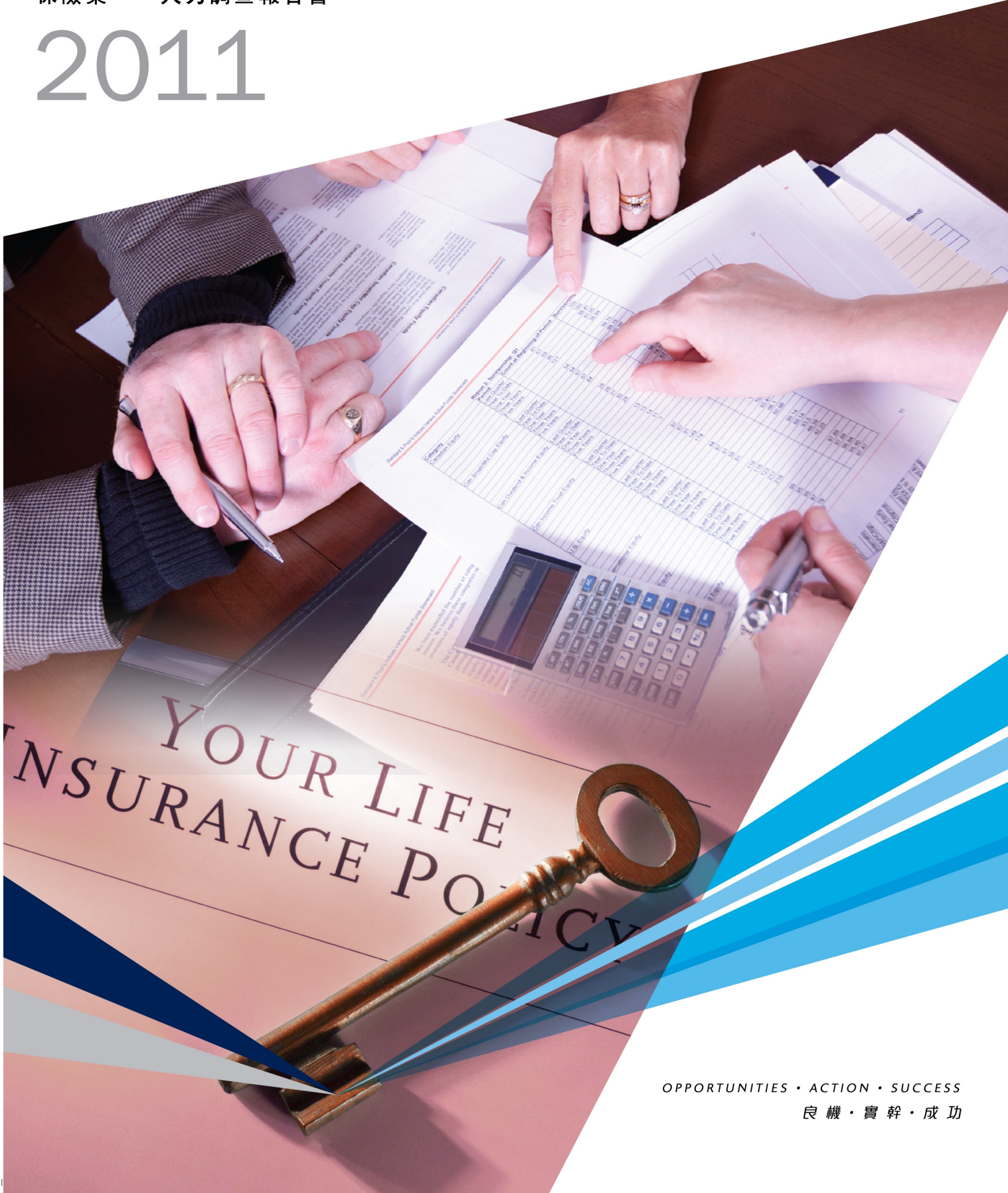


INSURANCE
MANPOWER SURVEY REPORT
保險業 • 人力調查報告書

2011



2011 MANPOWER SURVEY REPORT

INSURANCE INDUSTRY

保險業

二零一一年人力調查報告

INSURANCE TRAINING BOARD

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL

職業訓練局

保險業訓練委員會

目 錄

	<u>段 數</u>	<u>頁 數</u>	
報告摘要	1 – 49	I – XIX	
<u>章數</u>			
I	調查目的和範圍	1.1 – 1.16	1 – 4
II	調查結果	2.1 – 2.70	5 – 55
III	建議	3.1 – 3.28	56 – 61
<u>附錄</u>			
1	保險業訓練委員會委員名單		62
1a	2011 年保險業人力調查工作小組委員名單		63
1b	2011 年保險業人力調查專題小組委員名單		64
2	保險業訓練委員會職權範圍		65
3	保險業訓練委員會主席函件		66
4	調查表		67 – 89
5	調查表附註		90 – 92
6	保險業主要職務的工作說明		93 – 137
7	一般保險業僱員人數 (按門類及主要職務劃分)		138 – 139
8	人壽保險業僱員人數 (按門類及主要職務劃分)		140 – 141
9	最多被選擇的五項人力培訓的類別/課題 (按門類及職級劃分)		142 – 148

2011 年 保險業人力調查報告

報告摘要

背景

1. 保險業訓練委員會每兩年進行一次業內人力調查。在政府統計處(統計處)協助下,本會於 2011 年 1 月 3 日至 3 月 3 日期間進行第 15 次人力調查。至於未有回覆機構,亦於 2011 年 6 月底順利完成跟進工作。統計處處理調查所得資料後,於 2011 年 8 月底完成圖表編製工作。

調查目的

2 是次調查目的如下：

- (a) 確定保險專業僱員和保險中介人¹的數目及訓練需求；
- (b) 預測保險業的人力增長及訓練需求；
- (c) 就保險專業僱員²、保險代理人及業務代表³的訓練及人力需求提供建議措施。

- 1 保險中介人指保險代理人或保險經紀。根據《保險公司條例》(第 41 章),保險代理人是指顯示自己是一名或多於一名保險人(即保險公司)的代理人或分代理人而在香港或從香港就保險合約提供意見或安排該等合約的人。保險經紀則指作為保單持有人或準保單持有人的代理人,經營在香港或從香港洽談或安排保險合約的業務的人,或經營就有關保險的事宜提供意見的業務的人。
- 2 保險專業僱員來自的受訪公司包含人壽保險、一般保險及綜合保險公司、保險中介人(包括保險代理人公司、於「保險代理登記委員會」(IARB)登記的銀行附屬保險(即銷售保險的銀行),以及保險經紀。
- 3 保險代理人的業務代表指就保險事宜代表該保險代理人向保單持有人或準保單持有人提供意見,或代表該保險代理人在香港或從香港安排保險合約的人士,但不包括保險分代理人。

3. 上次調查於 2009 年 3 月進行。本會應財經事務及庫務局轄下財經界人力資源諮詢委員會的要求，同意將 2011 年保險業人力調查與銀行及金融業、以及會計業的人力調查同步進行。這三個調查的結果預期可提供全面的人力統計資料，協助制定本港財經事務界別的整體人力培訓及發展策略。

調查範圍

4. 與上次調查相若，是次調查涵蓋：人壽保險、一般保險及綜合保險公司、保險中介人公司（包括已於「保險代理登記委員會[IARB]」註冊登記的代理人公司和銀行附屬保險公司（即銷售保險的銀行）、以及保險經紀人公司。其後以分層隨機抽樣法，從中選出 745 間機構為調查對象。

5. 745 間抽選接受調查機構中（從 2 546 間機構中選出），160 間為保險公司（包括 43 間人壽保險承保公司、99 間一般保險承保公司及 18 間綜合保險公司），另 206 間為保險經紀，339 間為保險代理人公司及 40 間為銀行附屬保險。在抽樣的保險代理人公司中，164 間從事保險業務，另 175 間涉及保險分銷業務（例如：旅遊公司、僱傭代理、汽車代理商等，這些機構僱有提供保險服務或處理有關保險事宜的僱員，並已於 IARB 註冊登記）。2 546 間機構中，50 間因其僱員並非從事與保險直接相關的業務（少於 50%，又或回覆機構自稱並非從事與保險相關的業務），而歸類為非保險機構，因此保險業內的機構總數應為 2 496 間。本會估計，是次調查已涵蓋大部分保險從業員；其餘從業員大多受僱於政府部門、教育機構或附設保險相關服務的機構，但這些部門機構並不包括在是次調查範圍內。

調查回應率

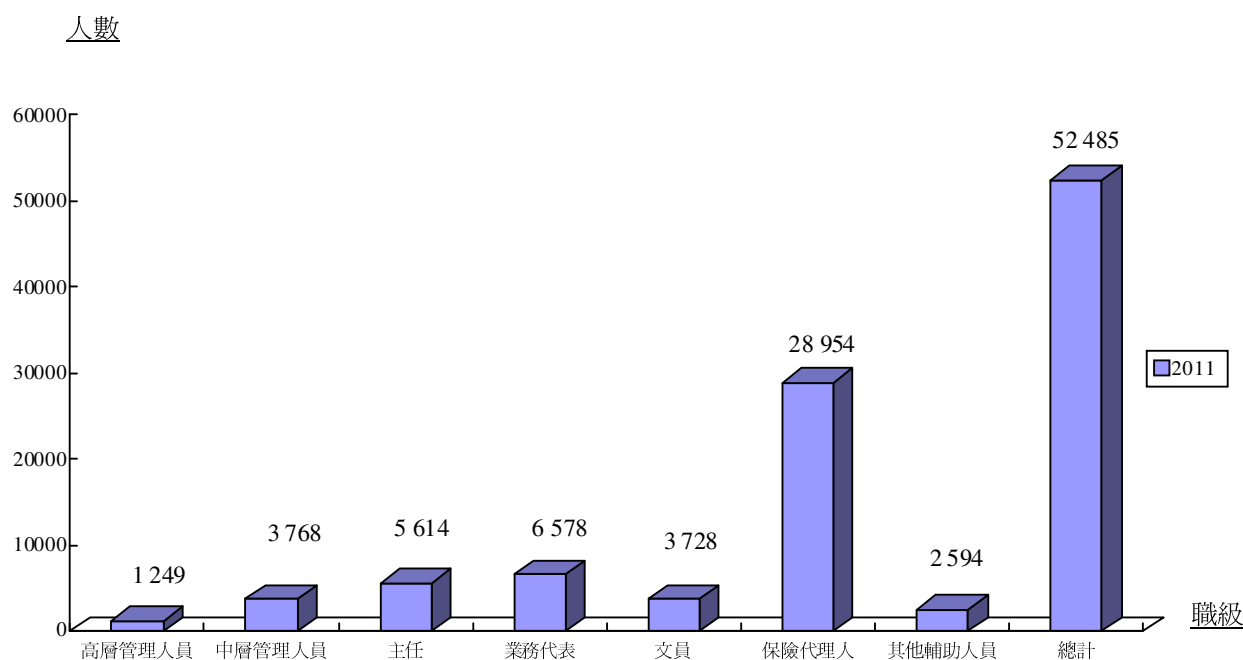
6. 745 間抽樣機構中，588 間填覆調查表，61 間拒絕回覆，其餘 96 間已結業、搬遷或暫時停業，實際回應率為 90.6%。

調查結果

業內人力現況

7. 調查顯示，截至 2011 年 1 月 3 日時，保險從業員有 52 485 人，其中 20 937 人（39.9%）屬保險專業僱員、28 954 人（55.2%）屬保險代理人、2 594 人（4.9%）屬輔助人員或非保險專業僱員（此類僱員不包括在下文的分析中）。保險業各職級的人力分布情況見圖 1。

圖 1： 保險業各職級人力分布情況

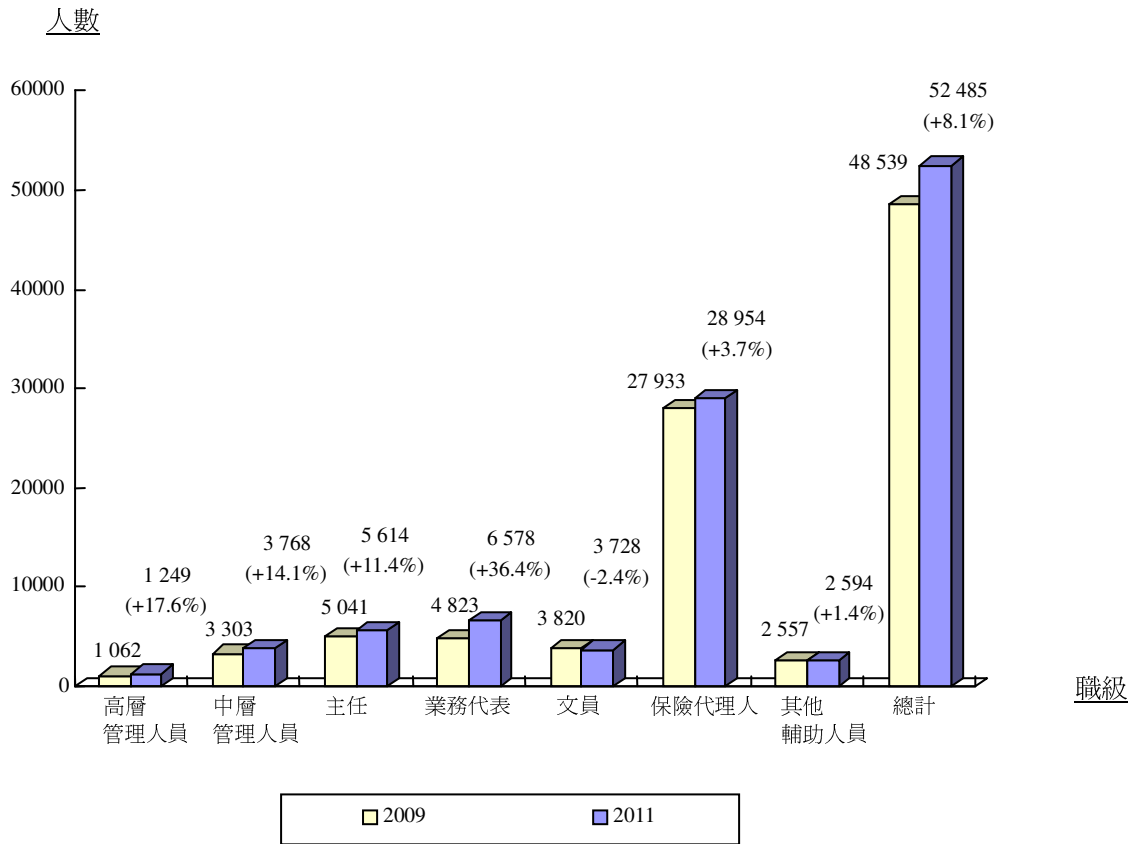


備註：鑑於受訪機構提供的資料不足，有關保險代理人的人力數字可能與實際數字不符，應加注意。

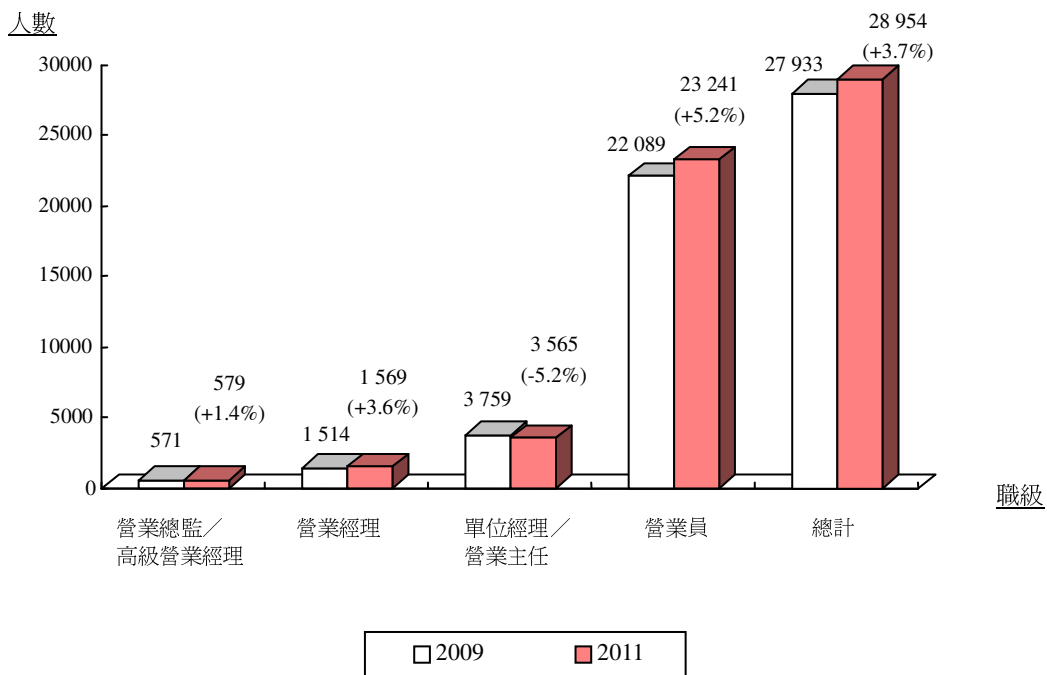
2009 年與 2011 年調查的人力轉變

8. 保險從業員由 2009 年的 48 539 人，增加至 2011 年的 52 485 人，兩次調查之間增加 8.1%。業務代表從 2009 年的 4 823 人大幅增加至 2011 年的 6 578 人，增加 1 755 人，即 36.4%；中層管理人員由 2009 年的 3 303 人，增加 2011 年的至 3 768 人，增加 465 人，即 14.1%。各職級保險專業僱員及保險代理人於 2009 年與 2011 年調查的人力轉變，分別見於圖 2 及圖 3。

**圖 2: 保險業人力轉變
(2009 年與 2011 年調查)**



**圖 3: 保險代理人人力轉變
(2009 年與 2011 年調查)**



註：括號內的數字表示與 2009 年對比同一職級人力轉變的百分率。

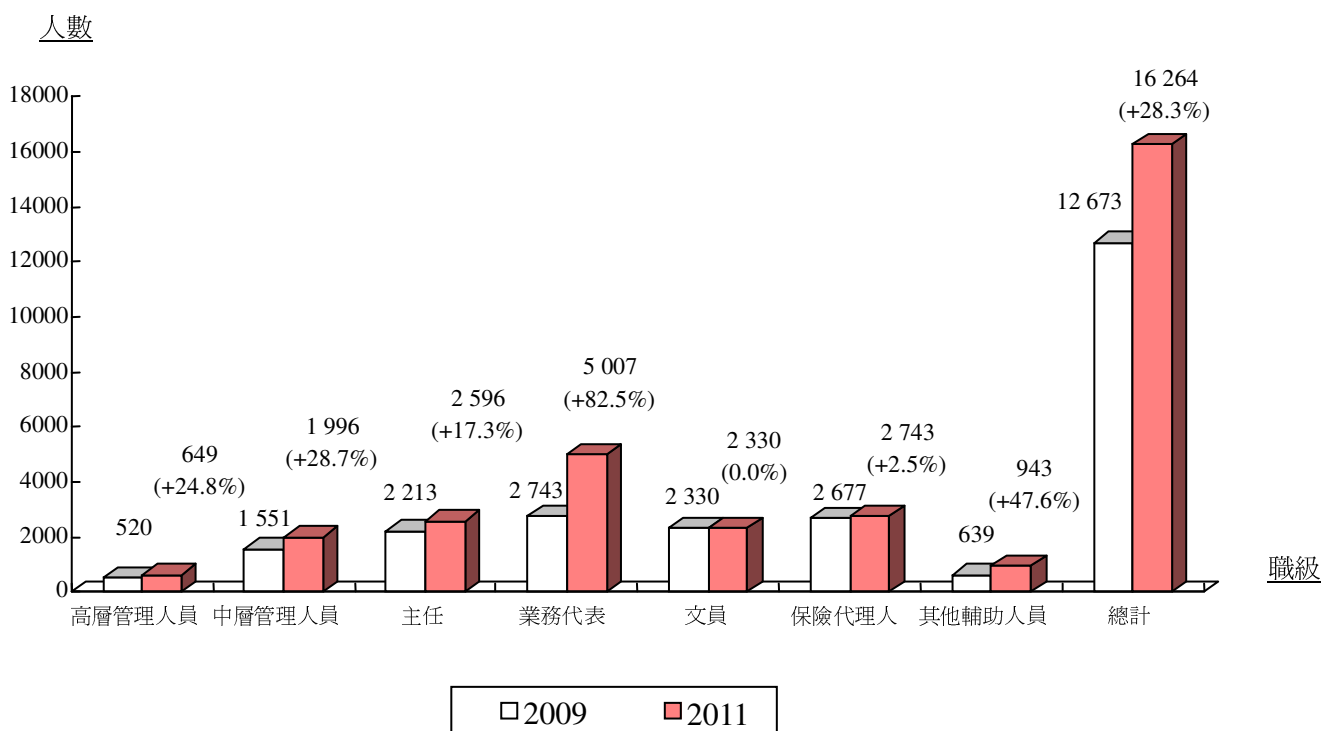
9. 如圖 3 所示，除單位經理／營業主任之外，各職級的保險代理人人力均告增加。比較 2009 年與 2011 年的調查，一般保險與人壽保險代理人總人力中，以營業員的增長幅度最高，由 2009 年的 22 089 人，增加至 2011 年的 23 241 人，增加了 1 152 人，增幅為 5.2%。下文詳細分析一般保險業及人壽保險業的人力數據。

一般保險業類別

2009 年與 2011 年調查的人力轉變

10. 一般保險業各職級 2009 年與 2011 年調查時的人力轉變摘要見圖 4。業務代表由 2009 年的 2 743 人增至 2011 年的 5 007 人，增加了 2 264 人，即 82.5%，轉變最顯著。至於中層管理人員，亦從 2009 年的 1 551 人增至 2011 年的 1 996 人，增加了 445 人，即 28.7%。需要注意的是，一般保險業除文員人數維持不變外，其餘各級的僱員人數均告增加，業務增長是可能的原因。

**圖 4： 一般保險業：保險專業僱員的人力轉變
(2009 年與 2011 年調查)**



註： (i) 括號內的數字表示與 2009 年對比同一職級人力轉變的百分率。

(ii) 是次調查略為修訂「代理人公司－其他分銷」類別中「業務代表」的定義，故分析上表的業務代表人力轉變數字時，宜加注意。「代理人公司－其他分銷」類別中的「業務代表」指就保險事宜向保單持有人／準保單持有人提供意見的僱員；而 2009 年調查，50%或以上職務與保險相關的僱員，始視作「業務代表」。

一般保險業的空缺數目

11. 據受訪機構填報，一般保險業共有 451 個空缺，較 2009 年所報 226 個為多。業務代表一職錄得大量空缺，有 248 個，佔空缺總額的 55.0%。

一般保險業人力推算

12. 相對於2011年1月的15 770人，僱主預測2013年1月時從業員將增加712人，增幅為4.5%。在2009年，僱主預測0.8%的跌幅。一般保險業業務增長有可能導致人力有所增長。下表摘錄僱主預測未來24個月一般保險業各職級的人力需求：

職級	2011 年 人力需求	2013 年 1 月 預計人力需求	增加／減少 (%)
高層管理人員	652	647	-5 (-0.8%)
中層管理人員	2 026	2 034	8 (0.4%)
主任	2 662	2 684	22 (0.8%)
業務代表	5 255	5 872	617 (11.7%)
文員	2 432	2 498	66 (2.7%)
保險代理人	2 743	2 747	4 (0.1%)
總計	15 770	16 482	712 (4.5%)

一般保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

13. 表1載列各職級一般保險從業員具備特定教育程度／專業資格的百分率。一般保險業的僱主普遍認為，高層與中層管理人員應具備大學學位或以上教育程度或專業資格，或兩者兼具；38.2%僱主要求主任級員工擁有副學位程度學歷。

表 1: 一般保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

學歷／ 資格	高層 管理人員	中層 管理人員	主任	業務代表	文員	保險 代理人
專業資格	38.1%	31.9%	14.3%	3.7%	0.0%	0.0%
大學學位或以上	59.5%	55.3%	18.3%	2.8%	2.2%	0.0%
高級文憑／副 學士或同等學 歷	14.0%	16.6%	19.4%	4.1%	3.7%	0.0%
文憑／高級證 書／證書或同 等學歷	2.2%	2.1%	18.8%	3.1%	14.9%	1.2%
預科	1.8%	2.7%	8.7%	10.5%	15.3%	13.7%
中五或同等學 歷	1.4%	3.3%	10.1%	72.4%	47.5%	80.8%

