

目 录

一、适用范围 / 001

二、实习目标 / 001

三、时间安排 / 001

四、实习条件 / 002

（一）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 003

（三）实习岗位 / 004

（四）指导教师 / 004

（五）其他 / 006

五、实习内容 / 006

六、实习成果 / 006



七、考核评价 / 013

(一) 考核内容 / 013

(二) 考核形式 / 013

(三) 考核组织 / 014

八、实习管理 / 015

(一) 管理制度 / 015

(二) 过程记录 / 016

(三) 实习总结 / 017

附件 / 018

一、适用范围

本标准适用于高等职业院校金融类（保险）专业学生的实习安排，面向保险公司及保险中介公司的保险销售、承保、理赔和客户服务等岗位（群）。

二、实习目标

学生通过金融类（保险）专业顶岗实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

三、时间安排

顶岗实习时间一般为6个月，学校可利用假期适当延长实习时间。实习形式可灵活多样，鼓励学校工学交替、多学期、



分段式等改革创新。

四、实习条件

（一）实习企业

顶岗实习采取学校安排双向选择和学生自行选择实习单位相结合的方式。学校在确定实习单位前，应深入保险企业实地考察评估，形成书面报告；学生自行选择实习单位，应由学生提出申请，家长签字，所在院系审核，报学校备案审批。

学生参加顶岗实习前，学校、实习单位、学生三方应签订实习协议。未按规定签订实习协议的，不得安排学生实习。实习协议应明确各方的责任、权利和义务，协议约定的内容不得违反相关法律法规。

（1）企业类型：实习单位企业类型应为获保险监管部门经营许可的财产保险公司、人寿保险公司和保险中介公司等。

（2）经营范围：实习单位经营范围须满足高等职业院校保险专业毕业学生就业岗位需要，涵盖展业、承保、理赔、客户服务以及保险经纪、公估等业务中的一项或多项。

（3）管理水平：实习单位应具有独立法人资格，依法经营，有较高社会信誉，组织架构合理，业务流程清晰，管理制度健全，管理规范；应具有健全的安全管理组织机构，能够为实习生提供符合国家规定的安全的工作环境和生活环境；应有实习

管理机构或管理人员负责顶岗实习事宜，协调企业内部各部门关系，安排学生轮岗实习。

（二）设施条件

1. 安全保障

（1）实习单位应当健全本单位生产安全责任制，执行相关安全生产标准，健全安全生产规章制度和操作规程，制定生产安全事故应急救援预案，配备必要的安全保障器材和劳动防护用品，保障学生实习期间的人身安全和健康。

（2）实习单位应当会同学校对实习学生进行安全防护知识、岗位操作规程教育和培训并进行考核。未经教育培训和未通过考核的学生不得参加实习。

（3）实习学生要服从领导，听从分配，自觉遵守实习单位的各项规章制度。特殊情况需请假时，应征得实习单位的批准，并及时向学校指导教师报告。

（4）学校和实习单位应根据国家有关规定，为实习学生投保实习责任保险。学生在实习期间受到人身伤害，不属于保险赔付范围或者超出保险赔付额度的部分，由实习单位、学校及学生按照实习协议约定承担责任。学校和实习单位应当妥善做好救治和善后工作。

2. 设施设备

（1）实习单位应具有与保险专业相配套的设施设备，如保



险业务软件系统、办公自动化设备、查勘定损设备，能够保障实习学生完成实习任务；

(2) 实习单位应为学生提供安全、便捷的学习工作场所和必备的生活设施，具备条件的实习单位应为学生提供统一住宿或为学生住宿提供协助服务。

3. 信息资料

(1) 实习单位应为学生提供实习所需的保险业务档案、岗位操作规范和流程、企业管理规章制度等，以方便学生查阅。

(2) 学校应为学生提供实习所需的保险专业图书、文献、互联网资源等，以方便学生学习。

(三) 实习岗位

实习岗位应符合高职院校保险专业培养目标要求，与保险专业对口或相近。包括保险销售、承保、理赔和客户服务等岗位（群）。

(四) 指导教师

指导教师既是顶岗实习的指导者，又是实习的组织者。学校和实习单位应分别选派经验丰富、业务素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师全程指导、共同管理学生实习。在具体开展指导过程中，建议以企业指导教师为主。

