六月份的时候我们公司给员工买了雇主责任险，上个月来的小 Y 昨天出事故工伤，你们为什么不赔？

答：在发生保险责任事故时，如果该职工在所投保的人员名单中，就会得到赔付；小 Y 是八月份来的，不在投保人名单中，贵公司事先也没有通知保险公司做相应批改，所以不能赔，请原谅。

2. 产品在“三包”期内的损失，产品责任险中是否赔偿？

答：您说的三包期内的损失是指产品本身的损失，与产品责任险的保险范围是两码事。产品责任保险承保的是产品发生事故时对产品以外的第三者的人身和财产造成的损害，因此，“三包”损失不能赔偿。

3. 产品责任保险对有缺陷的产品是否予以置换？

答：产品责任保险承保的是由产品对消费者、使用者或其他第三者造成的民事损害引起的责任，它不保产品本身，所以不负责对产品进行回收和更换。

4. 采取事故发生制的产品责任险保单，如果产品不是在保险期限内生产或销售的，但产品发生保险事故是在保险期限内的，是否赔偿？

答：按照事故发生制保单的原则，不管产品是什么时候生产或销售的，只要保险事故是发生在保险期限内，保险公司就应赔偿。但条款规定自保险事故发生起两年内被保险人不向保险公司提出索赔的，保险公司就免除赔偿责任。

5. 投保雇主责任险后，雇员因病致残，保险公司是否赔偿？

答：要看是否属于职业病，只有职业病才属于承保范围，职业病的鉴定必须依照《职业病防治法》的相关规定，由省级以上卫生行政部门批准的医疗卫生机构承担。

6. 某酒店投保公众责任险后，一顾客在酒店就餐时发生食物中毒，保险公司是否赔偿？

答：如果顾客能够证明中毒是由酒店方提供的食物引起的，应由酒店方赔偿这是当然的；但保险公司是否赔偿则要看公众责任保险单有没有扩展食品饮料责任条款，因为保险公司的公众责任险基本条款除外责任已将此责任除外。

7. 我们酒店在保险公司投保了公众责任险，顾客在进酒店时，因酒店大门玻璃过于明亮，人撞上酒店的玻璃门而受伤，你们公司是否赔偿？

答：在法律上这种行为一般会被定为酒店管理方和受害人双方均有错，酒店方没有设立足够的安全措施和警示标志，属管理不善，受害人走路不慎也有过错，保险公司可能承担酒店方管理不善部分引起的损失。

8. 我们投保了公众责任险，顾客在上自动扶梯时不慎摔倒受伤，保险公司是否赔偿？

答：首先电梯要经过技术部门的鉴定，看自动扶梯的设计、制造和维护的指标是否符合国家规定的安全标准，如果符合，那就得由顾客承担全部损失，电梯管理方无过错。如果自动扶梯确实存在不符合安全标准的缺陷，而且这个缺陷与受害

人的受害事实有直接因果关系，那就得由电梯管理方，或者制造方承担全部民事赔偿责任。保险公司的赔付则要看保单是为哪一个责任方提供责任保护的，是管理方、制造方还是设计方。

9. 投保了公众责任险，客人放在房间内的财务被窃，保险公司是否赔偿？

答：公众责任险基本条款将该盗窃责任除外了，只能通过附加条款并增加保费的方式予以保障。即使增加了盗窃责任，还要看客人是否遵守酒店相关规定，是否锁好房门，除非遭到有明显撬窃痕迹的盗窃，也确属酒店管理不善，保险公司才承担赔偿责任。

10. 责任险的人身及财产损失如何定？

答：首先，由侵害人（被保险人）、被侵害人和保险公司三方按照国家有关法律法规以及保险条款协商一个合理的赔偿方案，如果协商不成，则只能通过司法途径解决。

11. 责任保险的法律诉讼费用，可否赔付？

答：一般情况下，责任险都负责赔偿法律诉讼费用，但必须在保单规定的赔偿限额内。

12. 注册会计师职业责任险的保险费计算基础是什么？

答：一般情况下是该会计师事务所前一年度业务收入总额；保险期满时再根据当年实际业务收入的实际情况多退少补。

13. 产品责任保险的保险费如何计算和收缴？

答：产品责任保险实行预收保费制，即在签订保险合同时，按预计生产或销售的全部产品或商品的总价值计收保费，待保险期满后按实际数额进行调整，多退少补，但实收保险费不得低于保险人规定的最低保险费。其保险费计算公式为：