註：佔一般保險同一職級從業員總數的百分率。

一般保險從業員的基本年資要求

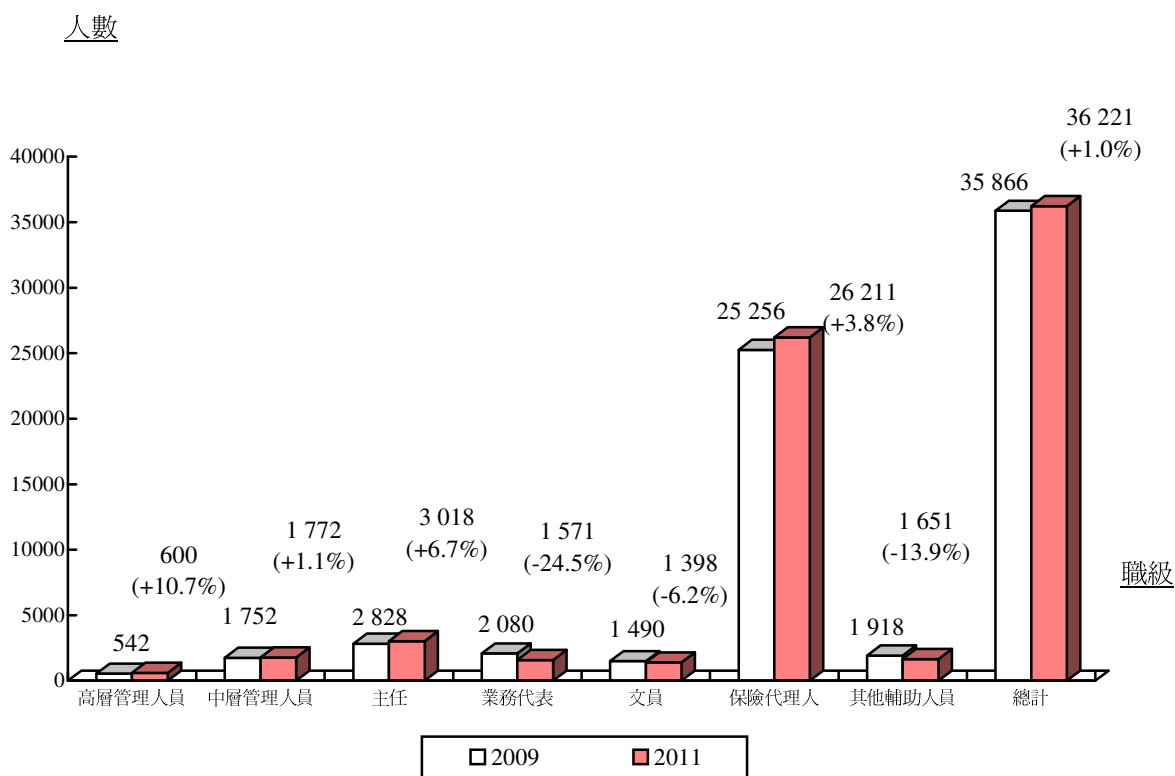
14. 調查結果顯示大部分僱主要求高層管理人員具備五至多於十年工作經驗；主任與業務代表須具備一至五年經驗。對保險代理人的年資要求一般為少於一年至兩年不等，以一至兩年為主。13.4%僱主未有註明或拒絕透露有關資料。

人壽保險業類別

2009 年與 2011 年調查的人力轉變

15. 各職級人壽保險從業員2009年與2011年調查的人力轉變摘要見圖5。與2009年的調查結果比較，是次調查的高層管理人員人力升幅最大，共增加58人，升幅為10.7%。相反，業務代表的人力則錄得最大跌幅，減少了 509人，跌幅為24.5%。

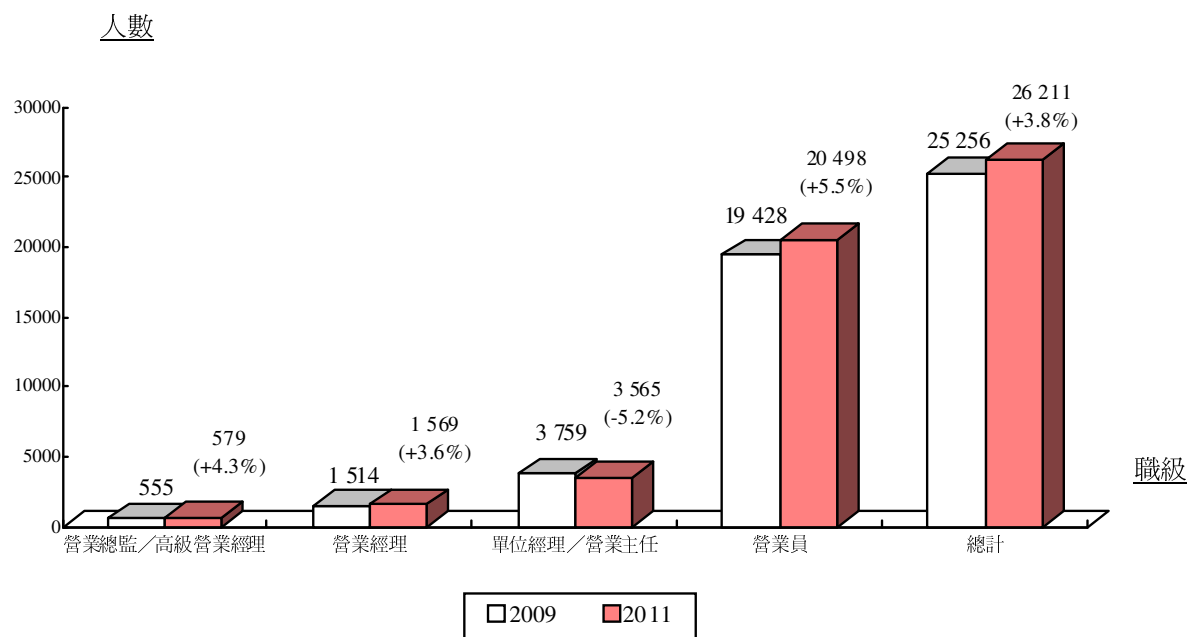
**圖 5: 人壽保險業的人力轉變
(2009 年與 2011 年調查)**



備註： (i) 括號內的數字表示同一職級與 2009 年對比的人力轉變百分率。
(ii) 是次調查略為修訂「代理人公司－其他分銷」類別中「業務代表」的定義，故分析上表的業務代表人力轉變數字時，宜加注意。「代理人公司－其他分銷」類別中的「業務代表」指就保險事宜向保單持有人／準保單持有人提供意見的僱員。而 2009 年調查，50%或以上職務與保險相關的僱員，始視作「業務代表」。

16. 根據圖 6 的資料，人壽保險代理人由 2009 年的 19 428 人，增加至 2011 年的 20 498 人，增加 1 070 人，即 5.5%。此外，高層管理人員增加 58 人，即 10.7%。主任的人數增加 190 人，即 6.7%。營業總監／高級營業經理的人數增加了 24 人，即 4.3%。

**圖 6: 人壽保險代理人的人力轉變
(2009 年 2011 年調查)**



註：括號內的數字表示同一職級與 2009 年對比的人力轉變百分率。

人壽保險業空缺數目與僱主的人力預測

17. 僱主填報的空缺共有 479 個，中層管理人員佔 12 個、主任佔 63 個、文員佔 20 個、代理人佔 294 個、業務代表佔 83 個，非保險專業僱員佔 7 個。相對 2009 年調查的 853 個空缺，是次調查減少了 374 個空缺。跌幅最大的是代理人一職，共減少 456 個空缺（由 750 個下降至 294 個）。2009 年與 2011 年調查錄得的人壽保險代理人空缺分布情況比較見表 2。對比 2009 年的調查結果，儘管是次調查的人壽保險代理人整體空缺數目較低；營業員的空缺仍然最多（139 個），顯示銷售在人壽保險業的重要性。

表 2: 人壽保險代理人空缺分布情況比較

	空缺數目	
	2009 年	2011 年
營業總監／高級營業經理	3	5
營業經理	7	12
單位經理／營業主任	113	138
營業員	627	139
總計	750	294
	====	====

人壽保險業人力推算

18. 相對於 2011 年 1 月時所需的 35 042 人，僱主預測至 2013 年 1 月時從業員將增加 113 人，即 0.3%。僱主預測未來 24 個月各職級的人力需求數字摘要見下表。

	2011 年 人力需求	2013 年 1 月 預計人力需求	增加／減少 (%)
高層管理人員	600	599	-1 (-0.2%)
中層管理人員	1 784	1 787	3 (0.2%)
主任	3 081	3 103	22 (0.7%)
業務代表	1 654	1 873	219 (13.2%)
文員	1 418	1 423	5 (0.4%)
保險代理人	26 505	26 370	-135 (-0.5%)
總計	35 042	35 155	113 (0.3%)

人壽保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

19. 調查顯示，人壽保險業僱主一般要求高層和中層管理人員須具備大學學位或以上學歷程度或專業資格，或兩者兼具；35.6%僱主更要求主任級員工具備大學學位或以上教育程度。表 3 載列受訪機構認為各職級人壽保險從業員應具備的基本教育程度／專業資格要求。

表 3: 人壽保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

學歷／ 資格	高層 管理人員	中層 管理人員	主任	業務代表	文員	保險 代理人
專業資格	35.7%	24.3%	7.5%	31.9%	0.0%	12.0%
大學學位或以上	85.3%	77.0%	35.6%	35.5%	3.2%	5.7%
高級文憑／副學士或同等 學歷	2.0%	6.4%	17.4%	1.9%	0.2%	0.0%
文憑／高級證書／證書或 同等學歷	1.7%	1.0%	13.6%	6.2%	9.5%	<0.1%
預科	0.0%	1.2%	5.1%	2.2%	9.4%	1.7%
中五或同等學歷	0.0%	1.5%	14.1%	47.7%	55.4%	36.3%

註：佔同一職級人壽保險從業員總數的百分率。

人壽保險從業員的基本年資要求

20. 調查結果顯示，大部分僱主要求屬下的高層管理人員須具備五至多於十年的工作經驗；主任應具備一至五年的經驗；業務代表則宜具備兩至五年的經驗；而保險代理人須具備的年資則為一至兩年不等。鑑於不少回覆均為「未註明／拒答」，當中以營業員最多（15 315 宗）。參閱該些資料時，請注意有關情況。

21. 下文闡述保險業的整體情況，並無區分一般保險業與人壽保險業。

過去 12 個月保險業僱員的流動情況

22. 表 4 顯示保險業過去 12 個月的僱員流動統計數字。其中，文員級的流動率最高（21.7%），其次是主任級（12.1%）。整體流動率為 10.5%。

表 4: 過去 12 個月保險業僱員的流動率

	經理級	主任級	文員級	業務代表／保險代理人	總計
招聘人數	426	581	714	4 650 [®]	6 371
離職人數	437	694	834	3 347 [#]	5 312
淨增加（減少）	(11)	(113)	(120)	1 303	1 059
該職級的僱員人數（包括空缺數目）	5 062	5 743	3 850	36 157	50 812
僱員流動率*	8.6%	12.1%	21.7%	9.3%	10.5%

* 於指定時期內的
僱員流動率 = $\frac{\text{指定時期內的離職人數}}{\text{指定時期內的平均僱員人數}}$

[®] 保險代理人的「招聘人數」= 2010 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間新登記的保險代理人數目

[#] 保險代理人的「離職人數」= 2010 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間新登記的保險代理人數目 減 同期保險代理人的增減數目。

內部晉升僱員人數

23. 調查結果顯示，過去 12 個月內有 446 名保險從業員獲得晉升；然而，受訪機構拒絕透露獲內部晉升的保險代理人數目，因此未能得出實質的結論。參閱有關數據時，請加倍注意。保險業各職級的內部晉升僱員人數見表 5。

表 5: 過去 12 個月
保險業的內部晉升僱員人數
(2010 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)

<u>職級</u>	<u>內部晉升的僱員人數</u>
由主任晉升至經理	215
由文員晉升至主任	226
由其他職級晉升至文員	5
由營業員／業務代表晉升至單位經理／營業主任	受訪機構拒絕透露人數
由單位經理／營業主任晉升至營業經理	受訪機構拒絕透露人數
由營業經理晉升至營業總監／高級營業經理	受訪機構拒絕透露人數
總計（不包括保險代理人的數據在內）	446 ====

招聘困難原因

24. 保險公司報稱在招聘時遇到的三項主要困難分別為：

原因

1. 缺乏具相關經驗及訓練的職位申請人
2. 服務條件／薪酬未能符合求職者的要求
3. 香港勞工短缺情況普遍

推算額外人力需求

25. 推算 2013 年 1 月保險業額外人力需求總數摘要見表 6：

表 6：2013 年 1 月保險業額外人力需求摘要

職級	2013 年 1 月 一般保險業 額外人力需求	2013 年 1 月 人壽保險業 額外人力需求	2013 年 1 月 保險業 額外人力需求總數
高層管理人員	15	15	30
中層管理人員	90	61	151
主任	156	164	320
業務代表	999	344	1 343
文員	229	61	290
保險代理人	75	840	915
總計	1 564 =====	1 485 =====	3 049 =====

2013 年 1 月額外人力的教育程度／專業資格要求

26. 表 7 摘錄 2013 年 1 月保險業額外人力所須具備的教育程度／專業資格要求。需求最大的是中五程度或同等程度學歷（人手需求為 1 439 人），其次是大學學位或以上程度學歷（需要 410 人）。

表 7：2013 年 1 月 保險業額外人力教育程度／專業資格要求

教育程度	一般保險業 人手需求	人壽保險業 人手需求	總計
專業資格	94	243	337
大學學位或以上	120	290	410
高級文憑／副學士或同等學歷	97	39	136
文憑／高級證書／證書或同等學歷	98	50	148
預科	166	37	203
中五或同等學歷	912	527	1 439
總計	1 487 =====	1 186 =====	2 673 =====

保險業人力供應

27. 業界對具備中五或同等學歷的保險從業員需求最大，市場每年都有充足的中五畢業生應付有關需求。至於其他資歷，例如大學學位、專業資格、高級文憑等的人力供應，根據香港大學教育資助委員會[UGC]、香港專業教育學院[IVE]，以及相關課程機構所提供的資料，各類培訓機構均有提供一些與保險相關的課程，並已獲香港學術及職業資歷評審局認可。

人力供求配對情況

28. 保險業並無特別入職要求（尤其是保險代理人及業務代表等職位），故亦無明顯的人力供求錯配問題。不同學科的畢業生均可入行並接受職內培訓；因此，與保險相關的職前教育或培訓需求相對較低。為吸引及鼓勵畢業生入行，本會的工作小組（Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession）將繼續向公眾推廣保險行業，從而提升本業的信譽和專業形象。

需在內地工作的香港保險從業員人數及內地保險業務對香港保險業人力的影響

29. 需在內地工作的保險專業僱員人數（542人）並不顯著。然而，僱主估計2013年1月將有794名從業員需於內地工作，較現有數字增加46.5%；當中，13人為長駐，其餘781人為非長駐。預計未來將有更多從業員需以非長駐的形式往內地工作。

預計未來12個月保險從業員的培訓計劃

30. 是次調查請僱主提供若干有助從業員發展的重要訓練類別／課題，大致可分為四個範疇：「管理／行政」、「專業知識」、「基本業務知識」和「通用技能」。表8至12按僱主的選擇，依序摘錄各職級最熱門的五項訓練類別／課題。

表 8： 經理級員工的訓練類別／課題

	<u>範疇</u>	<u>訓練類別／課題</u>
1	基本業務知識	一般保險
2	管理／行政	風險管理
3	管理／行政	危機管理
4	管理／行政	市場管理
5	管理／行政	領導才能

表 9： 主任級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 基本業務知識	人壽保險
3 通用技能	人際關係技巧
4 基本業務知識	與保險有關之法律
5 管理／行政	時間管理

表 10： 文員級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 通用技能	英語書寫
3 通用技能	英語會話
4 基本業務知識	與保險有關之法律
5 通用技能	人際關係技巧

表 11： 業務代表的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 基本業務知識	與保險有關之法律
3 基本業務知識	投資相連保險
4 基本業務知識	人壽保險
5 通用技能	人際關係技巧

表 12： 保險代理人的訓練課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 通用技能	人際關係技巧
3 基本業務知識	人壽保險
4 通用技能	有效溝通技巧
5 通用技能	市場推廣／銷售技巧

31. 總括而言，對經理級員工至為重要的屬管理／行政範疇的訓練類別／課題（如「風險管理」、「危機管理」和「市場管理」）；而屬基本業務知識範疇的類別／課題，例如「一般保險」和「人壽保險」，則對所有職級的保險從業員均非常重要。

兼職保險從業員

32. 調查顯示，保險業僅聘有 132 名兼職保險從業員，協助 49 891 名全職保險從業員執行保險相關職務。全職保險從業員的人數，是將 52 485 名從業員減去 2 594 名非保險專業僱員而得出。

建議

業務前景

33. 金融海嘯後，營商環境依然波動，金融市場充斥著不明朗因素，通脹攀升更可能令營運成本上漲。雖然預期 2011 年本港的營商環境可望保持穩定，但礙於外圍環境有太多不確定因素（例如美國經濟今後的走勢、歐洲主權債務問題等），保險業的前景仍然難以預測。面對這種情況，保險業僱主對 2013 年的人力需求預測可能較為保守。儘管如此，中國經濟增長強勁，仍然可助香港保持其國際金融中心的領導地位。此外，由於港人的人均壽命延長，而且關注健康，故預期與人壽、醫療、退休及投資相關的保險業務將錄得增長。

34. 本會對保險業的人力需求趨勢有以下觀察：

- a. 為配合蓬勃的業務發展，一般保險業持續增聘人手，預計增幅最大的職級將為業務代表。
- b. 受外圍市場波動及不明朗影響，人壽保險業的空缺額持續下降。預期業界對業務代表的需求將會頗大，反映銷售團隊（尤其是保險經紀）對提高公司的業務收益非常重要。
- c. 投資相關的保險業務漸成趨勢，是以需要聘請更多獨立理財顧問。預期業界對這類人才的需求將日益增加，更多人亦會加入此行。
- d. 由於各類保險公司爭相吸納經驗豐富的從業員，預期僱主將繼續面對招聘困難。
- e. 鑑於政府將於2013年成立一個獨立保險業監管局，專門負責加強對保險承保公司及保險中介人的監管，故預期保險公司將較以往更重視行業法規程序，按政府的監管規則辦事。
- f. 香港與內地的商務來往頻繁，促使更多保險從業員進駐內地市場；因此，極需增進從業員對內地保險產品及相關法律規章的認識。

35. 推算 2013 年 1 月時保險業額外人力需求如下：

職級	2013 年 1 月 一般保險業 額外人力需求	2013 年 1 月 人壽保險業 額外人力需求	2013 年 1 月 保險業 額外人力需求總數
高層管理人員	15	15	30
中層管理人員	90	61	151
主任	156	164	320
業務代表	999	344	1 343
文員	229	61	290
保險代理人	75	840	915
總計	1 564 ====	1 485 ====	3 049 ====

僱員最宜具備的條件

36. 保險從業員應具備的一般特質包括：對保險產品有充分的認識、透徹了解保險原理和概念、擁有良好的銷售及人際溝通技巧。除此之外，他們（尤其是保險代理人）亦應具備優秀的技巧，懂得與不同人士建立關係。為鞏固與客戶之間的關係，保險公司愈來愈重視裝備員工的溝通技巧，例如細心聆聽的能力，捉摸客戶的真正需要，建立互信關係。此外，保險公司亦落力招攬經驗豐富的從業員加入，為客戶提供優質及專業服務。

37. 本會建議保險從業員考取更高學歷，並積極參加持續專業培訓[CPD]計劃，或考取其他如FLIMI、 ANZIIF、CFP等專業資格，加強自身的專業知識，爭取事業晉升的機會。從業員的學歷及專業資格提高，亦有助提升整個行業的專業水平。

吸引和挽留人才

38. 本會於2009年成立Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession，向業界推廣「視保險為專業」的理念。為確保不斷有新血加入本業、挽留幹練的員工繼續服務業界，工作小組將探討不同的推廣活動，幫助從業員建立正面形象，引起公眾對業界專業水平的關注。

39. 保險業僱主面對招聘困難，可能是由於業界機構及其他商業機構均求才若渴，導致競爭激烈。為挽留表現優秀的員工、保持競爭力，保險公司宜設立有效的人才管理制度，為員工提供清晰的事業發展計劃和晉升機會。

人力培訓

40. 有關第30段所述未來12個月對於保險業人力重要的培訓範疇／課題，基本的業務相關培訓如一般保險和人壽保險等，對所有職級均屬重要。

41. 是次調查結果顯示，未來12個月大部分公司打算由外間培訓機構為僱員提供訓練。在內部訓練和外間訓練方面，大部分保險公司於2010年的訓練開支及2011年的訓練預算均維持不大變；某些公司更表示會於2011年提高外間訓練的預算。總括而言，保險公司願意投放資源訓練員工。

42. 本會建議培訓機構注意不同職級員工的訓練需要。除軟性技巧外，員工對產品知識方面的訓練需求亦相當大，尤其是與一般保險及人壽保險產品相關的專門知識及技能培訓。

訓練課程

43. 參考第三章第3.18段的資料，最多僱主選擇的訓練類別／課題摘錄如下：

- 危機管理
- 英文書寫
- 一般保險
- 人際關係技巧
- 投資相連保險
- 與保險有關之法律
- 領導才能
- 人壽保險
- 市場管理
- 風險管理
- 英語會話
- 時間管理

44. 鑑於環球經濟市場狀況不穩，保險公司須加強管理層員工的危機管理訓練，增強他們處理突發事件的技巧和對策。有效的危機管理訓練，有助保險公司推行危機管理制度和通報程序，從而令員工於事發時，可因應事態發展立時作出適當的反應。

45. 對保險公司而言，風險管理訓練亦不容忽視，不但可使員工對風險管理制度、程序和監管架構有全面的了解，亦有助他們掌握必要的技巧，協助消除或降低潛在危險可能對公司造成的影響。

46. 為消除公眾對業界銷售投資掛鉤保險產品手法的疑慮，保險業僱主特意加強銷售準則相關的培訓，確保員工在推銷結構性投資產品時的應有操守，同時能兼顧公司與客戶的利益。

47. 此外，保險銷售人員（如業務代表和保險代理人）應熟悉相關的法律規章；因此，保險公司對「與保險有關之法律」的訓練需求甚大，望能員工能掌握有關保險規例的必要知識。

48. 保險業僱員須精通保險產品的知識，才能稱得上專業；而有關產品知識的培訓一般由保險公司提供。鑑於投資掛鉤保險產品的性質複雜，而且種類繁多，業界對投資相連的保險訓練需求強勁，期望透過訓練掌握產品的最新資訊。

49. 與上次調查結果相若，大部分公司認為，向僱主發放僱員訓練津貼是最有效鼓勵僱主提供訓練的方法。持續進修基金及新技能提升計劃等的課程，均符合資格申請政府津貼，保險業僱主及從業員可考慮參加。

第一章

調查目的和範圍

保險業訓練委員會

1.1 保險業訓練委員會隸屬職業訓練局(職訓局)，成員由特區政府委任，職責之一是評估保險業的人力情況和培訓需要，並向職訓局提供應付業內對幹練人手需求的建議。本會委員由行業團體、保險業機構、教育／培訓機構及政府部門提名出任。訓練委員會及2011年人力調查工作小組名單分別列載於附錄1及1a。本會的職權範圍則見於附錄2。

調查目的

1.2 本會每兩年進行一次保險業人力調查。在政府統計處(統計處)協助下，本會於2011年1月3日至3月3日期間進行第15次人力調查。至於未有回覆機構，亦於2011年6月底順利完成跟進工作。統計處處處理調查所得資料後，於2011年8月底完成圖表編製工作。

1.3 是次調查目的如下：

- (a) 確定保險專業僱員和保險中介人¹的數目及訓練需求；
- (b) 預測保險業的人力增長及訓練需求；
- (c) 就保險專業僱員²、保險代理人及業務代表³的訓練及人力需求提供建議措施。