学校应根据学生人数合理配置校内指导教师，企业应根据

具体岗位、实习人数等情况配置一定数量的企业指导教师，每个实习岗位至少安排1名企业指导教师。

(1) 学校指导教师应由具有讲师及以上专业技术职称、3年以上专业教学工作经历和半年以上企业工作或实践经验、至少承担过1门以上专业课程教学任务的教师担任；实习单位指导教师应由具有中级及以上技术职称或相应职务、5年以上的相关从业经验、行业领域中业务能力和水平较高的专业骨干担任。

(2) 实习单位指导教师具体负责学生顶岗实习期间的各项工作。具体落实顶岗实习内容，做好学生的安全教育工作。负责学生顶岗实习期间的考勤、业务考核、实习鉴定等工作。

(3) 学校指导教师应与实习单位指导教师密切沟通，加强对学生的过程指导，帮助解决实习中存在问题。在实习期间每1~2周到学生实习现场指导或与实习生本人联系一次，掌握学生的动态。

(4) 实习指导教师要积极关心学生的生活和工作，与学生常沟通、常交流，关心他们的业务锻炼、能力培养，在业务指导中应注意培养学生严谨求实的工作作风和创新精神。定期检查实习进度，反馈实习意见，帮助学生解决实习中存在的问题。在学生实习结束后要指导学生撰写实习总结报告，保证学生的实习质量和水平。

(5) 实习教学任务完成后，学校指导教师要认真听取实习单位对实习工作的意见，做好实习总结，形成书面材料。



（五）其他

（1）实习开始前，学校应当根据保险专业人才培养方案，与实习单位共同制定实习计划，明确实习目标、实习任务、必要的实习准备、考核标准等；并开展培训，使学生了解各实习阶段的学习目标、任务和考核标准。

（2）实习单位应当合理确定顶岗实习学生占在岗人数的比例。顶岗实习学生的人数不超过实习单位在岗职工总人数的10%，在具体岗位顶岗实习的学生人数不高于同类岗位在岗职工总人数的20%，保险销售岗位可适当高于20%。

（3）接收学生顶岗实习的实习单位，应参考本单位相同岗位的报酬标准和顶岗实习学生的工作量、工作强度、工作时间等因素，合理确定顶岗实习报酬，并按照实习协议约定，以货币形式按时足额发放给学生。

五、实习内容

金融类（保险）专业各岗位的实习内容应符合表1要求。

六、实习成果

实习学生应在顶岗实习结束时提交实习日志、实习报告和实习总结等实习成果材料，实习日志、实习报告和实习总结是

表1 金融类（保险）专业岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	岗位认知	建议 1~2周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解实习单位的基本概况； 2. 熟悉实习单位的规章制度、员工规范和企业文化； 3. 掌握实习岗位的工作任务；和工作流程 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解岗位要求，提高适应能力； 2. 遵守岗位职责，忠于职业操守； 3. 树立服务和责任意识
2	保险销售	建议 4~5周	<p>业务员销售：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 开发潜在客户 2. 客户约见与拜访 3. 销售促成与签约 4. 协助和指导客户办理投保手续 5. 及时送达保险单、分红报告书等单据资料； 6. 客户回访； 7. 协助办理保单变更等保全事宜； 8. 协助办理保险理赔事宜 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解保险产品及其行业动态； 2. 具有经济合同、市场营销和心理学的知识背景和良好的语言表达能力； 3. 具备良好的营销、沟通及协调能力，具有挑战精神和抗压能力； 4. 能够独立开拓市场，诚实守信，遵纪守法，恪守职业道德