保费=生产（销售）总值 \* 适用费率

原则上，被保险人应一次缴清预收保险费，特殊情况下也可采用分期交付。

14. 投保雇主责任险后，被雇人员由于酗酒所致的伤残或死亡，是否可以索赔？

答：不可以，酗酒所致的伤残或死亡是除外责任。

## 家庭财产保险

1. 如果我到你们公司投保家财险、哪些家庭财产可以投保？

答：保险公司现行家庭财产保险的投保项目主要包括以下几类：房屋、装修及家具、衣服及床上用品、家用电器、文化娱乐用品。

2. 我的家庭财产中有很多金银珠宝、收藏品，是否可以投保？

答：因为这些东西价值难以确定，所以一般不承保，除非与保险公司特约，投保家庭财产保险扩展条款中的现金、首饰盗窃损失险这个险种就可以了。

3. 我的家庭财产遭受损失，该如何向保险公司索赔？

答：你的家庭财产出险后，必须尽可能在最短的时间内向所投保的公司报案，您可以拨打您所投保的保险公司的报案电话；索赔时，您认真填写下列单证：出险通知书、索赔（损失）清单，并提供以下证据：保险单、受损物品的购买发票、身份证及户口簿复印件，在发生盗抢险损失情况下应有公安机关出具的报案受理单或其他类似的证明。

4. 外出旅游时，随身携带的已经投保家财险的财物不慎被抢劫，你们公司赔不赔？

答：根据条款规定，保险财产只有存放在保险单列明的住址内发生损失时保险公司才负责赔偿，因此，外出或旅游时发生保险事故保险公司不能赔偿。

5. 如果我的家庭财产保险单丢失了该怎么办？

答：是的，保户丢失保险单的情况时有发生，。因此提醒您注意，一定要妥善保管好保险单，不要损毁或遗失。万一真的丢了保险单，也有补救的办法。保户应携带相关身份证件和必要的证明文件，将保单有关信息告知保险公司，办理保险单丢失手续。

6. 我想要买一份家财险，不知道该买多少好呢？

答：您可以根据自己的家庭财产中可保财产的实际价值确定保险金额，为了使您的财产得到可靠的保障，您投保的金额越接近实际价值越好。

实际价值 = 重置成本 - 折旧，当然不是说保的越多越好，当您的保险金额超过您财产的实际价值时，如果出险，保险公司将按实际价值赔偿。

7. 如果我已经在一家公司投保了，我还能在别的保险公司投保吗？

答：可以。但总保险金额的合计原则上不应超过财产的实际价值，同时同一部分财产不能重复投保，否则当保险事故发生时，保险公司将按比例进行赔偿。

8. 迁入新居后，财产坐落地址发生变化怎么办？

答：您应该及时向保险人提出书面申请，由保险人出具批单，注明保险合同内容的变化，保险单继续有效。

9. 索赔时我找不到原来的发票怎么办？

答：确实会出现不少这样的情况，这时保险公司只能参照保户填写的“家庭财产出险通知书”和损失清单，在受损财产和发票金额可以确定的情况下进行理赔。因此保户平时应尽量把购买大宗物品的发票留下来，以减少日后理赔的不便。

10. 我的家财险包含了管道破裂及水渍保险，如果因为我家的原因使邻居家被淹可赔付吗？

答：只有您附加投保了第三者责任险，才可以赔付。

11. 如果我投保的家财险包含管道破裂及水渍保险，而邻居家水管爆裂致使我家保险财产损失可否赔付？

答：可以赔付，但必须将追偿权转移给保险公司，保护保险公司的正当权益。

12. 当我的家庭财产遭受损失时，你们会按实赔偿吗？

答：当您的保险财产遭受保险责任范围内的损失时，保险公司将按照出险时保险财产的实际价值计算赔偿，但最高不超过保险单分项列明的保险金额。

13. 最近我朋友家的保姆席卷了他家的贵重财物逃之夭夭，虽然他投保了家庭财产保险，却未得到保险公司的赔偿，这是为什么？

答：家财险基本条款将被保险人的雇用人员、同住人或寄宿人盗窃或纵容他人盗窃保险财产而造成的损失责任除外，但如附加投保了家政服务人员忠诚保证险，则可赔偿。