1 保險中介人指保險代理人或保險經紀。根據《保險公司條例》(第41章)，保險代理人是指顯示自己是一名或多於一名保險人(即保險公司)的代理人或分代理人而在香港或從香港就保險合約提供意見或安排該等合約的人。保險經紀則指作為保單持有人或準保單持有人的代理人，經營在香港或從香港洽談或安排保險合約的業務的人，或經營就有關保險的事宜提供意見的業務的人。

2 保險專業僱員來自的受訪公司包含人壽保險、一般保險及綜合保險公司、保險中介人(包括保險代理人公司、於「保險代理登記委員會」(IARB)登記的銀行附屬保險(即銷售保險的銀行)，以及保險經紀。

3 保險代理人的業務代表指就保險事宜代表該保險代理人向保單持有人或準保單持有人提供意見，或代表該保險代理人在香港或從香港安排保險合約的人士，但不包括保險分代理人。

1.4 上次調查於2009年3月進行。本會應財經事務及庫務局轄下財經界人力資源諮詢委員會的要求，同意將2011年保險業人力調查與銀行及金融業、以及會計業的人力調查同步進行。為顧及遲覆機構，三個行業的實地調查工作特意延長。這三個調查的結果預期可提供全面的人力統計資料，協助制定本港財經事務界別的整體人力培訓及發展策略。

調查範圍

1.5 與上次調查相若，是次調查涵蓋：人壽保險、一般保險及綜合保險公司；保險中介人公司（包括已於「保險代理登記委員會[IARB]」註冊登記的代理人公司和銀行附屬保險公司（即銷售保險的銀行）；以及保險經紀人公司。其後以分層隨機抽樣法，從中選出745間機構為調查對象。

1.6 745間抽選接受調查機構中（從2 546間機構中選出），160間為保險公司（包括43間人壽保險承保公司、99間一般保險承保公司及18間綜合保險公司），另外206間為保險經紀人公司，339間為保險代理人公司及40間為銀行附屬保險公司。在抽樣的保險代理人公司中，164間從事保險業務，另175間涉及保險分銷業務（例如：旅遊公司、僱傭代理、汽車代理商等，這些機構僱有提供保險服務或處理有關保險事宜的僱員，並已於IARB註冊登記）。2 546間機構中，50間因其僱員並非從事與保險直接相關的業務（少於50%，又或回覆機構自稱並非從事與保險相關的業務），而歸類為非保險機構。因此，保險業內的機構總數應為2 496間。本會估計，是次調查已涵蓋大部分保險從業員；其餘從業員大多受僱於政府部門、教育機構或附設保險相關服務的機構，但這些部門機構並不包括在是次調查範圍內。

調查文件

1.7 本會設計了調查表，分發給一般保險承保公司、人壽保險承保公司、綜合保險公司、保險經紀人公司、代理人公司及銀行附屬保險公司。為方便比較，調查表所涵蓋的主要職務與上次調查相差不大；調查表更設有附加問題，蒐集保險公司於內地發展業務的資料，了解保險專業僱員、業務代表及保險代理人的培訓需要。此外，調查表亦要求受訪機構填寫與前一年比較的培訓開支及經費預算，以了解機構投放於員工培訓發展的資源是否有變。

1.8 在實地調查展開前一星期，本會按業務類別向抽樣機構寄出整套調查文件，包括本會主席的函件（附錄3）、調查表（附錄4）、問卷附註（附錄5），以及各主要職務的工作說明（附錄6），方便受訪機構配對職務。本會以2011年1月3日為人力數據的參考日。

1.9 本會向僱主保證，是次調查所蒐集的資料絕對保密，僅以統計數字摘要發表，並不會提及個別機構。

調查程序

1.10 實地調查期間，統計處的調查人員登門造訪，向選定機構收取填妥的調查表，並在有需要時協助機構填報資料。由於實地調查工作需時遠較預期長，故調查的截止日期需延長至2011年6月底，以求提高回覆率，從而令調查結果更可靠。所有收回的調查表均經過複核和編碼，並於有需要時與填覆機構核實，然後作資料整理，再編製圖表。調查所得的資料用統計方法倍大，了解保險業的整體人力情況。

調查回應率

1.11 745間抽樣機構中，588間填覆調查表，61間拒絕回覆，其餘96間已結業、搬遷或暫時停業。是次調查的有效回應率為90.6%。

專題小組

1.12 本會成立專題小組，邀請人壽保險承保公司、一般保險承保公司、保險經紀人公司、代理人公司及銀行附屬保險公司的從業員，以及獨立理財顧問，就業內人力情況的各個方面提供專業意見。小組成員的名單見附錄1b。本會已將小組成員的意見納入本報告各章之內。

報告方式

1.13 第一章介紹調查背景、方法和範圍；第二章概述調查結果；第三章載有本會的結論和建議、保險業的業務展望；另附報告摘要，簡述調查的主要結果。至於一般保險承保公司、一般保險經紀人公司、一般保險代理人公司、一般保險中介人公司、人壽保險承保公司、人壽保險經紀人公司、人壽保險代理人公司、人壽保險中介人公司及銀行附屬保險公司的詳細統計表，則分開列載於本報告內。本報告可於<http://intb.vtc.edu.hk>網址下載。

1.14 是次調查中，本會將保險從業員分類為保險專業僱員、保險中介人及非保險專業僱員（即其他輔助人員）。為方便參閱，調查報告將一般保險業和人壽保險業的人力數據分開載列，並輔以圖表說明。非保險專業僱員只計算入人力總數內，隨後的各項分析並不包括他們在內。為反映保險業的整體人力情況，調查所得的數字經統計方法倍大，故總數可能會有輕微偏差。

職級及主要職務的分類

1.15 本會根據保險公司最常見的組織架構，將保險專業僱員再細分為以下五個職級：

- (1) 高層管理人員
- (2) 中層管理人員

- (3) 主任
- (4) 業務代表
- (5) 文員

1.16 本會亦將保險代理人劃分為以下四個級別：

- (1) 營業總監／高級營業經理
- (2) 營業經理
- (3) 單位經理／營業主任
- (4) 營業員

第二章

調查結果

甲. 保險業整體情況

引言

2.1 是次調查主要探究「一般保險業」和「人壽保險業」的人力與培訓需要，對象為保險專業僱員及保險中介人。受訪機構須根據其主要從事的保險業務，提供屬下保險專業僱員或中介人的相關資料。本章載列的資料，是從合共2 496間機構選出來的745間（樣本公司）取得，並且經過政府統計處(統計處)處理及以統計方式推算，以反映保險業的整體人力情況。

2.2 本章的調查數據分為兩個主要類別：「一般保險業」與「人壽保險業」。報告先摘錄行業整體的人力相關統計資料，包括公司數目、僱員人數、空缺額及人力轉變情況（見第2.9至2.13段）；然後詳細分析一般保險業和人壽保險業的相關資料（見第2.14至2.44段）。第2.45至2.70段所表述的調查結果涉及多類型業務的保險業集團之數據，難於界定屬一般或人壽保險業，故只能用以反映行業的整體情況。

2.3 本章載列兩個類別各職級的主要調查結果，並將保險專業僱員分為高層管理人員、中層管理人員、主任、業務代表及文員幾個等級；而保險代理人則分為營業總監／高級營業經理、營業經理、單位經理／營業主任及營業員等級別。另外，保險公司亦按其業務類別劃分為人壽保險承保公司、一般保險承保公司、綜合保險公司、保險經紀人公司、代理人公司（保險）／（其他分銷）及銀行附屬保險公司。

2011年調查的變更

2.4 是次調查加入一條新問題，要求受訪機構估計未來24個月將招聘的員工人數（按教育程度劃分）。為取得更全面的人力數據及了解業界更長遠的人力需求，調查要求僱主預測未來24個月（2009年調查為未來12個月）的僱員／業務代表人數、須到內地工作的僱員／業務代表人數、須接受培訓以應付內地業務的僱員人數，以及因應內地業務而須增聘的僱員／業務代表人數。

2.5 為了解保險公司如何分配資源進行內部及外間訓練，是次調查請僱主提供關於這兩方面的開支增減資料（2009年調查則純粹要求僱主填報整體培訓開支數字，並不分內部或外間兩個範疇）。此外，是次調查亦請僱主提供一些對保險業人力發展至為重要的訓練類別／課題，因不想限制其數目，調查表要求僱主填寫「數項」類別／課題（2009年調查則要求僱主填報「五項」，並須按重要程度加以排序）。

2.6 前幾次調查中，大部分受訪機構均拒絕透露僱員的收入幅度，導致數據不足，難以下結論，故是次調查並不要求受訪機構提供僱員平均月入幅度的資料。

2.7 由於調查表的設計有所改變，2009年及2011年調查的數據或未可作直接比較。在比較兩份調查報告中的人力統計數字時應加注意。

人力統計數字分析

2.8 是次調查根據2011年的保險公司、僱員和空缺的數目，分析保險業的人力情況。詳細數據見第2.9至2.13段。

2011年公司數目

2.9 調查期間，保險業共有2 496間公司。表1按門類顯示公司的分布情況：

表 1： 各門類公司的分布情況（2011年1月）

人壽保險 承保公司	一般保險 承保公司	綜合保 險公司	保險經 紀人公 司	代理人公司 （保險）	代理人公司 （其他分銷）	銀行附屬保 險公司	總計
31	77	14	400	1 028	914	32	2 496

業內人力總數

2.10 調查顯示，2011年1月3日時，保險從業員有52 485人，其中20 937人（39.9%）屬保險專業僱員、28 954人（55.2%）屬保險代理人、2 594人（4.9%）屬輔助人員或非保險專業僱員（此類僱員不包括在下文的分析中）。保險業的人力分布情況見圖 1和圖 2。

圖 1： 保險業人力分布情況

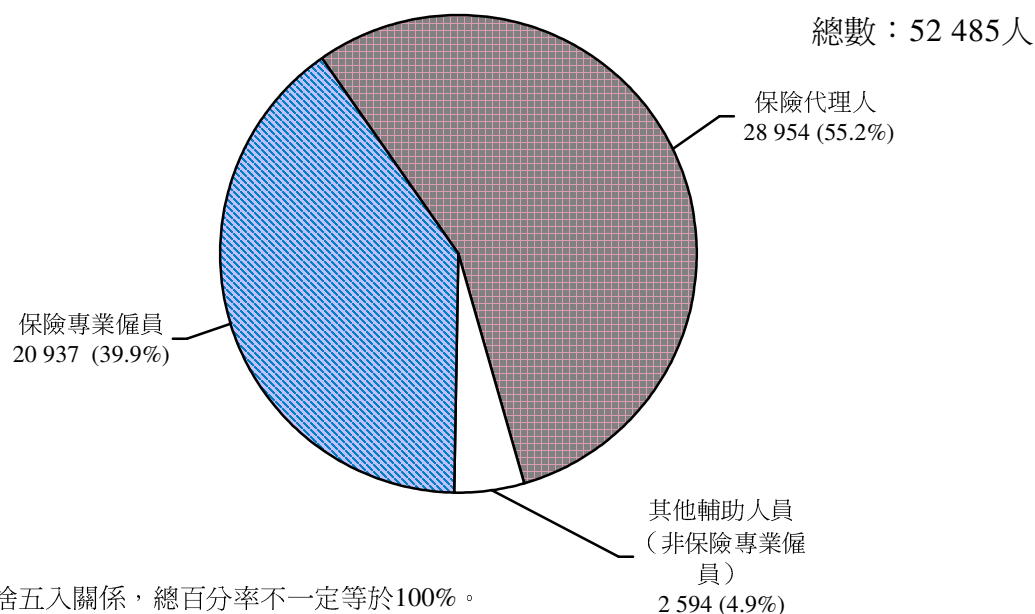
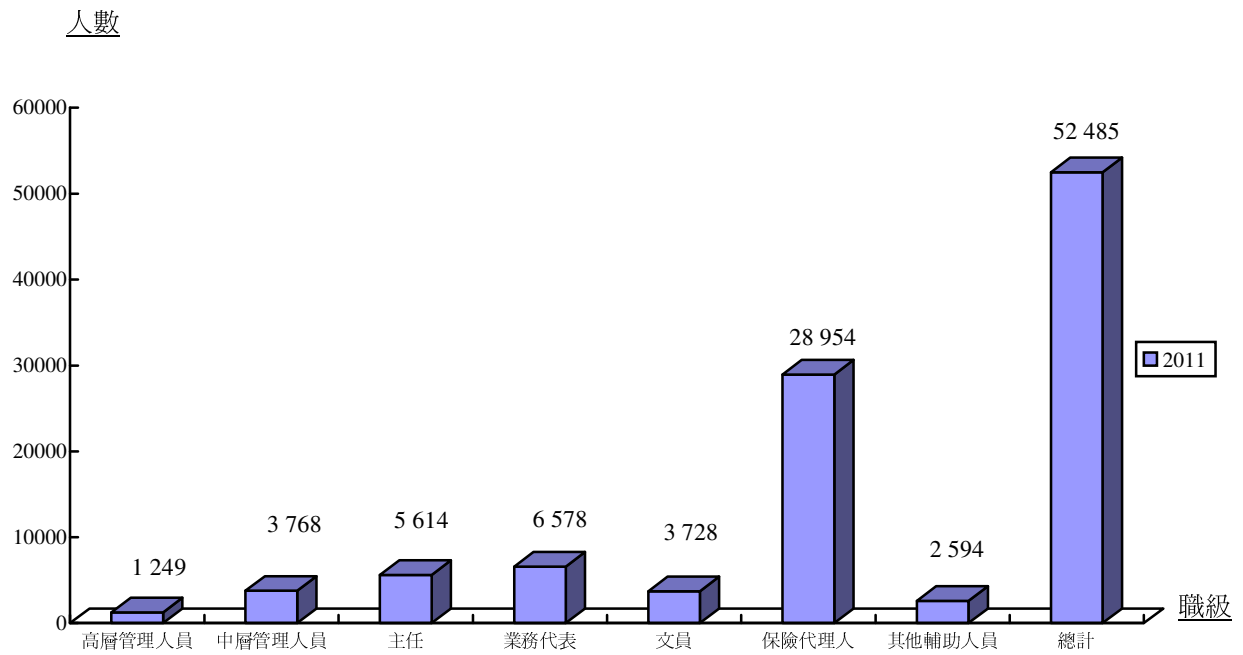


圖 2： 保險業各職級人力分布情況



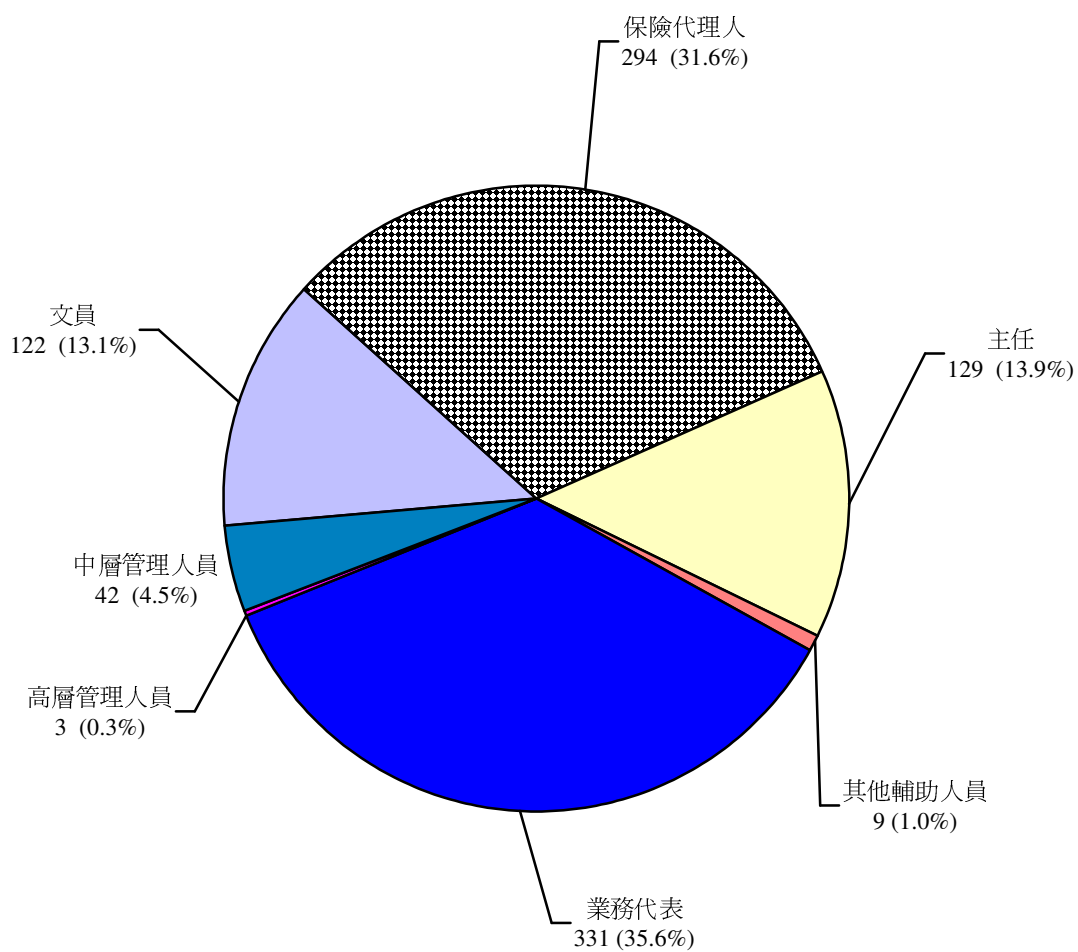
備註：鑑於受訪機構提供的資料不足，有關保險代理人的人力數字可能與實際數字不符，應加注意。

業內空缺數目

2.11 保險業共錄得930個空缺，有關分布情況見圖3。

圖 3：保險業各職級空缺數目

總數：930個



備註：由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

2009年與2011年調查的人力轉變

2.12 保險從業員由2009年的48 539人，增加至2011年的52 485人，兩次調查之間增加8.1%。業務代表從2009年的4 823人大幅增加至2011年的6 578人，增加1 755人，即36.4%；中層管理人員由2009年的3 303人，增加至2011年的3 768人，增加465人，即14.1%。各職級保險專業僱員及保險代理人於2009年與2011年調查的人力轉變，分別見於圖 4及圖5。

圖 4： 保險業人力轉變（2009年與2011年調查）

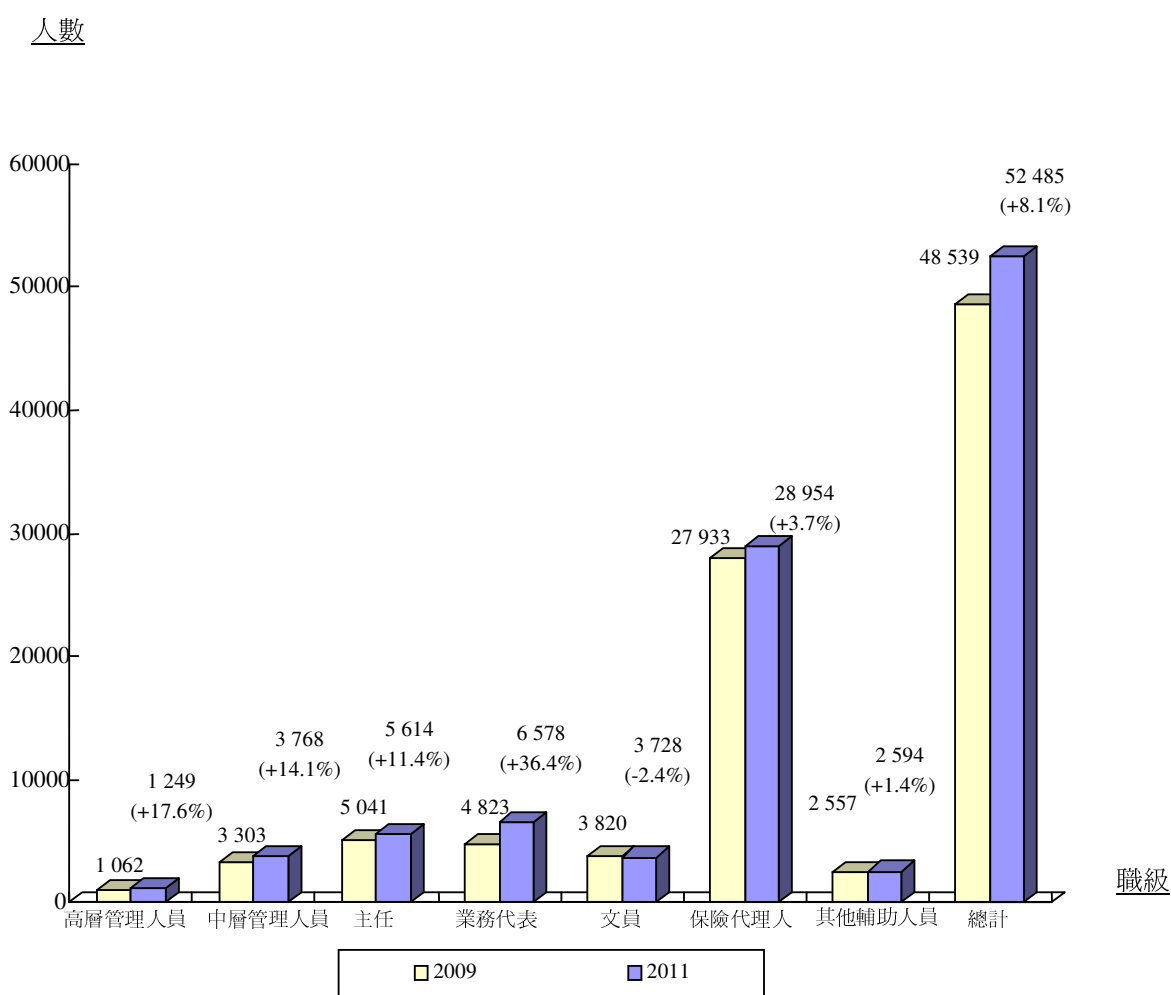
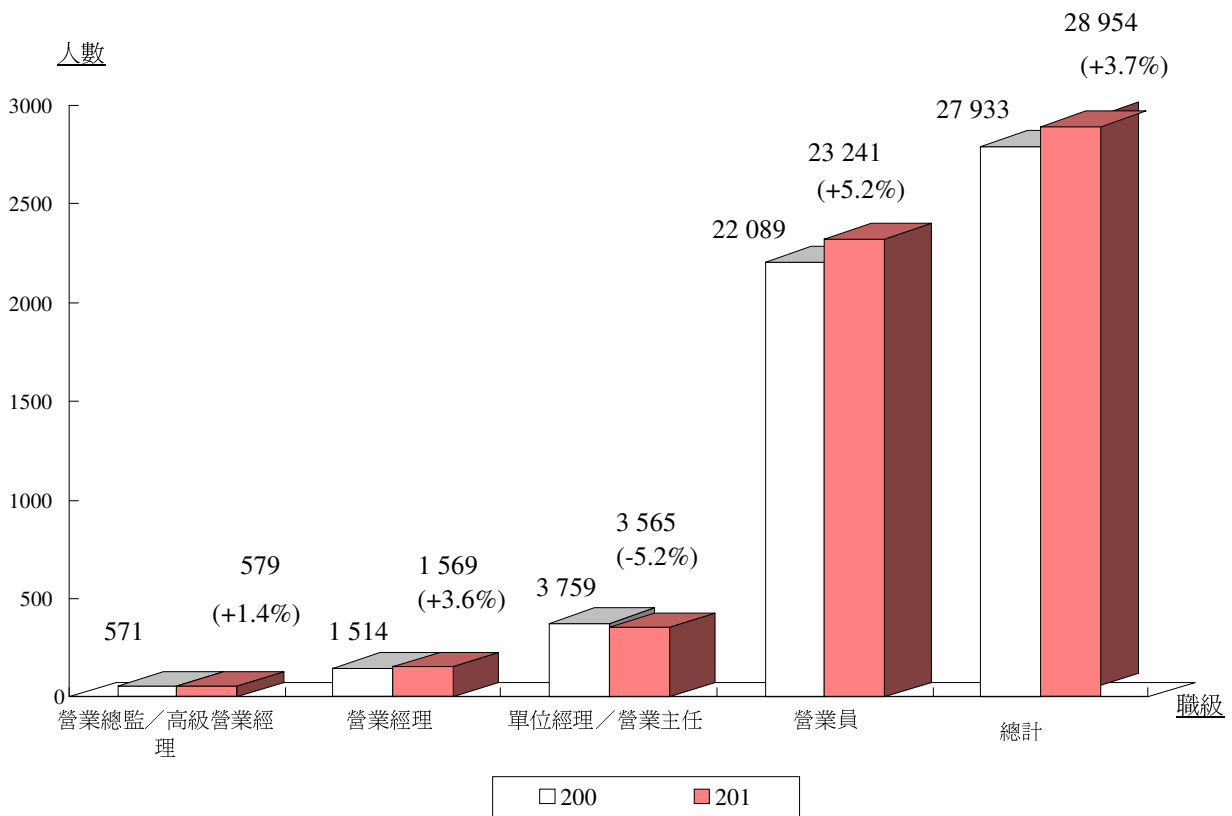