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
2	保险销售	建议 4~5周	<p>电话、网络销售:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据公司提供的客户资源,通过统一的电话销售平台呼出电话,用标准合规话术,向客户推荐适合的保险产品和服务; 2. 将有效客户信息分类整理并及时做好工作日志; 3. 受理客户的来电、网上在线咨询或投保、保单批改等服务请求,并针对客户诉求提供专业的解决方案; 4. 针对网络及电话咨询客户的需求,进行呼出回访并促成客户购买。 5. 对客户进行售后回访,了解客户对销售服务的满意度或建议 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解保险产品及相关行业动态; 2. 普通话标准,吐字清晰流畅,表达准确; 3. 掌握电话、网络销售技巧; 4. 善于和客户沟通,团队意识强,具有合作精神和较强的人际开拓能力; 5. 具有高度责任感,能接受挑战和较大工作压力; 6. 诚实守信,遵纪守法,恪守职业道德
3	销售支持	建议 2~3周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 单证管理,新契约、保全档案管理; 2. 销售业绩统计以及业务绩效、各种奖励费用的核算; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉保险产品和财务知识; 2. 熟练运用Office办公软件; 3. 具有细致耐心的工作作风和严谨求实、细致入微的工作态度;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
3	销售支持	建议 2~3周	<ol style="list-style-type: none"> 协助策划和组织各类促销会议，营造职场氛围； 协助营销培训活动策划组织管理等 	<ol style="list-style-type: none"> 善于表达，团队意识强，具有合作精神； 具备较强的营销策划能力； 具备较强的组织和管理能力； 诚实守信，遵纪守法，恪守职业道德
4	员工培训	建议 3~4周	<ol style="list-style-type: none"> 整理、汇总、归档各类培训资料； 新入职员工企业文化、价值观、保险基础知识培训、考核和评估； 做好培训记录，跟踪培训效果反馈，建立和完善员工培训档案，提出针对员工培训的改进意见； 调查和分析培训需求，协助编制培训计划、规划和培训制度； 晨会、夕会组织运营 	<ol style="list-style-type: none"> 了解金融保险、管理学等理论知识； 掌握保险营销运作模式； 熟练运用Office办公软件； 掌握职场培训的基本技能，具有较强沟通能力和、独立思考与辨析能力、与时俱进的学习能力； 具有爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作和积极创新的精神风貌； 诚实守信，遵纪守法，恪守职业道德
5	录单出单	建议 1~2周	<ol style="list-style-type: none"> 审核投保单证； 录入投保单； 缮制保单； 批改保单； 	<ol style="list-style-type: none"> 了解公司保险产品； 熟练运用Office办公软件以及实习单位的出单系统； 具有细致耐心的工作风和严谨求实、细致入微的工作态度；

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
5	录单出单	建议 1~2周	<ol style="list-style-type: none"> 5. 清分单证; 6. 保单装订、保管; 7. 统计与分析相关业务数据 	<ol style="list-style-type: none"> 4. 具有较好的客户服务意识和团队合作精神; 5. 诚实守信, 遵纪守法, 恪守职业道德
6	查勘定损 (车险)	建议 4~5周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 准备查勘工具和查勘单证和客户进行电话沟通; 2. 实施现场查勘, 包括给事故车拍照、绘制现场平面图、收集物证和现场询问、制作查勘报告; 3. 对轻微事故车辆进行定损; 4. 在查勘、定损业务操作系统中输入相关数据和信息 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解车险理赔流程及相关岗位的工作任务和要求; 2. 了解车险快处快赔的政策要求和处理流程; 3. 熟悉查勘、定损业务操作系统典型工作界面; 4. 具备初步的查勘技能, 如拍照, 填写单证, 取证; 5. 具备初步的定损技能, 如配件识别; 6. 具有较强的沟通能力、协调能力和爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作的精神; 7. 诚实守信, 遵纪守法, 恪守职业道德
7	理算核赔	建议 1~2周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 审核客户单证材料的齐全性与有效性; 2. 审核保险责任; 3. 依据保险合同约定以及客户单证材料, 计算最终保险赔付金额; 4. 与客户有效沟通理赔结果 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解保险单证要求; 2. 熟悉保险理算规则; 3. 具备良好的沟通能力; 4. 具备良好的理赔纠纷处理能力; 5. 诚实守信, 遵纪守法, 恪守职业道德