圖 5: 保險代理人人力轉變 (2009年與2011年調查)



註： 括號內的數字表示與2009年對比同一職級人力轉變的百分率。

2.13 如圖 5 所示，除單位經理／營業主任之外，各職級的保險代理人人力均告增加。比較2009年與2011年的調查，一般保險與人壽保險代理人總人力中，以營業員的增長幅度最高，由2009年的22 089人，增加至2011年的23 241人，增加了1 152人，增幅為5.2%。下文詳細分析一般保險業及人壽保險業的人力數據。

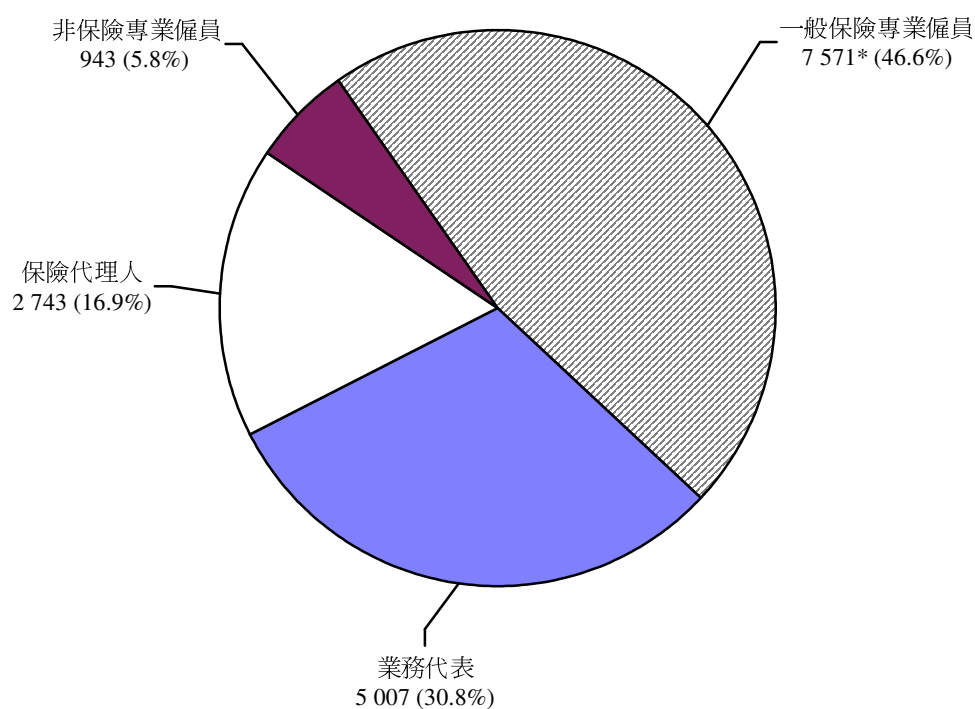
乙. 一般保險業類別

一般保險從業員總數

2.14 一般保險從業員的總數為16 264人，其中包括一般保險專業僱員7 571*人、保險代理人2 743人、業務代表5 007人及非保險專業僱員943人，佔保險業總人力（52 485）的31.0%。各類別的人力分布情況見圖6。

圖 6： 一般保險業：人力分布情況

總數：16 264人



* 7 571名一般保險專業僱員中，649名為高層管理人員、1 996名為中層管理人員、2 596名為主任，其餘2 330名為文員（請參閱表2）。

註：由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

2.15 一般保險業各職級的僱員分布情況見表2。附錄7按門類及主要職務列載從業員的詳細人力數字。2009年與2011年調查的比較則見圖8。

表 2： 一般保險業各職級僱員的分布情況

	高層管理人員	中層管理人員	主任	業務代表	文員	保險代理人#	其他輔助人員	總計
一般保險承保公司	231	790	1 116	-	875	2 306	265	5 583
綜合保險公司	111	363	572	-	358	437	259	2 100
保險經紀人公司	213	526	448	1 439	475	-	154	3 255
代理人公司－保險	78	218	224	1 491	548	-	230	2 789
代理人公司－其他分銷	-	16	32	1 921	63	-	-	2 032
銀行附屬保險公司	16	83	204	156	11	-	35	505
總計	649	1 996	2 596	5 007	2 330	2 743	943	16 264

保險代理人包括市場及銷售員工。

2.16 一般保險業類別中，僱員人數最多的五個主要職務為：

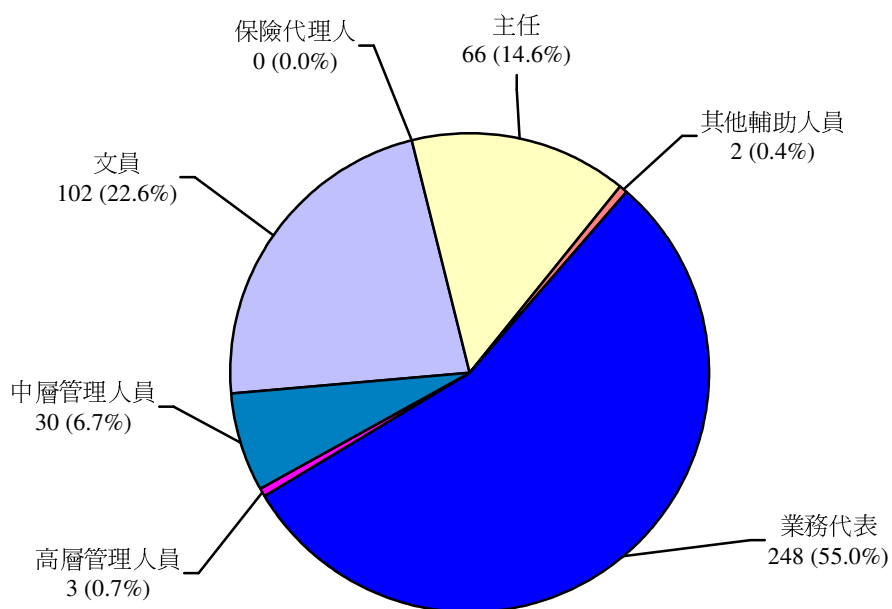
職稱	僱員人數	佔一般保險業 總人力百分率
業務代表	5 007	30.8
代理人	2 743	16.9
文書人員	1 228	7.6
核保文員／索償文員	696	4.3
會計主任／核保主任	566	3.5
	10 240	63.1

一般保險業的空缺數目

2.17 調查顯示，一般保險業共有451個空缺，分布情況摘要見圖7。業務代表一職錄得大量空缺，業務有所增長是其中的可能原因。

圖 7： 一般保險業各職級的空缺數目

總數：451個

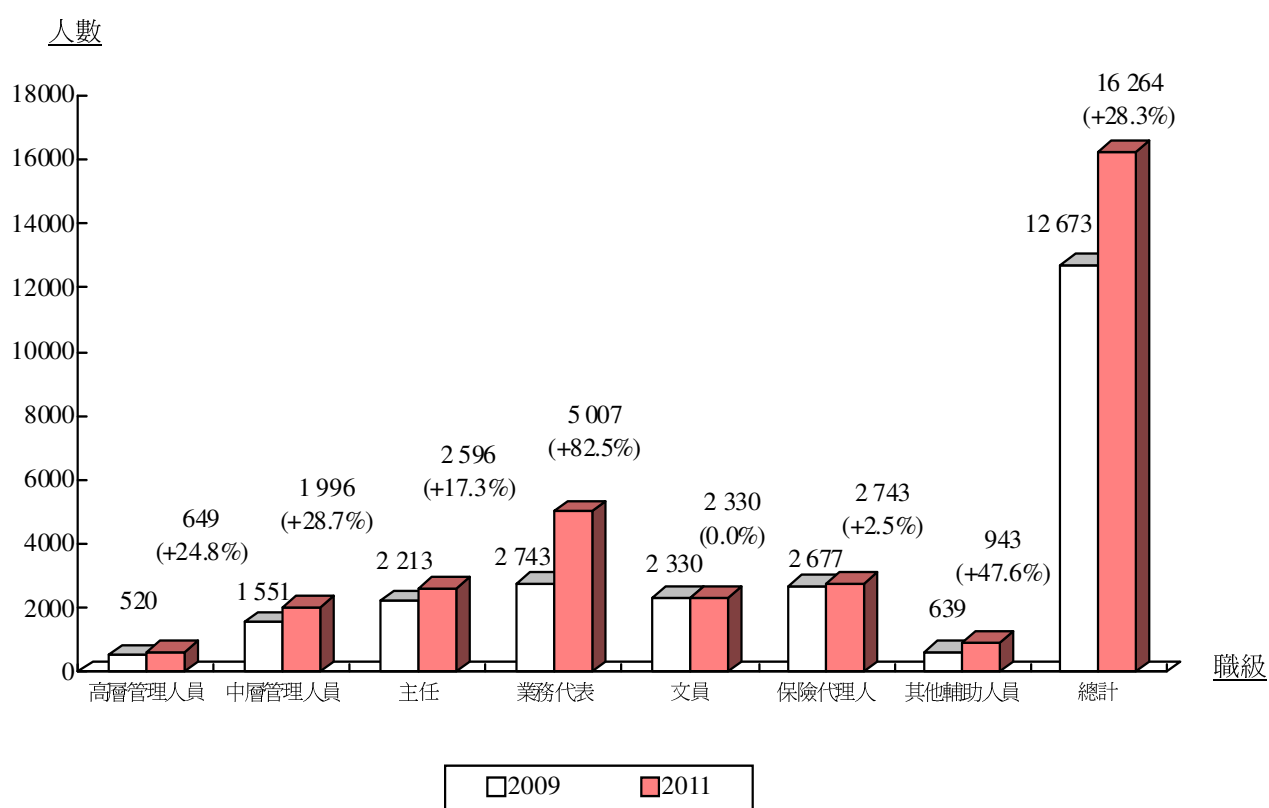


註：由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

一般保險業的人力轉變（2009年與2011年調查）

2.18 綜合表 2 的統計數字，以及是次調查所得的其他對應數字，一般保險業各職級 2009 年與 2011 年調查時的人力轉變摘要見圖 8。業務代表由 2009 年的 2 743 人增至 2011 年的 5 007 人，增加了 2 264 人，即 82.5%，轉變最顯著。中層管理人員亦從 2009 年的 1 551 人增至 2011 年的 1 996 人，增加了 445 人，即 28.7%。

**圖 8：一般保險業類別保險業僱員的人力轉變
（2009年與2011年調查）**



註：括號內的數字表示同一職級對比 2009 年的人力轉變。

2.19 需要注意的是，一般保險業除文員人數維持不變外，其餘各級的僱員人數均告增加。業務增長是可能的原因。2009年與2011年調查的人力轉變見表3：

表 3: 一般保險業公司的人力轉變
(2009年與2011年調查)

職級	2009年調查所得的僱員人數					2011年調查所得的僱員人數					轉變 (+/-) %
	一般保險 承保公司	保險經紀 人公司	代理人 公司	銀行附屬 保險公司	總計	一般保險 承保公司	保險經紀 人公司	代理人 公司	銀行附屬 保險公司	總計	
高層管理人員	285	182	39	14	520	342	213	78	16	649	+129 (+24.8%)
中層管理人員	781	504	201	65	1 551	1 153	526	234	83	1 996	+445 (+28.7%)
主任	1 296	412	256	249	2 213	1 688	448	256	204	2 596	+383 (+17.3%)
業務代表*	-	928	1 705	110	2 743	-	1 439	3 412	156	5 007	+2 264 (+82.5%)
文員	1 300	532	478	20	2 330	1 233	475	611	11	2 330	- (0.0%)
保險代理人	2 677	-	-	-	2 677	2 743	-	-	-	2 743	+66 (+2.5%)
其他輔助人員	369	112	153	5	639	524	154	230	35	943	+304 (+47.6%)
總計	6 708	2 670	2 832	463	12 673	7 683	3 255	4 821	505	16 264	+3 591 (+28.3%)

* 是次調查略為修訂「代理人公司—其他分銷」類別中「業務代表」的定義，故分析上表的業務代表人力轉變數字時，宜加注意。「代理人公司—其他分銷」類別中的「業務代表」指就保險事宜向保單持有人／準保單持有人提供意見的僱員；而2009年調查，50%或以上職務與保險相關的僱員，始視作「業務代表」。

未來24個月一般保險業人力預測

2.20 調查請一般保險業僱主預測未來24個月的人力情況。估計至2013年1月時，一般保險業的人力（不包括屬非保險專業僱員的其他輔助人員）將為16 482人，較2011年1月時所需的15 770人增加712人，即 4.5%。表4按門類及職級顯示一般保險業的人力預測。

表 4: 一般保險業人力預測（按門類及職級劃分）

門類	人力需求 = 現有人力 + 空缺																				
	高層管理人員			中層管理人員			主任			業務代表			文員			保險代理人			總計		
	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)
一般保險 承保公司	234	233	-1 -0.4%	808	809	1 0.1%	1 155	1 164	9 0.8%	-	-	- 0.0%	898	917	19 2.1%	2 306	2 309	3 0.1%	5 401	5 432	31 0.6%
綜合保險公司	111	111	- 0.0%	366	370	4 1.1%	585	594	9 1.5%	-	-	- 0.0%	370	370	- 0.0%	437	438	1 0.2%	1 869	1 883	14 0.7%
保險經紀人公司	213	209	-4 -1.9%	533	537	4 0.8%	454	458	4 0.9%	1 627	2 029	402 24.7%	498	528	30 6.0%	-	-	- 0.0%	3 325	3 761	436 13.1%
代理人公司 – 保險	78	78	- 0.0%	218	217	-1 -0.5%	232	232	- 0.0%	1 524	1 588	64 4.2%	589	606	17 2.9%	-	-	- 0.0%	2 641	2 721	80 3.0%
代理人公司 – 其他分銷	-	-	- 0.0%	16	16	- 0.0%	32	32	- 0.0%	1 948	2 099	151 7.8%	66	66	- 0.0%	-	-	- 0.0%	2 062	2 213	151 7.3%
銀行附屬 保險公司	16	16	- 0.0%	85	85	- 0.0%	204	204	- 0.0%	156	156	- 0.0%	11	11	- 0.0%	-	-	- 0.0%	472	472	- 0.0%
所有門類	652	647	-5 -0.8%	2 026	2 034	8 0.4%	2 662	2 684	22 0.8%	5 255	5 872	617 11.7%	2 432	2 498	66 2.7%	2 743	2 747	4 0.1%	15 770	16 482	712 4.5%

- 註： i) 2011年的人力需求數字等於現有人力與空缺的總和。
ii) 上表數字不包括其他輔助人員（943人）在內。

一般保險業人力推算

2.21 根據第2.20段的資料，對比2011年1月時所需的15 770人，僱主預測2013年1月時從業員將增加712人，增幅為4.5%，而2009年調查錄得的預測跌幅為0.8%。下表摘錄僱主預測未來24個月一般保險業各職級的人力需求：

職級	2011年 人力需求	2013年1月 預計人力需求	增加／減少（%）
高層管理人員	652	647	-5 (-0.8%)
中層管理人員	2 026	2 034	8 (0.4%)
主任	2 662	2 684	22 (0.8%)
業務代表	5 255	5 872	617 (11.7%)
文員	2 432	2 498	66 (2.7%)
保險代理人	2 743	2 747	4 (0.1%)
總計	15 770	16 482	712 (4.5%)

如上表所示，一般保險業的僱員人數有所增加，業務蓬勃可能是其中的原因。

2.22 僱主預測結果顯示，一般保險業於2013年1月時，僱員人數升幅最大的職級分別為：

職級	增加人數
業務代表	617
文員	66
主任	22
中層管理人員	8

一般保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

2.23 調查請一般保險業僱主填報屬下員工的基本教育程度及專業資格要求。調查結果摘要見表5，顯示在649名現職高層管理人員中，386名須至少具備大學學位或以上程度。有關專業資格要求的調查結果載於表6。

表 5: 一般保險從業員的基本教育程度要求

職級	基本教育程度要求						總計
	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	文憑／高級證書／證書或同等學歷	預科	中五或同等學歷	未註明	
高層管理人員	386	91	14	12	9	137	649
中層管理人員	1 103	332	42	54	65	400	1 996
主任	476	503	487	227	261	642	2 596
業務代表	141	206	156	527	3 624	353	5 007
文員	52	87	347	356	1 107	381	2 330
保險代理人	-	-	33	377	2 217	116	2 743
總計	2 158	1 219	1 079	1 553	7 283	2 029	15 321
(%)*	14.1%	8.0%	7.0%	10.1%	47.5%	13.2%	100%

* 佔僱員總數（不包括943名其他輔助人員）的百分率。由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

表 6: 一般保險從業員的專業資格要求

職級	須具備專業資格的 僱員人數*	總僱員人數	百分率**
高層管理人員	247	649	38.1%
中層管理人員	636	1 996	31.9%
主任	371	2 596	14.3%
業務代表	186	5 007	3.7%
文員	-	2 330	0.0%
保險代理人	-	2 743	0.0%
總計	1 440	15 321	9.4%

* 除「保險中介人資格考試」[IIQE]外，其他如「認可財務策劃師」[CFP]、Associate of Chartered Insurance Institute[ACII]、保險專業文憑[Professional Diploma in Insurance Program (PDI)]等保險資格均視為專業資格。表 6顯示，高層管理人員須具備專業資格的百分率最高，在649名現職從業員中，247人，即38.1% 須具備專業資格。

** 佔同一職級僱員總數的百分率。

2.24 參考第2.23段及受訪機構填報的資料，表7載列各職級一般保險從業員具備特定教育程度／專業資格的百分率。一般保險業的僱主普遍認為，高層與中層管理人員應具備大學學位或以上教育程度或專業資格，或兩者兼具；38.2%僱主要求主任級員工擁有副學位程度學歷。

表 7: 一般保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

學歷／ 資格	高層 管理人員	中層 管理人員	主任	業務代表	文員	保險 代理人
專業資格	38.1%	31.9%	14.3%	3.7%	0.0%	0.0%
大學學位或 以上	59.5%	55.3%	18.3%	2.8%	2.2%	0.0%
高級文憑／副 學士或同等 學歷	14.0%	16.6%	19.4%	4.1%	3.7%	0.0%
文憑／高級證 書／證書或 同等學歷	2.2%	2.1%	18.8%	3.1%	14.9%	1.2%
預科	1.8%	2.7%	8.7%	10.5%	15.3%	13.7%
中五或同等 學歷	1.4%	3.3%	10.1%	72.4%	47.5%	80.8%

註：佔一般保險同一職級從業員總數的百分率。

一般保險從業員的基本年資要求

2.25 表8載列一般保險從業員的基本年資要求。

表 8： 一般保險從業員的基本年資要求

職級	僱員人數						總計 (%)*
	少於 1 年	1 至 2 年	多於 2 年 至 5 年	多於 5 年 至 10 年	多於 10 年	未註明/ 拒答	
(i) 保險專業僱員							
高層管理人員	- (0.0%)	1 (0.2%)	100 (15.4%)	219 (33.7%)	190 (29.3%)	139 (21.4%)	649 (100%)
中層管理人員	- (0.0%)	71 (3.6%)	302 (15.1%)	1 063 (53.3%)	157 (7.9%)	403 (20.2%)	1 996 (100%)
主任	8 (0.3%)	248 (9.6%)	1 464 (56.4%)	204 (7.9%)	23 (0.9%)	649 (25.0%)	2 596 100%
業務代表	1 161 (23.2%)	2 383 (47.6%)	935 (18.7%)	136 (2.7%)	31 (0.6%)	361 (7.2%)	5 007 (100%)
文員	286 (12.3%)	1 500 (64.4%)	139 (6.0%)	18 (0.8%)	- (0.0%)	387 (16.6%)	2 330 (100%)
小計	1 455	4 203	2 940	1 640	401	1 939	12 578
(%)*	(11.6%)	(33.4%)	(23.4%)	(13.0%)	(3.2%)	(15.4%)	(100%)
(ii) 保險代理人							
營業員	444 (16.2%)	2 150 (78.4%)	33 (1.2%)	- (0.0%)	- (0.0%)	116 (4.2%)	2 743 (100%)
小計	444	2 150	33	-	-	116	2 743
(%)*	(16.2%)	(78.4%)	(1.2%)	(0.0%)	(0.0%)	4.2%	100%
總計	1 899	6 353	2 973	1 640	401	2 055	15 321
(%)*	(12.4%)	(41.5%)	(19.4%)	(10.7%)	(2.6%)	(13.4%)	(100.0%)

* 佔同一職級僱員總數的百分率，不包括943名其他輔助人員。由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

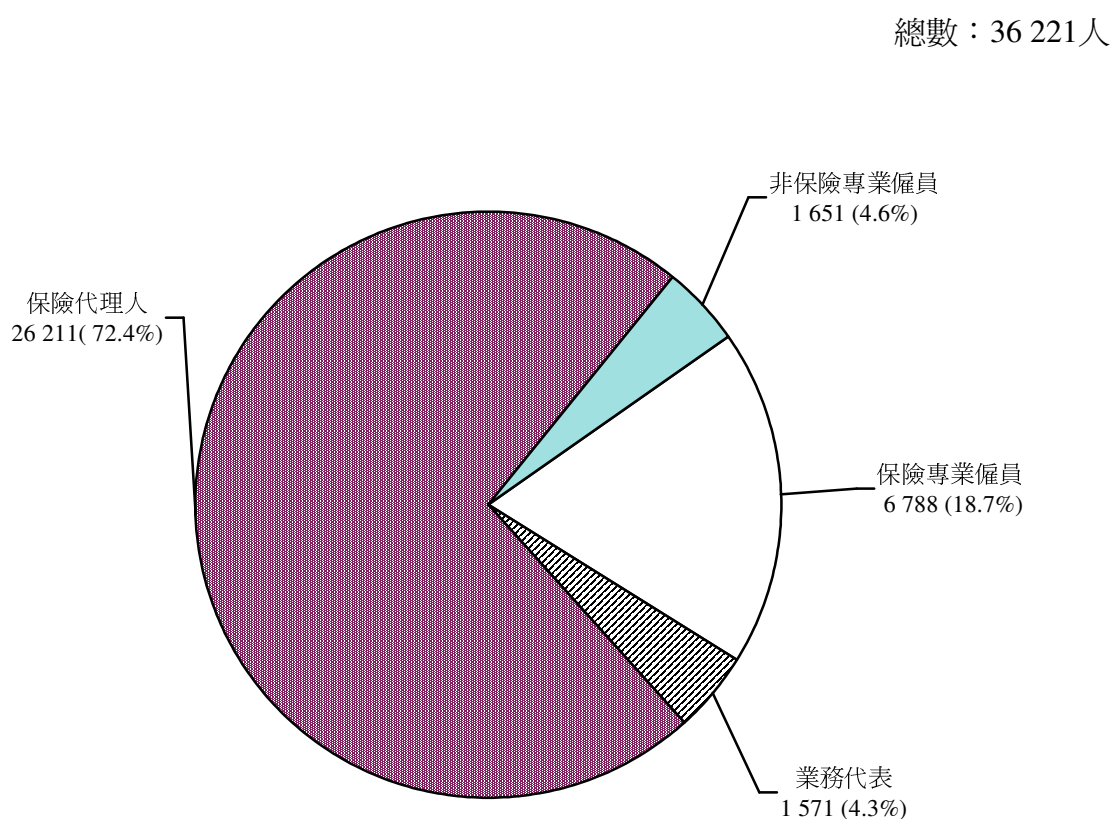
2.26 根據第2.25段的資料，調查結果顯示大部分僱主要求高層管理人員具備多於五年工作經驗；主任與業務代表須具備一至五年經驗。對保險代理人的年資要求一般為少於一年至兩年不等，以一至兩年為主。13.4%僱主未有註明或拒絕透露有關資料。