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
8	客户服务	建议 2~3周	<p>(寿险公司) 柜面客服:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保单保全、理赔报案、续期收费、客户投诉等业务受理; 2. 新契约投保材料的初步审核、保单回执回销及相关问题件打印; 3. 客户身份识别、客户身份资料和交易记录保存、可疑交易识别和上报等反洗钱工作 <p>(财险公司) 电话客服:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受理接报案业务; 2. 指挥调度查勘定损、医疗审核介入、车辆救援工作; 3. 受理来电咨询和投诉业务, 开展客户回访; 4. 客户信息数据的日常维护 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉寿险客户服务业务规则、流程; 2. 具备良好的职业礼仪素养; 3. 熟练运用Office办公软件和寿险公司的承保和理赔系统; 4. 具有良好的沟通协调、抗压能力和较强的亲和力; 5. 具有强烈的主动服务意识和责任心、细致耐心的工作风和严谨求实、细致入微的工作态度; 6. 诚实守信, 遵纪守法, 恪守职业道德

评定学生实习成绩的重要依据。

1. 实习日志

实习日志是记录学生实践工作情况和积累专业实践知识的一种方式和方法。实习日志应具有真实性，要与实习工作内容紧密联系，记录实习过程中的重要事件以及认识或体会。

实习日志要求内容真实，语言简洁，思路清晰，建议篇幅不少于200字。

2. 实习报告

实习报告是对学生实习工作的如实记录及总结。实习报告包含但不限于以下内容：实习任务完成情况、实习岗位的基本业务流程与工作要求、岗位所需知识技能与自身适应情况；实习过程中本人在职业素质和岗位综合能力方面的提高情况；在专业知识、技能、综合素质方面存在的不足和努力方向。

实习报告要求内容翔实，图文并茂，层次清楚，条理分明，语言简洁，建议篇幅不少于2 000字。

学生每更换一个单位或一个岗位，应提交一篇实习报告。

3. 实习总结

实习总结是学生对顶岗实习过程的全面总结，是深化实习认识的有效形式。实习总结包含但不限于以下内容。

(1) 实习期间完成的主要工作和取得的成绩，特别是对岗位所包含的职业道德、职业素养的认识和实践。

(2) 实习单位或实习岗位中存在的问题及改进措施或创新

性建议。

(3) 对本专业、课程结构和教学、顶岗实习工作安排提出具有可操作性的建议或意见。

实习总结要求思路清晰，层次分明，内容翔实，简明扼要，语言简洁，建议篇幅不少于3 000字。

七、考核评价

学校要坚持育人为本，根据学生实习岗位职责要求，会同实习单位制定顶岗实习考核评价制度，有效实施学生顶岗实习考核工作。

(一) 考核内容

应该突出过程性考核，兼顾终结性考核。过程性考核主要对学生的实习态度与纪律、职业道德、专业知识与技能、工作能力、岗位与专业切合度、实习时间等方面进行评价。终结性考核主要对学生撰写的实习日志、实习报告、实习总结、实习成效（包括是否与实习单位签订就业协议）等方面进行评价。

(二) 考核形式

采取学校评价和企业评价相结合的方式，突出企业评价的主体地位，兼顾学校评价和学生自评。



(1) 企业评价。企业指导教师根据学生实习期间的工作态度、职业道德、专业知识与技能、工作能力、工作绩效等方面表现,对学生实习进行成绩评定。企业指导教师具有一票否决的权利。

(2) 学校评价。学校指导教师根据学生实习态度与纪律、岗位与专业切合度、实习时间、实习日志、实习报告、实习总结等方面进行考核。

(3) 学生自评。实习学生根据其工作态度及职业道德、岗位契合度、岗位能力、工作效率等要素进行自我考核。

(三) 考核组织

(1) 顶岗实习考核应由学校组织实施,实习单位、学生共同参与。

(2) 学生的顶岗实习,可以在不同单位或同一单位不同部门或岗位进行。实习单位指导教师要对学生在每一部门或岗位的表现情况按照考核内容进行考核,给出包含具体成绩(分值和相应等级)的鉴定意见,并签字确认,加盖单位公章。学生每更换一个单位,应再一次进行实习鉴定。