丙. 人壽保險業

人壽保險從業員總數

2.27 調查期間，人壽保險從業員共有36 221人，佔保險業人力總數（52 485人）的69.0%。有關分布情況見圖9。

圖 9： 人壽保險業類別人力分布情況



- 註：
- (i) 由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。
 - (ii) 鑑於受訪機構提供的資料不足，人壽保險代理人的人力數字可能與實際數字不符，應加注意。

2.28 各職級人壽保險從業員的分布情況見表 9、表 10及圖10。附錄8按門類及主要職務摘錄人壽保險從業員（不包括其他輔助人員）的人力數字。2009年與2011年人力數字的比較見圖13。

表 9： 各職級人壽保險從業員的分布情況

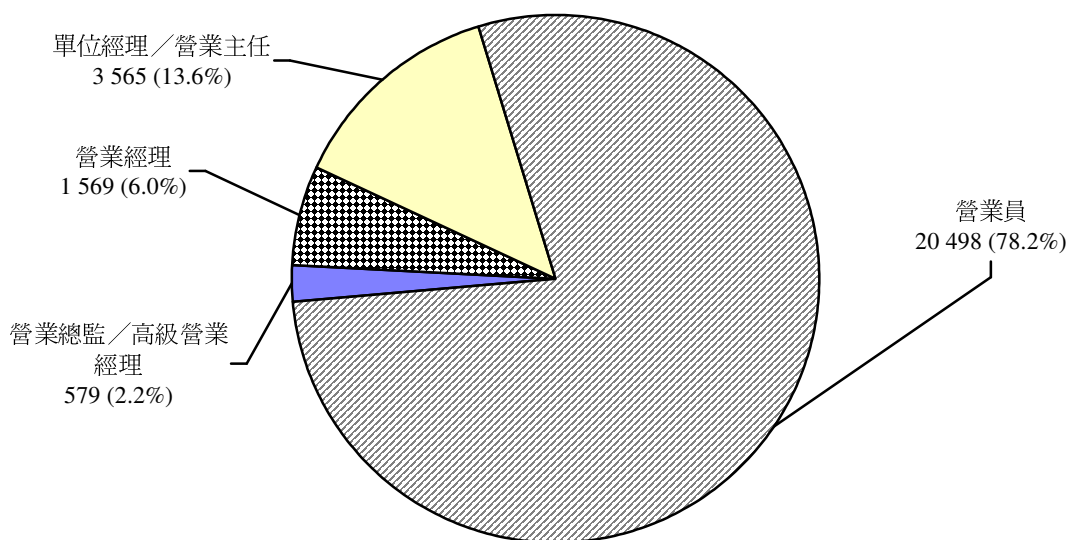
門類	高層管理人員	中層管理人員	主任	業務代表	文員	保險代理人	其他輔助人員	總計
人壽保險承保公司	245	734	1 307	-	549	12 235	586	15 656
綜合保險公司	225	699	1 479	-	472	13 976	972	17 823
保險經紀人公司	120	321	187	1 453	272	-	92	2 445
代理人公司－保險	8	-	-	19	9	-	-	36
代理人公司－其他分銷	-	-	18	3	3	-	-	24
銀行附屬保險公司	2	18	27	96	93	-	1	237
總計	600	1 772	3 018	1 571	1 398	26 211	1 651	36 221

表 10： 人壽保險代理人的分布情況

門類	營業總監／高級營業經理	營業經理	單位經理／營業主任	營業員	總計
人壽保險承保公司	373	952	1 495	9 415	12 235
綜合保險公司	206	617	2 070	11 083	13 976
保險經紀人公司	-	-	-	-	0
代理人公司－保險	-	-	-	-	0
代理人公司－其他分銷	-	-	-	-	0
銀行附屬保險公司	-	-	-	-	0
總計	579	1 569	3 565	20 498	26 211

圖 10： 人壽保險代理人的分布情況

總數：26 211人



註： 由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

2.29 人壽保險代理人仍佔從業員的大多數。僱員最多的五個主要職務如下：

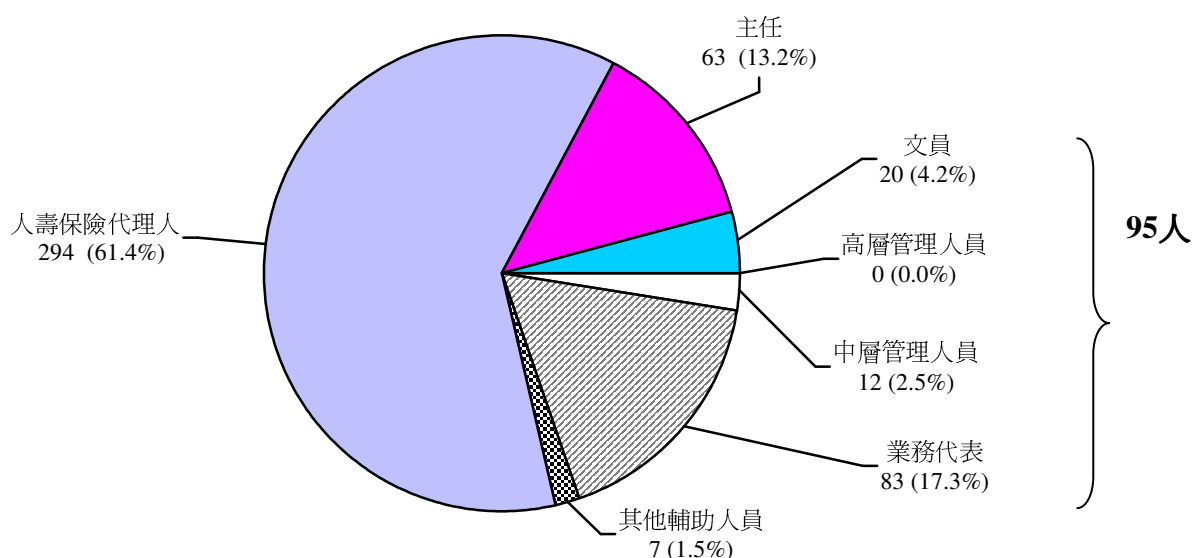
職稱	人數	佔人壽保險 從業員總數百分率
人壽保險代理人	20 498	56.6
單位經理/營業主任	3 565	9.8
業務代表	1 571	4.3
營業經理	1 569	4.3
文書人員	1 282	3.5
	<hr/> 28 485	<hr/> 78.5

人壽保險業的空缺數目

2.30 僱主填報的空缺共479個，其中人壽保險專業僱員佔95個，代理人佔294個，業務代表佔83個，非保險專業僱員佔7個。各職級人壽保險專業僱員、代理人及業務代表的空缺分布情況見圖11及圖12。高層管理人員一職並無空缺，反映公司內部擢升員工擔任管理級職位的傾向。

圖 11： 各職級人壽保險業僱員的空缺數目

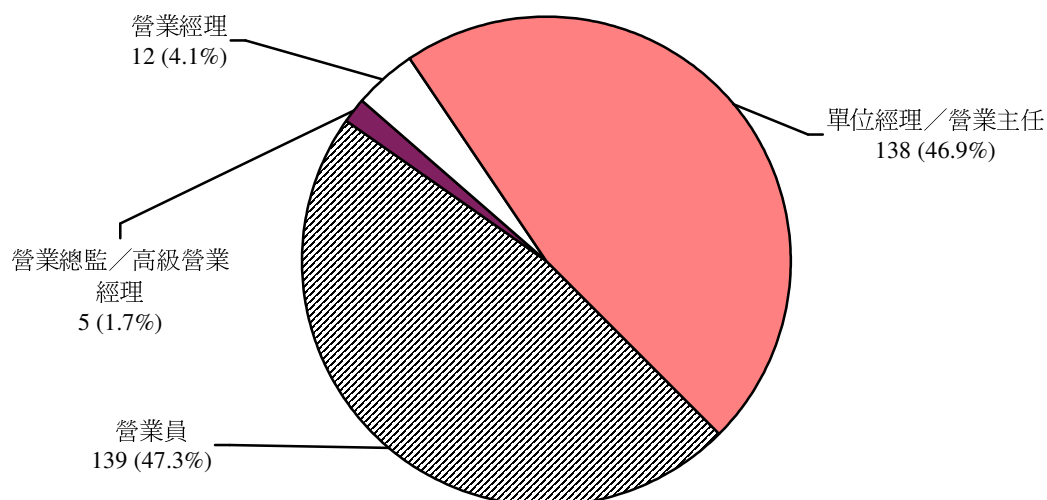
總數：479人



備註： 由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

圖 12： 各職級人壽保險代理人的空缺數目

總數：294人



備註： 由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

人壽保險業空缺數目與僱主的人力預測

2.31 根據第2.30段的資料，僱主填報的空缺共有479個，中層管理人員佔12個、主任佔63個、文員佔20個、代理人佔294個、業務代表佔83個，非保險專業僱員佔7個。相對2009年調查的853個空缺，是次調查減少了374個空缺。跌幅最大的是代理人一職，共減少456個空缺（由2009年的750個下降至2011年的294個）。2009年與2011年調查錄得的人壽保險代理人空缺分布情況比較見表11：

表 11: 人壽保險代理人空缺分布情況比較

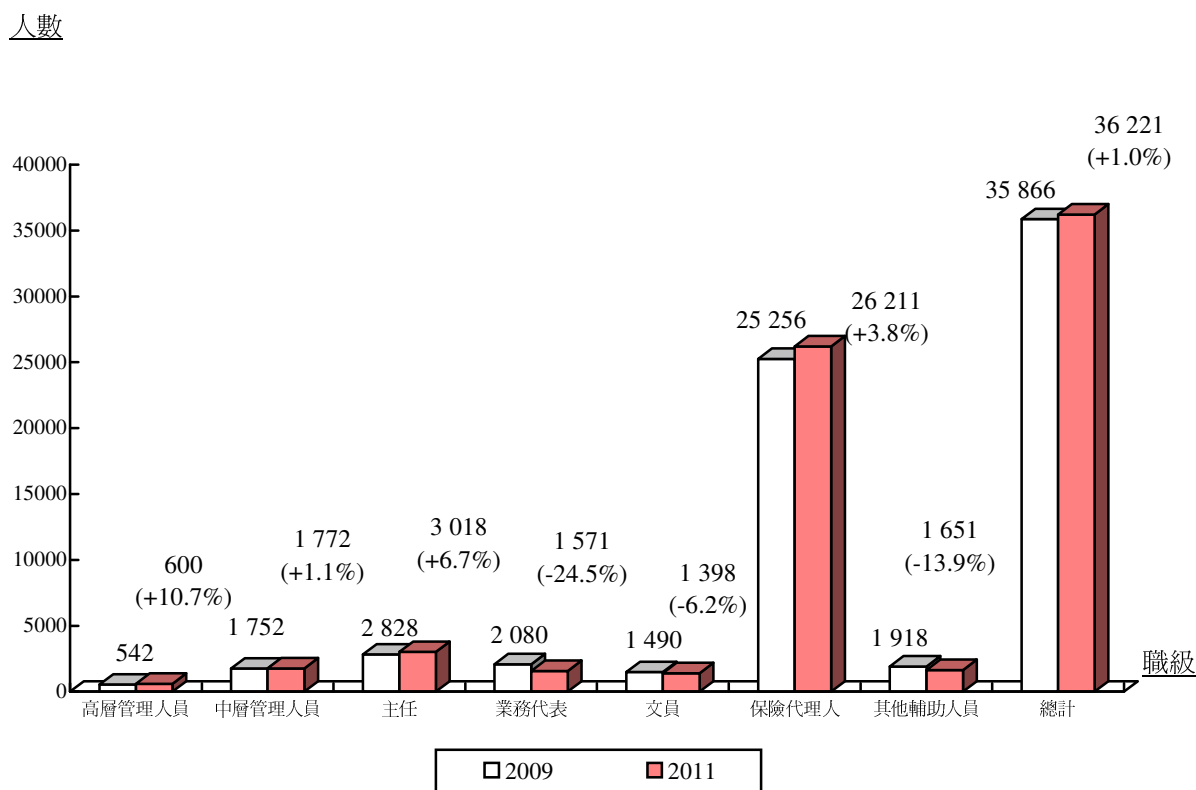
	空缺數目	
	2009年	2011年
營業總監／高級營業經理	3	5
營業經理	7	12
單位經理／營業主任	113	138
營業員	627	139
總計	750 =====	294 =====

2.32 對比2009年的調查結果，是次調查的人壽保險代理人整體空缺數目較低，當中，營業員的空缺最多（139個），顯示銷售人員在人壽保險業的重要性。

2009年與2011年調查的人力轉變

2.33 各職級人壽保險從業員2009年與2011年調查的人力轉變摘要見圖13。與2009年的調查結果比較，是次調查的高層管理人員人力升幅最大，共增加58人，升幅為10.7%。相反，業務代表的人力則錄得最大跌幅，減少了509人，跌幅為24.5%。

圖 13: 人壽保險業的人力轉變 (2009年與2011年調查)



註：括號內的數字表示同一職級與2009年對比的人力轉變百分率。

2.34 與2009年調查比較，高層管理人員人數適度地增加，原因可能與中層管理人員晉升為高層管理人員有關。另一方面，業務代表的人數則減少。其他輔助人員的人數亦告減少，電腦化和行政服務外判為可能原因之一。人壽保險公司的僱員分布情況轉變見表 12：

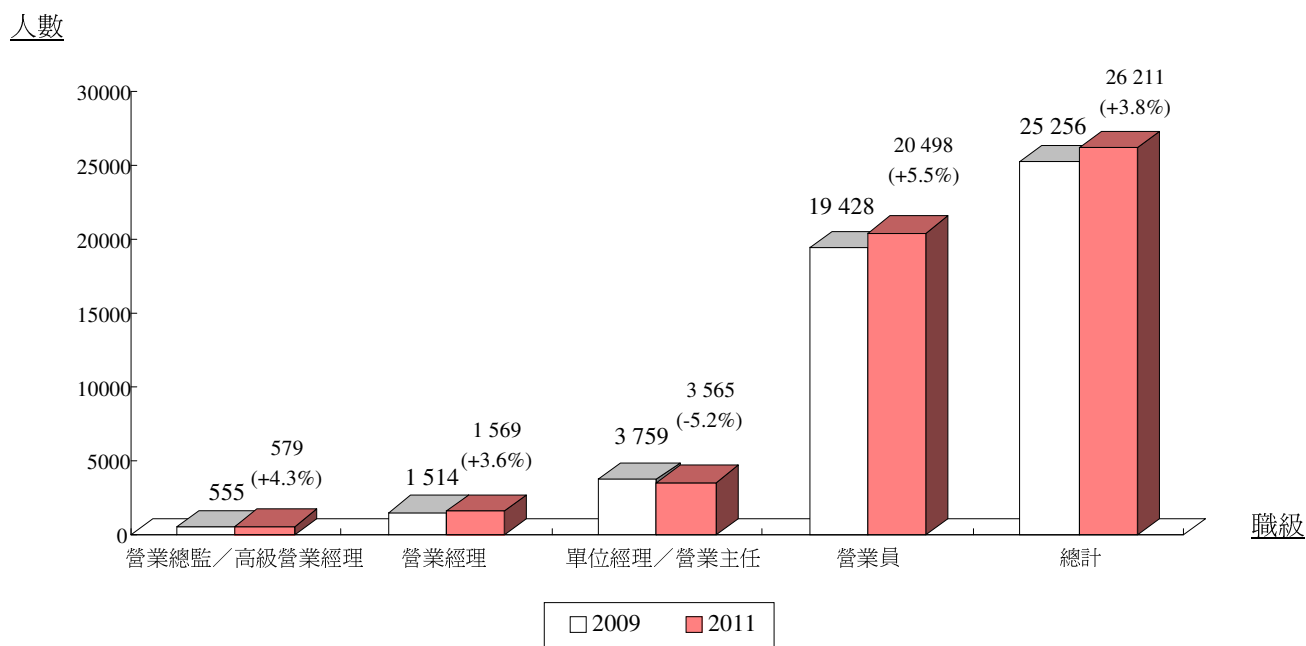
表 12: 人壽保險公司的人力轉變（2009年與2011年調查）

職級	2009年員工人數					2011年員工人數					轉變 (+/-) %
	人壽保險 承保公司	保險經紀 人公司	代理人 公司	銀行附屬 保險公司	總計	人壽保險 承保公司	保險經紀 人公司	代理人 公司	銀行附屬 保險公司	總計	
高層管理人員	415	105	21	1	542	470	120	8	2	600	+58 (+10.7%)
中層管理人員	1 339	366	33	14	1 752	1 433	321	-	18	1 772	+20 (+1.1%)
主任	2 508	202	95	23	2 828	2 786	187	18	27	3 018	+190 (+6.7%)
業務代表*	-	1 465	569	46	2 080	-	1 453	22	96	1 571	-509 (-24.5%)
文員	1 110	318	30	32	1 490	1 021	272	12	93	1 398	-92 (-6.2%)
保險代理人	25 256	-	-	-	25 256	26 211	-	-	-	26 211	+955 (+3.8%)
其他輔助人員	1 765	104	48	1	1 918	1 558	92	-	1	1 651	-267 (-13.9%)
總計	32 393	2 560	796	117	35 866	33 479	2 445	60	237	36 221	+355 (+1.0%)

* 是次調查略為修訂「代理人公司—其他分銷」類別中「業務代表」的定義，故分析上表的業務代表人力轉變數字時，宜加注意。「代理人公司—其他分銷」類別中的「業務代表」指就保險事宜向保單持有人／準保單持有人提供意見的僱員；而2009年調查，50%或以上職務與保險相關的僱員，始視作「業務代表」。

2.35 根據表12及圖14的資料，人壽保險營業員由2009年的19 428人，增加至2011年的20 498人，增加1 070人，即5.5%。此外，高層管理人員增加58人，即10.7%；主任增加190人，即6.7%；營業總監／高級營業經理增加24人，即4.3%。

圖 14: 人壽保險代理人的人力轉變 (2009年與2011年調查)



註：括號內的數字表示同一職級與2009年對比的人力轉變百分率。

未來24個月人壽保險業人力預測

2.36 調查請人壽保險業僱主預測未來24個月的人力情況。估計至2013年1月，人壽保險從業員將有35 155人（不包括非保險專業僱員的其他輔助人員），較2011年1月時所需的35 042人，增加113人，即0.3%。各職級的人力預測分布情況見表13：

表 13: 人壽保險業人力預測（按門類及職級劃分）

門類	人力需求 = 現有人力 + 空缺																				
	高層管理人員			中層管理人員			主任			業務代表			文員			保險代理人			總計		
	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)	2011	2013	增加 (減少)
人壽保險承保公司	245	245	-0.0%	741	741	-0.0%	1 352	1 367	1.1%	-	-	-	557	557	0.0%	12 367	12 307	-0.5%	15 262	15 217	-0.3%
綜合保險公司	225	225	0.0%	704	705	0.1%	1 489	1 490	0.1%	-	-	-	472	472	0.0%	14 138	14 063	-0.5%	17 028	16 955	-0.4%
保險經紀人公司	120	119	-0.8%	321	323	0.6%	195	201	3.1%	1 536	1 755	14.3%	284	289	1.8%	-	-	-	2 456	2 687	9.4%
代理人公司 – 保險	8	8	0.0%	-	-	-	-	-	-	19	19	0.0%	9	9	0.0%	-	-	-	36	36	0.0%
代理人公司 – 其他分銷	-	-	-	-	-	-	18	18	0.0%	3	3	0.0%	3	3	0.0%	-	-	-	24	24	0.0%
銀行附屬保險公司	2	2	0.0%	18	18	0.0%	27	27	0.0%	96	96	0.0%	93	93	0.0%	-	-	-	236	236	0.0%
所有門類	600	599	-0.2%	1 784	1 787	0.2%	3 081	3 103	0.7%	1 654	1 873	13.2%	1 418	1 423	0.4%	26 505	26 370	-0.5%	35 042	35 155	0.3%

註：
 i) 2011年的人力需求數字等於現有人力與空缺的總和。
 ii) 上表數字不包括其他輔助人員（1 651人）在內。

人壽保險業人力推算

2.37 根據第2.36段的資料，相對於2011年1月時所需的35 042人，僱主預測至2013年1月時從業員將增加113人，即0.3%。僱主預測未來24個月各職級的人力需求數字摘要見表14。

表 14: 各職級人力需求預測

	2011年人力需求	2013年1月預計人力需求	增加／減少 (%)
高層管理人員	600	599	-1 (-0.2%)
中層管理人員	1 784	1 787	3 (0.2%)
主任	3 081	3 103	22 (0.7%)
業務代表	1 654	1 873	219 (13.2%)
文員	1 418	1 423	5 (0.4%)
保險代理人	26 505	26 370	-135 (-0.5%)
總計	35 042	35 155	113 (0.3%)

2.38 根據第2.36段的資料，僱主預測至2013年1月，人壽保險從業員將增加113人（2009年調查時，預測2010年的從業員將增加2 020人）。

2.39 僱主預測業務代表的增幅最高，反映銷售員（尤其是保險經紀）對增加業務收益的重要。預計2013年1月僱員人數增幅最大的兩個職級為：

職級	人數增長
業務代表	219
主任	22

2.40 本會認為，僱主對人壽保險業未來24個月所增人力的預測數字合理且符合實際情況。

人壽保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

2.41 調查請人壽保險僱主填報屬下員工的基本教育程度及專業資格要求。教育程度方面，600名現職高層管理人員中，512名須至少具備大學學位或以上學歷程度，調查結果摘要見表15。有關專業資格要求的調查結果見表16。

表 15: 人壽保險從業員
基本教育程度要求

職級	大學學位或 以上	高級文憑／副 學士或同等 學歷	文憑／高級證書 ／證書或同等 學歷	預科	中五或同等 學歷	未註明	總計
高層管理人員	512	12	10	-	-	66	600
中層管理人員	1 365	113	18	22	27	227	1 772
主任	1 075	526	411	154	427	425	3 018
業務代表	557	30	97	35	749	103	1 571
文員	45	3	133	132	775	310	1 398
保險代理人	1 493	-	4	447	9 524	14 743	26 211
總計	5 047	684	673	790	11 502	15 874	34 570
(%)*	14.6%	2.0%	1.9%	2.3%	33.3%	45.9%	100%

* 佔僱員總數（不包括1 651名其他輔助人員）的百分率。由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

表 16: 人壽保險從業員
專業資格要求

職級	須具備專業資格的 僱員人數*	總計	百分率**
高層管理人員	214	600	35.7%
中層管理人員	430	1 772	24.3%
主任	226	3 018	7.5%
業務代表	501	1 571	31.9%
文員	-	1 398	0.0%
保險代理人	3 155	26 211	12.0%
總計	4 526	34 570	13.1%

* 除「保險中介人資格考試」[IIQE]外，其他如「認可財務策劃師」[CFP]、壽險管理師[FLMI]、保險業專業文憑[Professional Diploma in Insurance Program (PDI)]等保險資格均視為專業資格。表16顯示高層管理人員須具備專業資格的百分率最高，在現有的600人中，有214人，即35.7%須具備專業資格。

** 佔同一職級僱員總數的百分率。

2.42 根據第2.41段的資料，人壽保險業僱主一般要求高層和中層管理人員須具備大學學位或以上學歷程度或專業資格，或兩者兼具；35.6%僱主更要求主任級員工具備大學學位或以上教育程度。表17載列受訪機構認為各職級人壽保險從業員應具備的基本教育程度／專業資格要求。

表 17: 人壽保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

<u>學歷／ 資格</u>	<u>高層 管理人員</u>	<u>中層 管理人員</u>	<u>主任</u>	<u>業務代表</u>	<u>文員</u>	<u>保險 代理人</u>
專業資格	35.7%	24.3%	7.5%	31.9%	0.0%	12.0%
大學學位或以上	85.3%	77.0%	35.6%	35.5%	3.2%	5.7%
高級文憑／副學士或同等 學歷	2.0%	6.4%	17.4%	1.9%	0.2%	0.0%
文憑／高級證書／證書或 同等學歷	1.7%	1.0%	13.6%	6.2%	9.5%	<0.1%
預科	0.0%	1.2%	5.1%	2.2%	9.4%	1.7%
中五或同等學歷	0.0%	1.5%	14.1%	47.7%	55.4%	36.3%

註：佔同一職級人壽保險從業員總數的百分率。

人壽保險從業員的基本年資要求

2.43 表18顯示人壽保險從業員的基本年資要求。

表 18: 人壽保險從業員的基本年資要求

職級	僱員人數						未註明/ 拒答	總計 (%)**
	少於1年	1至2年	多於2年 至5年	多於5年 至10年	多於10年			
(i) 保險專業僱員								
高層管理人員	-	20	46	189	131	214	600	
	0.0%	3.3%	7.7%	31.5%	21.8%	35.7%	100%	
中層管理人員	-	74	285	555	197	661	1 772	
	0.0%	4.2%	16.1%	31.3%	11.1%	37.3%	100%	
主任	2	620	1 077	191	2	1 126	3 018	
	0.1%	20.5%	35.7%	6.3%	0.1%	37.3%	100%	
業務代表	263	345	622	238	-	103	1 571	
	16.7%	22.0%	39.6%	15.1%	0.0%	6.6%	100%	
文員	26	661	85	-	-	626	1 398	
	1.9%	47.3%	6.1%	0.0%	0.0%	44.8%	100%	
小計	291	1 720	2 115	1 173	330	2 730	8 359	
(%)*	3.5%	20.6%	25.3%	14.0%	3.9%	32.7%	100%	
(ii) 保險代理人								
營業總監／高級營業經理	-	60	-	16	-	503	579	
	0.0%	10.4%	0.0%	2.8%	0.0%	86.9%	100%	
營業經理	-	87	101	39	-	1 342	1 569	
	0.0%	5.5%	6.4%	2.5%	0.0%	85.5%	100%	
單位經理／營業主任	-	697	432	10	-	2 426	3 565	
	0.0%	19.6%	12.1%	0.3%	0.0%	68.1%	100%	
營業員	-	5 183	-	-	-	15 315	20 498	
	0.0%	25.3%	0.0%	0.0%	0.0%	74.7%	100%	
小計	-	6 027	533	65	-	19 586	26 211	
(%)*	0.0%	23.0%	2.0%	0.2%	0.0%	74.7%	100%	
總計	291	7 747	2 648	1 238	330	22 316	34 570	
(%)*	0.8%	22.4%	7.7%	3.6%	1.0%	64.6%	100%	

* 鑑於回覆問卷中「未註明／拒答」的比率偏高，分析表18的有關數據時請特別注意。

** 由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

2.44 調查結果顯示，大部分僱主要求屬下的高層管理人員須具備多於五年的工作經驗；主任應具備一至五年的經驗；業務代表則宜具備兩至五年的經驗；而保險代理人須具備的年資則為一至兩年不等。鑑於不少回覆均為「未註明／拒答」，當中以營業員最多（15 315宗），故參閱該些資料時，請注意有關情況。

丁. 保險業整體情況

2.45 下文闡述保險業的整體情況，並無區分一般保險業與人壽保險業。

過去12個月保險業僱員的流動情況

2.46 在實地調查前的12個月內，2 790名從業員離職。表19按原因與職級載列過去12個月離職的保險從業員人數。同一時期，業界共招聘了2 504名人員。表20按來源及地域載列過去12個月聘請的保險從業員人數。

表 19：過去12個月離職的保險從業員人數
(按原因及職級劃分)

原因		經理級	主任級	文員級	業務代表	總計
(I) 由僱員主動申請離職						
(a)	擔任另一份保險業工作／保險業相關工作 或創辦與保險有關的業務	126	203	195	395	919
(b)	擔任另一份銀行／金融工作／與銀行 ／金融業相關的工作或創辦與金融有關的業務	25	44	31	110	210
(c)	擔任保險／金融／銀行業以外的工作 或創辦與保險／金融／銀行業以外的業務	11	52	72	87	222
(d)	移民	8	13	4	24	49
(e)	回國	3	0	3	0	6
(f)	遷改工作地點					
	(i) 往中國內地／澳門／台灣	4	0	1	2	7
	(ii) 往其他國家	2	1	0	1	4
(g)	退休	11	3	9	2	25
(h)	繼續進修	1	15	24	4	44
(i)	其他原因	192	248	250	85	775
(j)	原因不明	14	44	71	45	174
小計		397	623	660	755	2 435
(II) 由公司安排離職						
(a)	裁員	14	18	49	2	83
(b)	公司改組／結業	2	21	16	38	77
(c)	僱傭合約期滿	1	12	59	8	80
(d)	工作表現欠佳	22	20	50	18	110
(e)	其他原因	0	0	0	4	4
(f)	原因不明	1	0	0	0	1
小計		40	71	174	70	355
總計		437	694	834	825	2 790

表 20：過去12個月內保險業所招聘的僱員人數
(按來源和地域劃分)

(I) 按來源劃分，過去12個月內所招聘的僱員人數：						
來源		經理級	主任級	文員級	業務代表	總計
(a)	來自另一間保險公司／保險中介人公司／保險相關公司	246	275	266	537	1 324
(b)	來自銀行／金融機構	44	66	50	76	236
(c)	來自保險／銀行／金融業務以外的機構	85	110	216	57	468
(d)	直接來自院校／學校					
	(i) 大學學位或以上畢業生	1	31	41	31	104
	(ii) 副學位畢業生（高級文憑／副學士／文憑／高級證書／證書或同等學歷）	0	9	36	9	54
	(iii) 預科生／中五畢業生或同等學歷／中五以下程度學生	0	0	20	73	93
(e)	其他來源	7	7	29	0	43
(f)	來源未分類	43	83	56	0	182
總計		426	581	714	783	2 504
(II) 按地域劃分，過去12個月內所招聘的僱員人數：						
地域		經理級	主任級	文員級	業務代表	總計
(a)	香港	399	578	708	779	2 464
(b)	中國內地	5	3	3	1	12
(c)	澳門	0	0	3	0	3
(d)	台灣	4	0	0	0	4
(e)	其他地方	17	0	0	3	20
(f)	來源未分類	1	0	0	0	1
總計		426	581	714	783	2 504

2.47 表21根據第2.46段的資料顯示保險業過去12個月的僱員流動統計數字。其中，文員級的流動率最高（21.7%），其次是主任級（12.1%）。整體流動率為10.5%。

表 21：過去12個月保險業僱員的流動率

	經理級	主任級	文員級	業務代表／保險代理人	總計
招聘人數	426	581	714	4 650 [®]	6 371
離職人數	437	694	834	3 347 [#]	5 312
淨增加（減少）	(11)	(113)	(120)	1 303	1 059
該職級的僱員人數（包括空缺數目）	5 062	5 743	3 850	36 157	50 812
僱員流動率*	8.6%	12.1%	21.7%	9.3%	10.5%

$$* \text{ 於指定時期內的僱員流動率} = \frac{\text{指定時期內的離職人數}}{\text{指定時期內的平均僱員人數}}$$

[®] 保險代理人的「招聘人數」= 2010年1月1日至12月31日期間新登記的保險代理人數目

[#] 保險代理人的「離職人數」= 2010年1月1日至12月31日期間新登記的保險代理人數目 減 同期保險代理人的增減數目。

流失率

2.48 根據第2.46段的資料，僱主報稱過去12個月，共有2 518人（如表19所示，離職保險從業員總數為2 790人）離開保險業、移民、遷改工作地點、退休、回國、繼續進修或被裁員（83人）。詳情見表22。業內共流失650人，佔2011年需求50 812名僱員中的1.3%。然而，若把「其他原因」（775人）及「原因不明」（174人）而離職的949名從業員也計算在內，流失率將更高。機構須招聘員工，填補流失帶來的空缺。

表 22： 過去12個月離職的從業員人數

原因	離職人數	
在香港擔任另一份保險工作	919	
在香港擔任銀行／金融或相關工作	210	} 650 (流失人數)
在香港擔任與保險無關的工作	222	
移民	49	
回國	6	
遷改工作地點	11	
退休	25	
繼續進修	44	
裁員	83	
其他原因*	775	(不包括由公司 安排離職)
原因不明	174	
總計	2 518	
	=====	
2011年人力 (包括空缺)：	一般保險	= <u>15 770</u> (見第2.20段表4)
	人壽保險	= <u>35 042</u> (見第2.36段表13)
		50 812
		=====

* 其他原因包括健康理由、照顧家庭與私人理由等。

過去12個月保險業的內部晉升僱員人數

2.49 調查結果顯示，過去12個月內有 446名保險從業員獲得晉升；然而，受訪機構拒絕透露獲內部晉升的保險代理人數目，因此未能得出實質的結論。參閱有關數據時，請加倍注意。保險業各職級的內部晉升僱員人數見表23。

表 23: 過去12個月
保險業的內部晉升僱員人數
(2010年1月1日至12月31日)

<u>職級</u>	<u>內部晉升的僱員人數</u>
由主任晉升至經理	215
由文員晉升至主任	226
由其他職級晉升至文員	5
由營業員／業務代表晉升至單位經理／營業主任	受訪機構拒絕透露人數
由單位經理／營業主任晉升至營業經理	受訪機構拒絕透露人數
由營業經理晉升至營業總監／高級營業經理	受訪機構拒絕透露人數
總計（不包括保險代理人的數據在內）	446 =====

預計招聘的僱員人數（按學歷分類）

2.50 表24顯示未來24個月僱主擬招聘的僱員人數（按教育程度劃分）。鑑於部分受訪機構並沒填覆有關問題，分析表24的數據時，宜加注意。

表 24：未來24個月擬招聘的僱員人數
（按教育程度劃分）

	僱員人數				總計 (%)*
	大學學位或以上	副學位（高級文憑 ／副學士／文憑 ／高級證書／證 書或同等學歷）	預科／中五畢業或同等 學歷／中五以下程度	未註明	
經理級	88 (94.6%)	5 (5.4%)	-	-	93 (100%)
主任級	81 (42.6%)	85 (44.7%)	24 (12.6%)	-	190 (100%)
文員級	45 (16.9%)	43 (16.1%)	169 (63.3%)	10 (3.7%)	267 (100%)
業務代表	152 (11.8%)	56 (4.3%)	1 071 (83.0%)	11 (0.9%)	1 290 (100%)
總計 (%)*	366 (19.9%)	189 (10.3%)	1 264 (68.7%)	21 (1.1%)	1 840 (100%)

* 佔同一職級擬招聘僱員總數的百分率。由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

招聘困難

2.51 表25按門類及職級顯示過去12個月遇到招聘困難的保險公司數目。120間保險公司報稱難以招聘業務代表，68間報稱在招聘文員時遇到困難。

表 25: 過去12個月遇到招聘困難的保險公司數目

門類	招聘困難	經理級		主任級		文員級		業務代表	
		保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*
人壽保險	有	2	9.5%	7	33.3%	5	23.8%	2	9.5%
	沒有	7	33.3%	8	38.1%	6	28.6%	0	0.0%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	12	57.1%	6	28.6%	10	47.6%	19	90.5%
	總計	21	100%	21	100%	21	100%	21	100%
一般保險	有	13	18.8%	15	21.7%	13	18.8%	0	0.0%
	沒有	11	15.9%	12	17.4%	25	36.2%	0	0.0%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	45	65.2%	42	60.9%	31	44.9%	69	100%
	總計	69	100%	69	100%	69	100%	69	100%
綜合保險（即人壽保險和一般保險）	有	4	40.0%	4	40.0%	4	40.0%	0	0.0%
	沒有	4	40.0%	4	40.0%	2	20.0%	0	0.0%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	2	20.0%	2	20.0%	4	40.0%	10	100%
	總計	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
保險經紀人公司	有	15	4.0%	18	4.8%	24	6.4%	73	19.5%
	沒有	17	4.5%	15	4.0%	59	15.8%	62	16.6%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	342	91.4%	341	91.2%	291	77.8%	239	63.9%
	總計	374	100%	374	100%	374	100%	374	100%

門類	招聘困難	經理級		主任級		文員級		業務代表	
		保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*
代理公司 – 保險	有	2	0.2%	8	0.8%	21	2.1%	37	3.7%
	沒有	1	0.1%	6	0.6%	22	2.2%	30	3.0%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	1 005	99.7%	994	98.6%	965	95.7%	941	93.4%
	總計	1 008	100%	1 008	100%	1 008	100%	1 008	100%
代理公司 – 其他分銷	有	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.9%
	沒有	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	33	4.4%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	751	100%	751	100%	751	100%	711	94.7%
	總計	751	100%	751	100%	751	100%	751	100%
銀行附屬保險公司	有	0	0.0%	1	6.3%	1	6.3%	1	6.3%
	沒有	2	12.5%	1	6.3%	4	25.0%	1	6.3%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	14	87.5%	14	87.5%	11	68.8%	14	87.5%
	總計	16	100%	16	100%	16	100%	16	100%
所有門類	有	36	1.6%	53	2.4%	68	3.0%	120	5.3%
	沒有	42	1.9%	46	2.0%	118	5.2%	126	5.6%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	2 171	96.5%	2 150	95.6%	2 063	91.7%	2 003	89.1%
	總計	2 249	100%	2 249	100%	2 249	100%	2 249	100%

* 由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

2.52 表 26顯示過去12個月保險業遇到招聘困難的原因。

表26：過去12個月保險業遇到招聘困難的原因
(2010年1月1日至12月31日)

原因		經理級	主任級	文員級	業務代表	總計
(a)	香港勞工短缺情況普遍	6	10	3	13	32
(b)	專上院校有關學系畢業生數目不足	1	6	4	-	11
(c)	缺乏具相關經驗及訓練的職位申請人	23	41	36	62	162
(d)	服務條件／薪酬未能符合求職者的要求	16	17	11	48	92
(e)	職位申請人缺乏良好語言能力					
	(i) 英語	1	10	6	7	24
	(ii) 普通話	0	5	4	4	13
(f)	其他原因	2	8	24	19	53
總計		49	97	88	153	387

招聘困難原因

2.53 根據第2.51及2.52段，保險公司報稱在招聘時遇到的三項主要困難分別為：

<u>原因</u>	<u>公司數目</u>	<u>%</u>
1. 缺乏具相關經驗及訓練的職位申請人	162	41.9%
2. 服務條件／薪酬未能符合求職者的要求	92	23.8%
3. 香港勞工短缺情況普遍	32	8.3%

2.54 如表26所示，在387間保險公司中，僅11間（即2.8%）表示因「專上院校有關學系畢業生數目不足」而導致招聘困難。根據是次的調查結果，若僱主有意挽留員工或吸引新血入行，則需進一步改善保險專業僱員的工作條件與薪酬福利，並提供良好的專業技能及語文培訓。

保險業人力供求情況

人力需求

2013年1月一般保險業的額外人力需求推算

2.55 一般保險業於2013年1月的額外人力需求推算見表27（資料參考第2.17、2.20、2.48段，以及表22的1.3%流失率）。如表27所示，預期至2013年1月，一般保險業額外需求總共1 564名僱員，需求最高的職級為業務代表（999人），其次是文員（229人）及主任（156人）。

表 27：2013年1月一般保險業的額外人力需求推算

職級	(a) 2013年1月 推算人力	(b) 2011年 人力需求	(c) = (a) - (b) 2013年1月 額外人力 需求推算	(d) 2012年 推算僱員 人數 [#]	(e) = [2011年僱 員人數 + (d)]*1.3% 填補流失率 (1.3%)	(f) 2011年填補 空缺的人力	(g) = (c) + (e) + (f) 2013年1月總額外 人力需求推算
高層管理人員	647	652	-5	647	17	3	15
中層管理人員	2 034	2 026	8	2 000	52	30	90
主任	2 684	2 662	22	2 607	68	66	156
業務代表	5 872	5 255	617	5 293	134	248	999
文員	2 498	2 432	66	2 361	61	102	229
保險代理人	2 747	2 743	4	2 745	71	0	75
總計	16 482	15 770	712	15 653	403	449	1 564

2012年的推算僱員人數是根據僱主預測2013年的僱員人數增長率，並假設2011至2013年期間的每年增長率維持不變而得出。

2013年1月人壽保險業的額外人力需求推算

2.56 人壽保險業於2013年1月的額外人力需求推算見表28（資料參考第2.30、2.36、2.48段，以及表22的1.3%流失率）。如表28所示，預期至2013年1月，人壽保險業額外需求總共1 485名僱員，需求最高的為保險代理人（840人），其次是業務代表（344人）及主任（164人）。

表 28：2013年1月人壽保險業的額外人力需求推算

職級	(a) 2013年1月 推算人力	(b) 2011年 人力需求	(c) = (a) - (b) 2013年1月 額外人力需 求推算	(d) 2012年 推算僱員 人數 [#]	(e) = [2011年僱 員人數 + (d)]*1.3% 填補流失率 (1.3%)	(f) 2011年填補 空缺的人力	(g) = (c) + (e) + (f) 2013年1月總額外 人力需求推算
高層管理人員	599	600	-1	599	16	0	15
中層管理人員	1 787	1 784	3	1 773	46	12	61
主任	3 103	3 081	22	3 029	79	63	164
業務代表	1 873	1 654	219	1 672	42	83	344
文員	1 423	1 418	5	1 400	36	20	61
保險代理人	26 370	26 505	-135	26 144	681	294	840
總計	35 155	35 042	113	34 617	900	472	1 485

2012年的推算僱員人數是根據僱主預測2013年的僱員人數增長率，並假設2011至2013年期間的每年增長率維持不變而得出。

2.57 推算2013年1月保險業額外人力需求總數摘要見表29：

表 29：2013年1月保險業額外人力需求摘要

職級	2013年1月 一般保險業 額外人力需求	2013年1月 人壽保險業 額外人力需求	2013年1月 保險業 額外人力需求總數
高層管理人員	15	15	30
中層管理人員	90	61	151
主任	156	164	320
業務代表	999	344	1 343
文員	229	61	290
保險代理人	75	840	915
總計	1 564 =====	1 485 =====	3 049 =====

2013年1月額外人力的教育程度／專業資格要求

2.58 表30根據第2.24段表7、第2.42段表17與第2.57段表29的資料，摘錄2013年1月保險業額外人力所須具備的教育程度／專業資格要求。需求最大的是中五程度或同等程度學歷（人手需求為1 439人），其次是大學學位或以上程度學歷（需要410人）。

表 30：2013年1月保險業額外人力教育程度／專業資格要求

教育程度	一般保險業 人手需求	人壽保險業 人手需求	總計
專業資格	94	243	337
大學學位或以上	120	290	410
高級文憑／副學士或同等 學歷	97	39	136
文憑／高級證書／證書或 同等學歷	98	50	148
預科	166	37	203
中五或同等學歷	912	527	1 439
總計	1 487 =====	1 186 =====	2 673 =====

保險從業員人力供應

2.59 表30顯示，業界對具備中五或同等學歷的保險從業員需求最大。市場每年都有充足的中五畢業生應付有關需求。有關其他資歷，例如大學學位、專業資格、高級文憑等的人力供應，不同培訓機構均有提供一些與保險相關的課程，培育有關人才。根據香港大學教育資助委員會[UGC]提供的資料，2011／2012至2012／2013年度，香港專業教育學院[IVE]，以及相關課程機構的學位或副學位／副學士畢業生將有2 877人，這些與保險學科相關的課程，包括財務規劃、財務投資、金融等，已獲香港學術及職業資歷評審局認可。不過，由於海外畢業生的人數並未計算在內，而且僅16.2%機構填報畢業生的人數資料，故未能反映業內的整體人力供應情況。詳情見表31。

表 31: 保險相關教育／培訓課程的畢業生供應量

	預計2011／2012年度 畢業生人數	預計2012／2013年度 畢業生人數
學位	1 121 [^]	1 083 [^]
副學位 [#]	326	347
總計	1 447*	1 430*

[#] 並非所有副學位畢業生均會立刻投入就業市場，不少畢業生選擇繼續進修。

* 具備與保險相關（例如：財務規劃、財務投資、金融等）學位和副學位學歷的畢業生預計人數。

[^] 根據UGC提供的資料，2011／2012年度及2012／2013年度，預計具備與商業相關學科大學學位資格的畢業生將分別為4 401人及4 231人。

人力供求配對情況

2.60 保險業並無特別入職要求（尤其是保險代理人及業務代表等職位），故亦無明顯的人力供求錯配問題。不同學科的畢業生均可入行並接受職內培訓；因此，與保險相關的職前教育或培訓需求相對較低。為吸引及鼓勵畢業生入行，本會的工作小組（Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession）將繼續向公眾推廣保險行業，從而提升本業的信譽和專業形象。

須在內地工作的香港保險從業員人數

2.61 調查期間共有542名保險從業員須在內地工作。其中，13名（佔2.4%）屬長駐（即有50%或以上工作時間須逗留在內地），其餘529名（佔97.6%）為非長駐。

2.62 調查亦請僱主估計至2013年1月，因業務需要而須長駐或短暫逗留於內地的僱員人數。預測結果如下：

<u>工作模式</u>	<u>2013年1月 預計僱員人數</u>
長駐	13
非長駐	781
總計	794

內地保險業務的影響及跨境人才流動的障礙

2.63 根據第2.61段的資料，須在內地工作的保險專業僱員人數（542人）並不顯著。然而，僱主估計2013年1月將有794名從業員須於內地工作，較現有數字增加46.5%；當中，13人為長駐，其餘781人為非長駐。預計未來將有更多從業員須以非長駐的形式往內地工作。

2.64 是次調查顯示，為配合內地業務，業界將增聘16名保險專業僱員／業務代表。僱主報稱為方便處理內地業務，114名現職保險專業僱員亦須接受培訓。在《內地與香港更緊密經貿關係安排》[CEPA]協議的推動下，香港的保險公司得以進駐內地保險市場，預期將有更多香港保險從業員須於內地工作。因此，業界對增聘人手的需求將愈來愈大，預期於2013年1月，業界將增聘231名保險從業員，並為337名現職保險專業人員／業務代表提供培訓，應付內地業務。

預計未來12個月保險從業員的培訓計劃

2.65 是次調查請僱主提供若干有助從業員發展的重要訓練類別／課題，大致可分為四個範疇：「管理／行政」、「專業知識」、「基本業務知識」和「通用技能」。表32至36按僱主的選擇，依序摘錄各職級最熱門的五項訓練類別／課題。附錄9則按保險的類別及從業員的職級，列載五大最熱門訓練類別／課題。

表 32: 經理級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 管理／行政	風險管理
3 管理／行政	危機管理
4 管理／行政	市場管理
5 管理／行政	領導才能

表 33: 主任級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 基本業務知識	人壽保險
3 通用技能	人際關係技巧
4 基本業務知識	與保險有關之法律
5 管理／行政	時間管理

表 34: 文員級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 通用技能	英語書寫
3 通用技能	英語會話
4 基本業務知識	與保險有關之法律
5 通用技能	人際關係技巧

表 35: 業務代表的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 基本業務知識	與保險有關之法律
3 基本業務知識	投資相連保險
4 基本業務知識	人壽保險
5 通用技能	人際關係技巧

表 36: 保險代理人的訓練課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 通用技能	人際關係技巧
3 基本業務知識	人壽保險
4 通用技能	有效溝通技巧
5 通用技能	市場推廣／銷售技巧

2.66 總括而言，對經理級員工至為重要的屬管理／行政範疇的訓練類別／課題（如「風險管理」、「危機管理」和「市場管理」）；而屬基本業務知識範疇的類別／課題，例如「一般保險」和「人壽保險」，則對所有職級的保險從業員均非常重要。

未來12個月由外間培訓機構
提供訓練的預計百分率

2.67 是次調查顯示，未來12個月大部分公司均打算由外間培訓機構為僱員提供訓練。某些機構報稱並不打算資助員工接受外間訓練，然而卻未必會提供內部訓練；是次調查並無問及有關資料，請加注意。有關外間訓練的詳細資料見表 37。

表 37: 未來12個月由外間培訓機構提供訓練的百分率

外間培訓百分率	經理級	主任級	文員級	業務代表	保險代理人
0%	94	81	250	105	2
1% - 24%	24	50	61	64	3
25% - 49%	28	29	34	64	5
50% - 74%	31	18	26	71	-
75% - 99%	33	35	29	31	2
100%	319	169	330	1 645	8

2009至2011年的訓練開支

2.68 表38與表39分別列載受訪機構於2009至2011年為保險專業僱員和保險代理人提供的訓練開支及預算。在內部訓練方面，大部分機構的訓練開支和預算會維持不變；88.7%機構於2010年的訓練支出與2009年相若，88.1%機構的2011年訓練預算大致維持於2010年的開支水平。外間訓練的情況亦然，共有1 723間（即73.7%）機構於2009與2010年的訓練支出相若，1 685間（即72.1%）的2011年訓練預算與2010年的開支大致相同。此外，477間受訪機構（佔20.4%）表示2011年外間訓練的開支預算會有增加。