(3) 学校指导教师要对学生在每一部门或岗位的表现情况按照考核内容评定实习生实习成绩(分值和相应等级),并签字确认。

(4) 学生要对自己在整个实习期间的表现情况按照考核内

容进行自测，自评出实习成绩（分值和相应等级），并签字确认。

（5）由学校指导教师综合校、企、学生三方考核结果，加权核算出顶岗实习综合成绩，并由院系实习领导小组召开全体会议进行复评，最终确定和公布成绩，注意归档留存。综合成绩中，企业考核占60%，学校占30%，学生占10%。

（6）顶岗实习成绩考核采取考查方式，成绩设优秀（ ≥ 90 分）、良好（ ≥ 80 分）、中等（ ≥ 70 分）、及格（ ≥ 60 分）和不及格（ < 60 分）五个等级。对严重违反实习纪律、被实习单位终止实习或造成恶劣影响者，实习成绩按不及格处理；无故不按时提交成果材料及其他实习材料者，实习成绩按不及格处理。考核结果应当记入实习学生学业成绩，考核及格以上等级的学生获得学分，并纳入学籍档案。顶岗实习考核不及格者，不予毕业。

八、实习管理

（一）管理制度

学校应会同实习单位，合理制定顶岗实习管理办法、安全管理规定、顶岗实习突发事件应急预案等制度。

（1）顶岗实习管理办法应包括但不限于顶岗实习教学实施管理制度、顶岗实习评价制度、学生顶岗实习管理制度与守则、顶岗实习指导教师（校企）管理制度、质量监控和保障措施等内容。



(2) 顶岗实习安全管理规定应包括但不限于以下内容：签订三方协议书，明确学校、企业、学生三方在顶岗实习中的义务与责任，特别要明确实习安全责任；顶岗实习学生的安全培训教育；校企合作建立顶岗实习学生的信息管理平台和信息通报制度，全方位监管学生顶岗实习情况，对于实习中出现的问题早预防、早发现、早解决；落实学生顶岗实习告家长书制度；落实学生顶岗实习期间的实习责任保险或意外伤害保险等。

(3) 顶岗实习突发事件应急预案应包括但不限于以下内容：学生在路途中受意外伤害的处理、学生擅自离岗的处理、学生违反企业规章制度被开除的处理、学生在实习期间受意外伤害（工伤）的处理、学生在实习期间生病的处理、学生本人自伤、自残、自杀的处理等。

（二）过程记录

(1) 学校指导教师和企业指导教师负责学生实习期间的业务指导和日常管理工作，定期组织检查并向学校和实习单位报告学生实习情况，及时发现解决实习中出现的有关问题，做好学生实习过程中的专业知识技能进步情况、综合表现情况，实习过程中的问题及建议等方面的记录。

(2) 学校应当充分运用现代信息技术手段，构建信息化顶岗实习管理平台，与实习单位共同加强实习过程管理。

(3) 学生在实习过程中应有书面记录，独立完成顶岗实习

日志，做好实习内容、实习情况、心得体会等内容记录。

（三）实习总结

（1）学生在实习结束后应按规定向学校提交：① 实习协议；② 实习计划；③ 学生实习报告；④ 学生实习考核结果；⑤ 实习日志；⑥ 实习检查记录等；⑦ 实习总结。学校应组织做好学生实习情况的立卷归档工作。

（2）学校指导教师和企业指导教师在实习结束后应做好成绩评定、共同对学生的实习情况进行总结评价。

（3）学校实习管理部门应归纳总结学生顶岗实习管理方面的经验和不足，不断改进工作，完善制度。

（4）学校应加强与实习单位的沟通交流，及时优化整合保险专业人才培养方案，提高保险专业人才培养质量水平和针对性，不断满足和适应行业企业的人才需求。



附 件

1. 顶岗实习任务书及实习计划

主要包括：目标要求，实习岗位，实习内容，实习时间安排，提交的实习成果，成绩评定，实习要求等。

2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

3. 顶岗实习三方协议书（格式协议）

主要包括：实习时间及地点，各方权利和义务，实习待遇，协议的生效条件，协议的终止与解除的条款规定等。

说明：以上参考文本具体由各行指委另行发布。