表 38： 2009至2011年 訓練開支與訓練預算的
增減百分率（不包括保險代理人）

增減百分率	幅度	2010 年的訓練支出 (與 2009 年比較)	2011 年的訓練預算 (與 2010 年的訓練 開支比較)	2010 年的訓練支出 (與 2009 年比較)	2011 年的訓練預算 (與 2010 年的訓練 開支比較)
		內部訓練		外間訓練	
沒有改變	沒有改變	2 072	2 059	1 723	1 685
增加	超過 50%	3	7	28	14
	21% 至 50%	4	4	45	22
	11% 至 20%	16	55	124	152
	5% 至 10%	55	42	125	182
	少於 5%	44	38	95	107
	小計	122	146	417	477
減少	超過 50%	0	1	0	1
	21% 至 50%	0	0	10	0
	11% 至 20%	3	0	1	0
	5% 至 10%	9	2	12	1
	少於 5%	1	0	0	0
	小計	13	3	23	2
未註明	未註明	130	129	174	173
總計		2 337	2 337	2 337	2 337

表 39： 2009至2011年訓練開支與訓練開支預算的
增減百分率（只限保險代理人）

增減百分率	幅度	2010 年的訓練支出 (與 2009 年比較)	2011 年的訓練預算 (與 2010 年的訓練 開支比較)	2010 年的訓練支出 (與 2009 年比較)	2011 年的訓練預算 (與 2010 年的訓練 開支比較)
		內部訓練		外間訓練	
沒有改變	沒有改變	15	16	8	9
增加	超過 50%	-	-	-	-
	21% 至 50%	-	-	-	-
	11% 至 20%	-	-	1	1
	5% 至 10%	3	3	3	3
	少於 5%	2	1	2	1
	小計		5	4	6
減少	超過 50%	-	-	-	-
	21% 至 50%	-	-	-	-
	11% 至 20%	-	-	-	-
	5% 至 10%	-	-	-	-
	少於 5%	-	-	-	-
	小計		-	-	-
未註明	未註明	14	14	20	20
總計		34	34	34	34

** 鑑於「未註明」的回覆比率偏高，分析上表的數據時宜加注意。

鼓勵僱主提供訓練

2.69 是次受訪機構中，有1 297間（即47.7%）認為向僱主提供僱員訓練津貼，是鼓勵僱主提供訓練的最有效方法。詳細資料見表 40。

表 40： 鼓勵僱主提供訓練的方法

鼓勵僱主提供訓練的方法	公司數目 (訓練對象： 保險專業僱員)	公司數目 (訓練對象： 保險代理人)	總計
向僱主退還僱員學費	991	12	1 003
提供僱員訓練津貼予僱主	1 282	15	1 297
政府給予僱主貸款／補助金	367	7	374
其他	43	0	43
總計	2 683	34	2 717

兼職保險從業員

2.70 調查顯示，保險業僅聘有132名兼職保險從業員，協助49 891名全職保險從業員執行保險相關職務。全職保險從業員的人數，是將52 485名從業員減去2 594名非保險專業僱員而得出。

第三章

建議

保險業的業務展望

3.1 自2008年金融海嘯後，香港經濟穩步復蘇。根據政府統計處的資料，本地生產總值較去年上升5.1%。雖然影響本港經濟的不明朗因素增加，但2011年本地保險市場仍繼續錄得增長。2011年上半年，保險業的毛保費達到港幣1 147億元，較2010年同期上升14.0%。

3.2 與2010年同期相比，2011年上半年一般保險業務的毛保費和淨保費分別錄得港幣187億元和129億元，增幅為12.7%及10.1%。直接保險業務的保費增長主要來自「意外及健康」保險業務（包括醫療保險），毛保費和淨保費分別為港幣50億元和42億元；而一般法律責任（包括僱員補償保險）和汽車保險的強勁業績亦有助推高保險業的整體業務增長。

3.3 2011年上半年，長期業務（有效業務）的總保費收入為港幣960億元，較2010年同期增加14.3%。個人人壽及年金（非投資相連）與個人人壽及年金（投資相連）業務的保費收入則分別錄得港幣631億元和252億元，增幅達22.3%及23.6%。

3.4 香港的保險公司將繼續受惠於《內地與香港更緊密經貿關係安排》(CEPA)協議。鑑於內地保險市場仍待發展，加上CEPA落實後，內地放寬對本港公司於內地進行保險業務的限制，有助本地保險公司及從業員打入內地市場。

3.5 本會對保險業的人力需求趨勢有以下觀察：

- (i) 為配合蓬勃的業務發展，一般保險業持續增聘人手，預計增幅最大的職級將為業務代表。
- (ii) 受外圍市場波動及不明朗影響，人壽保險業的空缺額持續下降。預期業界對業務代表的需求將會頗大，反映銷售團隊（尤其是保險經紀）對提高公司的業務收益非常重要。
- (iii) 投資相關的保險業務漸成趨勢，是以需要聘請更多獨立理財顧問。預期業界對這類人才的需求將日益增加，更多人亦會加入此行。
- (iv) 由於各類保險公司爭相吸納經驗豐富的從業員，預期僱主將繼續面對招聘困難。
- (v) 鑑於政府將於2013年成立一個獨立保險業監管局，專門負責加強對保險承保公司及保險中介人的監管，故預期保險公司將較

以往更重視行業法規程序，按政府的監管規則辦事。

- (vi) 香港與內地的商務來往頻繁，促使更多保險從業員進駐內地市場；因此，極需增進從業員對內地保險產品及相關法律規章的認識。

使用本調查報告

3.6 本會編製2011年人力調查報告，目的是提供有關保險業人力情況及培訓需要的資料。參考本報告的人士需注意，在實地調查工作結束後，業內的營商環境（尤其是在2011年第二及三季）可能有變，或會對保險業的人力供求情況造成重大影響。

往後的調查報告

3.7 本會認為，現時每兩年進行一次人力調查的做法能有效建立一系列歷史數據，供比較及推算人力需求之用。由於香港經濟頗為波動，因此必須透過兩年一次的人力調查，密切監察人力供求情況，從而協助保險培訓機構制訂策略，滿足保險業的訓練需要。

保險業的人力需求

3.8 金融海嘯後，營商環境依然波動，金融市場充斥著不明朗因素，通脹攀升更可能令營運成本上漲。雖然預期2011年本港的營商環境可望保持穩定，但礙於外圍環境有太多不確定因素（例如美國經濟今後的走勢、歐洲主權債務問題等），保險業的前景仍然難以預測。面對這種情況，保險業僱主對2013年的人力需求預測可能較為保守。儘管如此，中國經濟增長強勁，仍然可助香港保持其國際金融中心的領導地位。此外，由於港人的人均壽命延長，而且關注健康，故預期與人壽、醫療、退休及投資相關的保險業務將錄得增長。

3.9 是次調查的結果（見第2.57段）顯示，估計2013年時保險業所需的額外人力如下：

職級	2013年1月 一般保險業 額外人力需求	2013年1月 人壽保險業 額外人力需求	2013年1月 保險業 額外人力需求總數
高層管理人員	15	15	30
中層管理人員	90	61	151
主任	156	164	320
業務代表	999	344	1 343
文員	229	61	290
保險代理人	75	840	915
總計	1 564 =====	1 485 =====	3 049 =====

3.10 預計2013年時，一般保險業須額外增聘1 564名僱員，其中需求最大的職級為業務代表（共需增聘999人），其次是文員（229人）及主任（156人）。至於人壽保險業方面，預計額外需要1 485人，需求最大的職級為保險代理人（840人），其次是業務代表（344人）及主任（164人）。

3.11 2013年保險業的額外人力需求推算數字，是按受訪機構於調查期間提供的資料而定出，因此數字或未能反映調查期後保險市場的變動情況。詮釋有關數據時，請特別注意。

僱員最宜具備的條件及如何裝備

3.12 保險從業員應具備的一般特質包括：對保險產品有充分的認識、透徹了解保險原理和概念、擁有良好的銷售及人際溝通技巧。除此之外，從業員（尤其是保險代理人）亦應具備優秀的技巧與不同人士建立關係。為鞏固與客戶之間的關係，保險公司愈來愈重視裝備員工的溝通技巧，例如細心聆聽的能力，捉摸客戶的真正需要，建立互信關係。此外，保險公司亦落力招攬經驗豐富的從業員加入，為客戶提供優質及專業服務。

3.13 業界可透過專業教育和訓練，培養從業員上述的特質，內容包括教育課程、公司內部訓練、培訓機構開辦的技能提升訓練、在職訓練及上司指導等。

3.14 調查結果顯示，保險業僱主要求屬下的高層管理及中層管理人員具備大學學位或以上教育程度，並且擁有專業資格。因此，本會建議保險從業員考取更高學歷，並積極參加持續專業培訓(CPD)計劃，或考取其他如 *FLIMI*、*ANZIIF*、*CFP*等專業資格，加強自身的專業知識，爭取事業晉升的機會。從業員的學歷及專業資格提高，亦有助提升整個行業的專業水平。

3.15 本會於2009年成立Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession，向業界推廣「視保險為專業」的理念。為確保不斷有新血加入本業、挽留幹練的員工繼續服務業界，工作小組將探討不同的推廣活動，幫助從業員建立正面形象，引起公眾對業界專業水平的關注。

3.16 保險業僱主面對招聘困難，可能是由於業界機構及其他商業機構均求才若渴，導致競爭激烈。為挽留表現優秀的員工、保持競爭力，保險公司宜設立有效的人才管理制度，為員工提供清晰的事業發展計劃和晉升機會。

3.17 是次調查結果顯示，要吸引保險業僱員加入公司，關鍵是要提供具競爭力的薪酬福利及良好的工作條件。至於僱主方面，主要希望職位申請人具備相關經驗和訓練，以及良好的語文能力。

人力培訓

3.18 是次調查請僱主提供數項對保險業人力發展至為重要的訓練類別／課題，大致可分為四個範疇：「管理／行政」、「專業知識」、「基本業務知識」及「通用技能」。各職級首五項最熱門訓練類別／課題表列如下：

表 1: 經理級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1	基本業務知識
2	管理／行政
3	管理／行政
4	管理／行政
5	管理／行政

表 2: 主任級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1	基本業務知識
2	基本業務知識
3	通用技能
4	基本業務知識
5	管理／行政

表 3: 文員級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1	基本業務知識
2	通用技能
3	通用技能
4	基本業務知識
5	通用技能

表 4: 業務代表的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1	基本業務知識
2	基本業務知識
3	基本業務知識
4	基本業務知識
5	通用技能

表 5: 保險代理人的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 通用技能	人際關係技巧
3 基本業務知識	人壽保險
4 通用技能	有效溝通技巧
5 通用技能	市場推廣／銷售技巧

3.19 總括而言，對經理級員工至為重要的是管理／行政範疇的課題（如「風險管理」、「危機管理」、「市場管理」等）；而基本業務知識範疇的訓練類別／課題，例如「一般保險」和「人壽保險」，則對所有職級的保險從業員均非常重要。

3.20 是次調查結果顯示，未來12個月大部分公司打算由外間培訓機構為僱員提供訓練。在內部訓練和外間訓練方面，大部分保險公司於2010年的訓練開支及2011年的訓練預算均維持不變；某些公司更表示會於2011年提高外間訓練的預算。總括而言，保險公司願意投放資源訓練員工。

3.21 本會建議培訓機構注意不同職級員工的訓練需要。除軟性技巧外，員工對產品知識方面的訓練需求亦相當大，尤其是與一般保險及人壽保險產品相關的專門知識及技能培訓。

訓練課程

3.22 參考第3.18段的資料，最多僱主選擇的訓練類別／課題摘錄如下：

- 危機管理
- 英文書寫
- 一般保險
- 人際關係技巧
- 投資相連保險
- 與保險有關之法律
- 領導才能
- 人壽保險
- 市場管理
- 風險管理
- 英語會話
- 時間管理

3.23 鑑於環球經濟市場狀況不穩，保險公司須加強管理層員工的危機管理訓練，增強他們處理突發事件的技巧和對策。有效的危機管理訓練，有助保險公司推行危機管理制度和通報程序，從而令員工於事發時，可因應事態發展立時作出適當的反應。

3.24 對保險公司而言，風險管理訓練亦不容忽視，不但可使員工對風險管理制度、程序和監管架構有全面的了解，亦有助他們掌握必要的技巧，協助消除或降低潛在危險可能對公司造成的影響。

3.25 為消除公眾對業界銷售投資掛鉤保險產品手法的疑慮，保險業僱主特意加強銷售準則相關的培訓，確保員工在推銷結構性投資產品時的應有操守，同時能兼顧公司與客戶的利益。

3.26 此外，保險銷售人員（如業務代表和保險代理人）應熟悉相關的法律規章；因此，保險公司對「與保險有關之法律」的訓練需求甚大，希望員工能掌握有關保險規例的必要知識。

3.27 保險業僱員須精通保險產品的知識，才能稱得上專業；而有關產品知識的培訓一般由保險公司提供。鑑於投資掛鉤保險產品的性質複雜，而且種類繁多，業界對投資相連的保險訓練需求強勁，期望透過訓練掌握產品的最新資訊。

3.28 與上次調查結果相若，大部分公司認為，向僱主發放僱員訓練津貼是最有效鼓勵僱主提供訓練的方法。持續進修基金及新技能提升計劃等的課程，均符合資格申請政府津貼，保險業僱主及從業員均可透過此等培訓課程而得益。

保險業訓練委員會
委員名單

(1.9.2011)

主席

梁安福先生, JP (獨立人士)

委員

張健強先生 (香港保險學會提名)
周善泉先生 (香港人壽保險經理協會提名)
周耀明先生 (獨立人士)
秦鈺池先生 (獨立人士)
劉鼎言先生 (香港保險師公會提名)
李少川先生 (香港保險業聯會壽險總會提名)
龍達明先生 (獨立人士)
吳志強先生 (香港一般保險代理協會提名)
吳寶光先生 (獨立人士)
潘翠娥女士 (香港保險顧問聯會提名)
潘榮輝先生 (香港保險業聯會一般保險總會提名)
仇國林博士 (香港壽險管理學會提名)
岑振猷先生 (本地某大專院校提名)
謝國寶先生 (香港人壽保險從業員協會有限公司提名)
錢蕙心女士 (保險業監理專員代表)
李頌珊女士 (強制性公積金計劃管理局執行董事代表)
鄔靜嫻女士 (勞工處處長代表)
陳秀青女士 (職業訓練局執行幹事代表)

秘書

周永年先生 (職業訓練局)

保險業訓練委員會

2011 年保險業人力調查工作小組
委員名單

召集人

周耀明先生 (獨立人士)

委員

秦鈺池先生 (獨立人士)

梁安福先生, JP (獨立人士)

龍達明先生 (獨立人士)

馬愛華女士 (一間一般保險公司代表)

吳志強先生 (香港一般保險代理協會提名)

吳寶光先生 (獨立人士)

潘翠娥女士 (香港保險顧問聯會提名)

陳秀青女士 (職業訓練局執行幹事代表)

伍澤文博士 (職業訓練局)

秘書

周永年先生 (職業訓練局)

保險業訓練委員會

2011 年保險業人力調查專題小組
委員名單

召集人

周耀明先生 (獨立人士)

委員

陳次東先生 (保險代理人公司代表)

張美怡女士 (人壽保險業代表)

蔡香君女士 (銀行附屬保險代表)

何龍偉先生 (保險經紀業代表)

辜信傑先生 (獨立理財顧問業代表)

梁安福先生, JP (獨立人士)

馬陳鏗先生 (一般保險業代表)

鄧安先生 (保險代理人公司代表)

尹志德先生 (銀行附屬保險代表)

黃文滔先生 (人壽保險業代表)

黃子遜女士 (保險經紀業代表)

余健南先生 (一般保險業代表)

陳秀青女士 (職業訓練局執行幹事代表)

伍澤文博士 (職業訓練局)

秘書

周永年先生 (職業訓練局)

保險業訓練委員會

職權範圍

1. 確定業內的人力需求，包括收集、分析相關的人力和學生／學員統計數字，以及關於社會經濟、科技及人力市場發展的資料。
2. 評估及研究本業的人力供求是否平衡。
3. 就發展業內專業教育及訓練設施應付人力需求，向職業訓練局提供意見。
4. 就相關學科的課程發展方向及策略，向香港專業教育學院(IVE)、訓練及發展中心提出建議。
5. 就 IVE、訓練及發展中心的課程策劃、課程發展及質素保證制度提供意見。
6. 擬訂本業主要職務的工作範圍，界定所需的技能、知識及訓練。
7. 建議本業主要職務訓練方案，訂定每種技能所需的訓練期。
8. 對技術評估、技能測驗及證書頒發制度提供意見，以確定從業員、學徒及見習員的技能水平。
9. 就本業主要行業舉辦技能比賽提供意見，以推廣專業教育與訓練和派員參加國際賽事。
10. 就本業專業教育及訓練的發展與推廣事宜，與僱主、僱主聯會、工會、專業團體、訓練及教育機構、政府部門等聯絡。
11. 為本業舉辦有關專業教育及訓練的研討會與會議。
12. 就業內訓練委員會工作、有關職訓局專業教育及訓練課程的宣傳事宜提供意見。
13. 每年向局方呈交訓練委員會工作報告，以及相關學科課程發展策略建議。
14. 根據《職業訓練局條例》第 7 條，負責局方所委派的其他工作。

Headquarters Division 2 總辦事處二科
20F, Skyline Tower, 39 Wang Kwong Road, Kowloon Bay, Kowloon, Hong Kong
香港九龍九龍灣宏光道39號宏天廣場20樓
www.vtc.edu.hk

Telephone No 電話

Facsimile No 傳真

3748 9400 / 3748 9401

Our Reference 本局檔號 IN/1/2/2011

Your Reference 來函檔號

各位僱主：



保險業 2011 年人力調查

謹代表職業訓練局屬下保險業訓練委員會致函，懇請貴機構提供協助，以便本會進行 2011 年保險業人力調查。

保險業訓練委員會由香港特別行政區行政長官委任，負責就業內人力訓練事宜提供意見。本會將於 2011 年 1 月 3 日至 2 月 2 日期間進行調查，蒐集保險業內人力情況的最新資料，並按此為未來人力訓練制訂適當建議。

調查期間，政府統計處職員將聯絡貴機構，並提供協助以便貴機構填妥隨函附上之調查表、附註、及主要職務工作說明。

調查所得資料絕對保密。此外，香港特別行政區政府的政策部門教育局將根據我們是次調查收集的數據，再綜合他們其他的調查結果來制定人力發展政策。基於個人資料(私隱)條例規定，現請貴機構明確表示，同意本會與教育局分享所得數據，以供政府作人力規劃之用，本會與教育局將會嚴格遵守保密原則。

人力調查報告完成後會上載本局網頁，網址為 <http://intb.vtc.edu.hk>，歡迎下載。請於夾附調查表填上貴機構電郵地址，以便通知報告書的發表日期。

如對調查有任何疑問，可致電 2116 8534 與政府統計處人力統計組聯絡。

A handwritten signature in black ink, appearing to read '梁安福' (Leong An-fuk).

保險業訓練委員會主席
梁安福

2011 年 1 月 3 日

CONFIDENTIAL WHEN ENTERED WITH DATA	填入數據後即成 機密文件
---	------------------------

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局

THE 2011 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2011 年人力調查

QUESTIONNAIRE
調查表

(PLEASE READ THE ATTACHED EXPLANATORY NOTES BEFORE COMPLETING THIS QUESTIONNAIRE)
(請於填表前詳閱附註)

For Official Use Only:

此欄毋須填寫

Rec. Type	Survey Code	Industry Code	Establishment No.	Enumerator's No.	Editor's No.	Check Digit	No. of Employees/ Insurance Agents/TRs Covered by the Questionnaire
1	2 5	_ _ _ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _ _ _ _	_ _	_ _	_ _	_ _ _ _ _ _ _
1	2 3	4 5 6 7 8 9	10 11 12 13 14 15	16 17	18 19	20 21 22	23 24 25 26 27

Name of Establishment: _____

機構名稱

Address: _____

地址

Total No. of Persons Engaged: _____

僱員總數

Name of Person to Contact: _____ Position: _____

聯絡人姓名

28

47

職位

Tel. No.: _____ - _____ Fax. No.: _____

電話

48

55

56

63

傳真

E-mail: _____

電郵

64

98

No. of technical representatives (TRs) registered with Insurance Agents Registration Board (IARB)/
The Hong Kong Confederation of Insurance Brokers (HKCIB)/ Professional Insurance Brokers
Association (PIBA) in your company:

--	--	--	--

99 100 101 102

在貴公司於保險代理登記委員會/ 香港保險顧問聯會/
香港專業保險經紀協會註冊的持牌保險業務代表人數:

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局
THE 2011 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2011 年人力調查
QUESTIONNAIRE (PART IA)
調查表(第一甲部分)

(A) Principal Jobs 主要職務			(B) No. of Employees/ TRs as at 3.1.2011 在 3.1.2011 之 僱員/業務代表人 數	(C) No. of Vacancies as at 3.1.2011 在 3.1.2011 之 空缺數目	(D) Forecast No. of Employees/ TRs in 24 Months' Time 預測 24 個月後的 僱員/業務代表 人數	(E) Minimum Education Requirement for the Principal Job 此主要職務的基 本教育程度要求 (see Column H) (見 H 欄)	(F) Requirement of Professional Qualification for the Principal Job ("✓" for Yes / "X" for No) 此主要職務 要求 專業資格 (是"✓"/ 否"X")	(G) Minimum Requirement of Year(s) of Experience in the Industry 在此行業 的基本 年資要求 (see Column H) (見 H 欄)	(H) Please use the following Codes for Columns (E) and (G). 請按下列編號，填入(E)及(G)欄內。
Title 職稱	Rec. Type 紀錄類 型	Code 編號							For Column (E) 供(E)欄用
			8-10	11-14	15-17	18-21	22	23	24
1	2								1 University Degree or Above 大學學位或以上
2	2								2 Higher Diploma/ Associate Degree or equivalent 高級文憑/副學士或同等 學歷
3	2								3 Diploma/Higher Certificate/ Certificate or equivalent 文憑/高級證書/證書或 同等學歷
4	2								4 Matriculation 預科
5	2								5 Secondary 5 or equivalent 中五或同等學歷
6	2								6 Below Secondary 5 中五以下
7	2								For Column (G) 供(G)欄用
8	2								Code 編號
9	2								Year(s) of Experience in the Industry 在此行業的年資
10	2								1 less than 1 year 少於 1 年
11	2								2 1 - 2 years 1 至 2 年
12	2								3 over 2 years - 5 years 多於 2 年至 5 年
13	2								4 over 5 years - 10 years 多於 5 年至 10 年
14	2								5 over 10 years 多於 10 年
15	2								
16	2								
17	2								
18	2								
19	2								
20	2								
21	2								
22	2								
23	2								
24	2								
25	2								
26	2								
27	2								
28	2								
29	2								
30	2								

If additional lines are necessary, please tick here and enter on supplementary sheet(s).
如此頁不敷應用，請先✓，然後另紙繼續填寫。

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局
THE 2011 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2011 年人力調查
QUESTIONNAIRE (PART II)
調查表 (第二部分)

For Official Use Only
此欄毋須填寫

Er. No. _____

Est. No. _____

1. The number of employees/TRs (excluding insurance agents) who left in the past 12 months (1.1.2010 to 31.12.2010) by reason:
按原因劃分，過去 12 個月內 (1.1.2010 至 31.12.2010) 離職的僱員／業務代表人數(保險代理人除外)：

- (i) Leaving of the company is initiated by the employee/TR (excluding insurance agents)
由僱員／業務代表(保險代理人除外)主動申請離職

Reason 原因	Managerial 經理級	Officer 主任級	Clerical 文員級	TR 業務代表
(a) Taking up another job in the insurance industry or starting own insurance related business 擔任另一份保險業工作或創辦與保險有關的業務	8	11	14	17
(b) Taking up a job in the banking/finance industry or starting own finance related business 擔任另一份銀行／金融工作或創辦與金融有關的業務	20	23	26	29
(c) Taking up a job outside the insurance/banking/finance industry or starting own business outside the insurance/banking/finance industry 擔任保險／金融／銀行業以外的工作或創辦與保險／金融／銀行業以外的業務	32	35	38	41
(d) Emigration 移民	44	47	50	53
(e) Repatriation 回國	56	59	62	65
(f) Relocation of workplace 遷改工作地點				
(i) To the Mainland of China/Macau/Taiwan 往中國內地/澳門/台灣	68	71	74	77
(ii) To other countries 往其他國家	80	83	86	89
(g) Retirement 退休	92	95	98	101
(h) Further studies 繼續進修	104	107	110	113
(i) Other reasons 其他原因	116	119	122	125

Please specify _____
請註明

For Official Use Only
此欄毋須填寫

128	131	134	137
-----	-----	-----	-----

(ii) Leaving of the company is initiated by the company
由公司安排離職

Reason 原因	Managerial 經理級	Officer 主任級	Clerical 文員級	TR 業務代表
(a) Retrenchment 裁員	140	143	146	149
(b) Company re-structured/closed 公司改組/結業	152	155	158	161
(c) Expiry of employment contract 僱傭合約期滿	164	167	170	173
(d) Poor performance 工作表現欠佳	176	179	182	185
(e) Other reasons 其他原因	188	191	194	197

Please specify _____
請註明

For Official Use Only 此欄毋須填寫	200	203	206	209	212
---------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----

2. The number of recruits in the past 12 months (1.1.2010 to 31.12.2010) by source :
按來源劃分，過去 12 個月內 (1.1.2010 至 31.12.2010) 所招聘的人數：

Source 來源	Managerial 經理級	Officer 主任級	Clerical 文員級	TR 業務代表
(a) From another insurance company/insurance intermediary 來自另一間保險公司/保險中介人公司	213	216	219	222
(b) From a bank /finance company 來自銀行/金融機構	225	228	231	234
(c) From a company outside the insurance/ banking/ finance industry 來自保險/銀行/金融業務以外的機構	237	240	243	246
(d) From a college/school direct 直接來自院校/學校				
(i) Graduate of University Degree or Above 大學學位或以上畢業生	249	252	255	258
(ii) Sub-degree Holder (HD/AD/D/HC/C or Equivalent) 副學位畢業生(高級文憑/副學士/ 文憑/高級證書/證書或同等學歷)	261	264	267	270
(iii) Matriculant/Secondary School Leaver or Equivalent/ Student Below Secondary 5 預科生/中五畢業生或同等學歷/ 中五以下程度學生	273	276	279	282
(e) Other reasons 其他原因	285	288	291	294

Please specify _____
請註明

For Official Use Only 此欄毋須填寫	297	300	303	306	309
---------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----

3. The number of recruits in the past 12 months (1.1.2010 to 31.12.2010) by geographic origin :
按地域來源劃分，過去 12 個月內（1.1.2010 至 31.12.2010）所招聘的僱員人數：

Geographic Origin 地域來源	Managerial 經理級	Officer 主任級	Clerical 文員級	TR 業務代表
(a) Hong Kong 香港	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 310	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 313	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 316	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 319
(b) The Mainland of China 中國內地	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 322	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 325	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 328	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 331
(c) Macau 澳門	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 334	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 337	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 340	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 343
(d) Taiwan 台灣	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 346	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 349	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 352	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 355
(e) Other places 其他地方	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 358	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 361	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 364	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 367

Please specify _____
請註明 _____

For Official Use Only
此欄毋須填寫

370 373 376 379 382

4. The number of internal promotions in the past 12 months (1.1.2010 to 31.12.2010) :
過去 12 個月內（1.1.2010 至 31.12.2010）由內部晉升的僱員人數：

From 由	To 至	No. of Internal Promotions 由內部晉升的僱員人數
(a) Others 其他職級	Clerk 文員	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 383
(b) Clerk 文員	Officer 主任	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 386
(c) Officer 主任	Manager 經理	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 389
(d) Agent/TR 營業員／業務代表	Unit Manager/ Agency Supervisor 單位經理／營業主任	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 392
(e) Unit Manager/ Agency Supervisor 單位經理／ 營業主任	Agency Manager 營業經理	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 395
(f) Agency Manager 營業經理	Agency Director/ Senior Agency Manager 營業總監／高級營業經理	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 398

For Official Use Only
此欄毋須填寫

401

5. If your company employs part-time staff to perform job duties in addition to those full-time employees/TRs reported in Part I, please state the total number of these part-time staff.

除了在第一部分填報的全職僱員／業務代表外，如貴機構亦有聘用兼職員工協助工作，請提供此等兼職員工的總數：

	Present No. of Full-time Employees/TRs (Reported in Part I) 現有全職的僱員／ 業務代表人數 (在第一部分填報之數據)	No. of Part-time Employees/TRs 兼職僱員／ 業務代表人數
(a) Managerial 經理級	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 402	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 406
(b) Officer 主任級	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 410	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 414
(c) Clerical 文員級	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 418	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 422
(d) TR 業務代表	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 426	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 430

6. Please estimate the number of staff to be recruited in the next 24 months by type of education level.

請估計以學歷分類，在未來 24 個月招聘的僱員人數。

Education Level 教育程度	Managerial 經理級	Officer 主任級	Clerical 文員級	TR 業務代表
(a) Graduate of University Degree or Above 大學學位或以上畢業生	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 434	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 437	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 440	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 443
(b) Sub-degree Holder (HD/AD/D/HC/C or Equivalent) 副學位畢業生(高級文憑／副學士／ 文憑／高級證書／證書或同等學歷)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 446	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 449	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 452	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 455
(c) Matriculant/Secondary School Leaver or Equivalent/Student Below Secondary 5 預科生／中五畢業生或同等學歷／ 中五以下程度學生	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 458	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 461	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 464	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 467

For Official Use Only

此欄毋須填寫

<input type="text"/> 470	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 471	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 474	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 477	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 480	<input type="text"/> 483
-----------------------------	---	---	---	---	-----------------------------

- End of Questionnaire (Part II) -

- 調查表 (第二部分) 完 -

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局
THE 2011 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2011 年人力調查
QUESTIONNAIRE (PART III)
調查表 (第三部分)

For Official Use Only
此欄毋須填寫

Er. No. _____

Est. No. _____

1. Has your company experienced any recruitment difficulty in the past 12 months? (1.1.2010 to 31.12.2010)? (Please tick as appropriate)
過去 12 個月內 (1.1.2010 至 31.12.2010) 貴機構在招聘僱員時有否遇到困難?
(請✓在適當格內)

	Managerial 經理級	Officer 主任級	Clerical 文員級	TR 業務代表
(a) Yes 有	<input type="checkbox"/> 484	<input type="checkbox"/> 485	<input type="checkbox"/> 486	<input type="checkbox"/> 487
(b) No 沒有	<input type="checkbox"/> 488	<input type="checkbox"/> 489	<input type="checkbox"/> 490	<input type="checkbox"/> 491
(c) Has not recruited or tried to recruit in the past 12 months 過去 12 個月未曾招聘或未有嘗試招聘	<input type="checkbox"/> 492	<input type="checkbox"/> 493	<input type="checkbox"/> 494	<input type="checkbox"/> 495

For Official Use Only
此欄毋須填寫

496

2. If your company has experienced recruitment difficulty in the past 12 months (1.1.2010 - 31.12.2010), what do you think are the reasons? You may provide more than 1 reason for each job level.

(Please tick as appropriate)

如貴機構過去 12 個月內（1.1.2010 至 31.12.2010）在招聘員工方面有困難，你認為是什麼原因？每職級可提供多於一項原因。（請✓在適當格內）

Reason 原因	Managerial 經理級	Officer 主任級	Clerical 文員級	TR 業務代表
(a) General labour shortage in Hong Kong 香港勞工短缺情況普遍	<input type="checkbox"/> 497	<input type="checkbox"/> 498	<input type="checkbox"/> 499	<input type="checkbox"/> 500
(b) Insufficient graduates in relevant disciplines(e.g. Insurance, Business Banking and Finance, etc.) from Administration, tertiary institutions 專上院校有關學系（例如保險、工商管理、銀行及金融等）畢業生數目不足	<input type="checkbox"/> 501	<input type="checkbox"/> 502	<input type="checkbox"/> 503	<input type="checkbox"/> 504
(c) Lack of candidates with relevant experience and training 缺乏具相關經驗及訓練的職位申請人	<input type="checkbox"/> 505	<input type="checkbox"/> 506	<input type="checkbox"/> 507	<input type="checkbox"/> 508
(d) Working conditions/remuneration package could not meet recruits' expectations 服務條件／薪酬未能符合求職者的要求	<input type="checkbox"/> 509	<input type="checkbox"/> 510	<input type="checkbox"/> 511	<input type="checkbox"/> 512
(e) Lack of candidates with good language capabilities 職位申請人缺乏良好語言能力				
(i) English 英語	<input type="checkbox"/> 513	<input type="checkbox"/> 514	<input type="checkbox"/> 515	<input type="checkbox"/> 516
(ii) Putonghua 普通話	<input type="checkbox"/> 517	<input type="checkbox"/> 518	<input type="checkbox"/> 519	<input type="checkbox"/> 520
(f) Other reasons 其他原因	<input type="checkbox"/> 521	<input type="checkbox"/> 522	<input type="checkbox"/> 523	<input type="checkbox"/> 524

Please specify _____
請註明 _____

For Official Use Only
此欄毋須填寫

525

526

527

528

529

3. The number of employees/TRs of your company who have to work in the Mainland of China (including those still on Hong Kong Company's payroll only):

貴機構須在中國內地工作的僱員／業務代表人數 (只包括繼續由香港公司發薪的僱員)：

	As at 3 January 2011 在 2011 年 1 月 3 日	Projection for January 2013 預測在 2013 年 1 月
(a) <u>Managerial</u> <u>經理級</u>		
- Stationed Basis* 長駐	□ □ □ □ 530	□ □ □ □ 533
- Travelling Basis 非長駐	□ □ □ □ 536	□ □ □ □ 539
(b) <u>Officer</u> <u>主任級</u>		
- Stationed Basis* 長駐	□ □ □ □ 542	□ □ □ □ 545
- Travelling Basis 非長駐	□ □ □ □ 548	□ □ □ □ 551
(c) <u>Clerical</u> <u>文員級</u>		
- Stationed Basis* 長駐	□ □ □ □ 554	□ □ □ □ 557
- Travelling Basis 非長駐	□ □ □ □ 560	□ □ □ □ 563
(d) <u>TR</u> <u>業務代表</u>		
- Stationed Basis* 長駐	□ □ □ □ 566	□ □ □ □ 569
- Travelling Basis 非長駐	□ □ □ □ 572	□ □ □ □ 575

*Note: Stationed Basis means 50% or above of the working time that an employee/ TR has to stay in the Mainland of China.

*註：長駐指一位僱員／業務代表有百分之五十或以上的工作時間需要在中國內地。

4. The effects on your Hong Kong employees/TRs as a result of Mainland operations:

內地業務對貴機構本地僱員／業務代表的影響：

	As at 3 January 2011 在 2011 年 1 月 3 日	Projection for January 2013 預測在 2013 年 1 月
(a) How many additional Hong Kong employees/TRs do you need to recruit? 因在內地發展業務而須增聘的本地僱員／業務代表數目有多少？	□ □ □ □ 578	□ □ □ □ 581
(b) The number of existing Hong Kong employees/TRs to be trained to deal with Mainland operations in terms of control, communication skills and Mainland regulations. 為處理內地業務而須接受管理、溝通技巧、內地法規等方面訓練的現職本地僱員／業務代表數目。	□ □ □ □ 584	□ □ □ □ 587
(c) Any other effects? 其他影響？		
Please specify _____ 請註明		

For Official Use Only
此欄毋須填寫

□ □ □ □
590

□ □ □ □
591

□ □ □ □
592

□ □ □ □
593

□ □ □ □
594

□ □ □ □
595

5. Please estimate the percentage of training to be provided by external course providers to your employees/ TRs in the next 12 months. (Please tick as appropriate)

請估計在未來 12 個月，貴機構的僱員/業務代表訓練將由外間培訓機構提供的百分比。
(請✓在適當格內)

	Managerial 經理級	Officer 主任級	Clerical 文員級	TR 業務代表
0%	<input type="checkbox"/> 596	<input type="checkbox"/> 597	<input type="checkbox"/> 598	<input type="checkbox"/> 599
1% - 24%	<input type="checkbox"/> 600	<input type="checkbox"/> 601	<input type="checkbox"/> 602	<input type="checkbox"/> 603
25% - 49%	<input type="checkbox"/> 604	<input type="checkbox"/> 605	<input type="checkbox"/> 606	<input type="checkbox"/> 607
50% - 74%	<input type="checkbox"/> 608	<input type="checkbox"/> 609	<input type="checkbox"/> 610	<input type="checkbox"/> 611
75% - 99%	<input type="checkbox"/> 612	<input type="checkbox"/> 613	<input type="checkbox"/> 614	<input type="checkbox"/> 615
100%	<input type="checkbox"/> 616	<input type="checkbox"/> 617	<input type="checkbox"/> 618	<input type="checkbox"/> 619

6. Please give information on the training expenses of your company from 2009 to 2011.

請提供貴機構由 2009 至 2011 年的訓練支出情況。

	(a) The training expenses in 2010 as compared with those in 2009 2010 年較 2009 年 的訓練支出		(b) The training budget for 2011 as compared with the training expenses in 2010 2011 年的訓練開支預算 較 2010 年的訓練開支	
	In-house Training 內部訓練	External Training 外間訓練	In-house Training 內部訓練	External Training 外間訓練
(i) No Change 沒有改變	<input type="checkbox"/> 620	<input type="checkbox"/> 621	<input type="checkbox"/> 622	<input type="checkbox"/> 623
(ii) Increase by 增加				
> 50%	<input type="checkbox"/> 624	<input type="checkbox"/> 625	<input type="checkbox"/> 626	<input type="checkbox"/> 627
21% - 50%	<input type="checkbox"/> 628	<input type="checkbox"/> 629	<input type="checkbox"/> 630	<input type="checkbox"/> 631
11% - 20%	<input type="checkbox"/> 632	<input type="checkbox"/> 633	<input type="checkbox"/> 634	<input type="checkbox"/> 635
5% - 10%	<input type="checkbox"/> 636	<input type="checkbox"/> 637	<input type="checkbox"/> 638	<input type="checkbox"/> 639
< 5%	<input type="checkbox"/> 640	<input type="checkbox"/> 641	<input type="checkbox"/> 642	<input type="checkbox"/> 643
(iii) Decrease by 減少				
> 50%	<input type="checkbox"/> 644	<input type="checkbox"/> 645	<input type="checkbox"/> 646	<input type="checkbox"/> 647
21% - 50%	<input type="checkbox"/> 648	<input type="checkbox"/> 649	<input type="checkbox"/> 650	<input type="checkbox"/> 651
11% - 20%	<input type="checkbox"/> 652	<input type="checkbox"/> 653	<input type="checkbox"/> 654	<input type="checkbox"/> 655
5% - 10%	<input type="checkbox"/> 656	<input type="checkbox"/> 657	<input type="checkbox"/> 658	<input type="checkbox"/> 659
< 5%	<input type="checkbox"/> 660	<input type="checkbox"/> 661	<input type="checkbox"/> 662	<input type="checkbox"/> 663

For Official Use Only
此欄毋須填寫

664 665 666 667 668 669

7. Please suggest several types/topics of training that are considered the most important for the development of insurance manpower. Examples of training topics are given as follows for reference.

請就貴機構認為對保險業人力發展至為重要的數項訓練類別/課題作出建議。
 一些訓練課題例子載列於本問題之後以供參考。

Please specify if the suggested type/topic of training is not included in the list of examples provided.

如建議的訓練類別/課題不包括在所提供的例子清單內，請詳細註明。

	Code 編號		
<u>Managerial</u> 經理級	□ □ □ □ 670	_____	
	□ □ □ □ 673	_____	
	□ □ □ □ 676	_____	
	□ □ □ □ 679	_____	
	□ □ □ □ 682	_____	
	<u>Officer</u> 主任級	□ □ □ □ 685	_____
		□ □ □ □ 688	_____
□ □ □ □ 691		_____	
□ □ □ □ 694		_____	
□ □ □ □ 697		_____	
□ □ □ □ 700		_____	
□ □ □ □ 703		_____	
□ □ □ □ 706		_____	
<u>Clerical</u> 文員級	□ □ □ □ 709	_____	
	□ □ □ □ 712	_____	
	□ □ □ □ 715	_____	
	□ □ □ □ 718	_____	
	□ □ □ □ 721	_____	
	<u>TR</u> 業務代表	□ □ □ □ 724	_____
□ □ □ □ 727		_____	
□ □ □ □ 730		_____	
□ □ □ □ 733		_____	
□ □ □ □ 736		_____	

For Official Use Only 此欄毋須填寫	□	□	□	□	□
	739	740	741	742	743

Examples of Training Topics

訓練課題的例子

Management/Executive

管理／行政之發展

Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識	Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
101	Principles & Practice of Management 管理理論與實務	110	Leadership 領導才能
102	Problem Solving and Decision Making 解決困難及作出決定	111	Team Building 團隊之建立
103	Strategic Management 策略管理	112	Motivation 激勵
104	Marketing Management 市場管理	113	Coaching & Counseling 訓練及輔導下屬
105	Quality Management 優質服務管理	114	Dealing with Conflict 處理衝突
106	Risk Management 風險管理	115	Implementing Change 推行變革
107	Stress Management 壓力處理	116	Time Management 時間管理
108	Crisis Management 危機管理	117	Agency Building and Development 代理人之建立及發展
109	Human Resources Management 人力資源管理		

Professional Knowledge

專業知識

Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
201	Associate of the Chartered Insurance Institute (ACII)
202	Fellow, Australian & New Zealand Institute of Insurance & Finance (ANZIIF)
203	Senior Associate, Australian & New Zealand Institute of Insurance & Finance (ANZIIF)
204	Certified Financial Planner (CFP)
205	Chartered Financial Consultant (ChFC)
206	Chartered Life Underwriter (CLU)
207	Chartered Property and Casualty Underwriter (CPCU)
208	Fellow of the Chartered Insurance Institute (FCII)
209	Fellow of the Faculty of Actuaries in Scotland (FFA)

Professional Knowledge

專業知識

Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
210	Fellow of the Institute of Actuaries (FIA)
211	Fellow of the Institute of Actuaries of Australia (FIAA)
212	Fellow, Chartered Financial Practitioner (FChFP)
213	Fellow of the Society of Actuaries (FSA)
214	Graduate Diploma of Insurance (GDI)
215	Fellow, Hong Kong Society of Certified Insurance Practitioners (HKCIP)
216	Insurance Institute of Hong Kong (IIHK) Diploma
217	Fellow, Life Management Institute (FLMI)
218	Life Underwriter Training Council Fellow (LUTCF)
219	Professional Diploma in Insurance Programme (PDI)
220	Registered Financial Planner (RFP)
221	SFC related courses

Basic Job-related

基本業務知識

Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識	Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
301	Actuarial Science 精算學	308	Investment-linked Insurance 投資相連保險
302	General Insurance 一般保險	309	Asset Management 資產管理
303	Life Insurance 人壽保險	310	Estate Planning 遺產策劃
304	MPF 強制性公積金	311	Retirement Planning 退休策劃
305	Investment Planning 投資策劃	312	Reinsurance 再保險
306	Financial Planning 財務策劃	313	Health-related Training 與健康有關之訓練
307	Law Relating to Insurance 與保險有關之法律		

Generic Skills

通用技能

Code	Skills/Knowledge
編號	技能／知識
401 English Writing	英文書寫
402 Spoken English	英語會話
403 Chinese Writing	中文書寫
404 Cantonese	廣東話
405 Putonghua	普通話
406 Use of Computer	基本電腦應用
407 IT Enabling Systems	資訊科技系統
408 Effective Communication Skills	有效溝通技巧
409 Marketing/Selling Skills	市場推廣／銷售技巧
410 Presentation Skills	表達技巧
411 Basic Accounting	基本會計
412 Interpersonal Skills	人際關係技巧
413 Negotiation Skills	談判技巧
414 Telemarketing Skills	電話銷售技巧
415 Customer Psychology	顧客心理

8. What incentives do you think may encourage employers to provide training to their employees?
(you may provide more than one answer)

你認為有什麼方法可有效鼓勵僱主提供訓練予其僱員？(可提供多於一項答案)

744

Reimbursement of course fees to employers
向僱主退還僱員學費

745

Provision of subsidy to employers
提供僱員訓練津貼予僱主

746

Government loan/grant to employers
政府給予僱主貸款/補助金

747

Others (Please specify) e.g. Best Employer Award
其他（請註明）例如：最佳僱主獎

- (i) _____
- (ii) _____
- (iii) _____

For Official Use Only
此欄毋須填寫

748

- End of Questionnaire (Part III) -
- 調查表（第三部分）完 -

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局
THE 2011 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2011 年人力調查
QUESTIONNAIRE (PART IV – INSURANCE AGENTS)
調查表 (第四部分 – 保險代理人)

For Official Use Only
此欄毋須填寫

Er. No. _____

Est. No. _____

1. For insurance agents, please provide the following figures of the company in the past 12 months (1.1.2010 to 31.12.2010):

請提供公司內保險代理人過去 12 個月內 (1.1.2010 至 31.12.2010) 的下列數字：

- | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|
| <p>a. No. of insurance agents registered as at 1.1.2010
在 1.1.2010 註冊保險代理人數目</p> | <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table> <p>749</p> | | | | | | |
| | | | | | | | |
| <p>b. No. of insurance agents registered as at 31.12.2010
在 31.12.2010 註冊保險代理人數目</p> | <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table> <p>754</p> | | | | | | |
| | | | | | | | |
| <p>c. No. of insurance agents newly registered during the past 12 months. (1.1.2010 to 31.12.2010)
在過去 12 個月內(1.1.2010 至 31.12.2010)新註冊保險代理人數目</p> | <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table> <p>759</p> | | | | | | |
| | | | | | | | |

2. The number of internal promotions in the past 12 months (1.1.2010 to 31.12.2010) for insurance agents:
過去 12 個月內 (1.1.2010 至 31.12.2010) 由內部晉升的保險代理人人數：

	From 由	To 至	No. of Internal Promotions 由內部晉升的僱員人數				
(a)	Agents/TR 營業員／業務代表	Unit Manager/ Agency Supervisor 單位經理／營業主任	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table> <p>764</p>				
(b)	Unit Manager/ Agency Supervisor 單位經理／營業主任	Agency Manager 營業經理	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table> <p>767</p>				
(c)	Agency Manager 營業經理	Agency Director/ Senior Agency Manager 營業總監／高級營業經理	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table> <p>770</p>				

For Official Use Only
此欄毋須填寫

--	--	--	--

773

--	--	--	--

774

--	--	--	--

775

--	--	--	--

776

3. Please estimate the percentage of training to be provided by external course providers to your insurance agents in the next 12 months. (Please tick as appropriate)

請估計在未來 12 個月，貴機構的保險代理人訓練將由外間培訓機構提供的百分比。
(請✓在適當格內)

	Insurance Agents 保險代理人
0%	<input type="checkbox"/> 777
1% - 24%	<input type="checkbox"/> 778
25% - 49%	<input type="checkbox"/> 779
50% - 74%	<input type="checkbox"/> 780
75% - 99%	<input type="checkbox"/> 781
100%	<input type="checkbox"/> 782

4. For insurance agents, please give information on the training expenses of your company from 2009 to 2011.
請提供貴機構由 2009 至 2011 年的保險代理人訓練支出情況。

	(a) The training expenses in 2010 as compared with those in 2009 2010 年較 2009 年 的訓練支出		(b) The training budget for 2011 as compared with the training expenses in 2010 2011 年的訓練開支預算 較 2010 年的訓練開支	
	In-house Training 內部訓練	External Training 外間訓練	In-house Training 內部訓練	External Training 外間訓練
(i) No Change 沒有改變	<input type="checkbox"/> 783	<input type="checkbox"/> 784	<input type="checkbox"/> 785	<input type="checkbox"/> 786
(ii) Increase by 增加				
> 50%	<input type="checkbox"/> 787	<input type="checkbox"/> 788	<input type="checkbox"/> 789	<input type="checkbox"/> 790
21% - 50%	<input type="checkbox"/> 791	<input type="checkbox"/> 792	<input type="checkbox"/> 793	<input type="checkbox"/> 794
11% - 20%	<input type="checkbox"/> 795	<input type="checkbox"/> 796	<input type="checkbox"/> 797	<input type="checkbox"/> 798
5% - 10%	<input type="checkbox"/> 799	<input type="checkbox"/> 800	<input type="checkbox"/> 801	<input type="checkbox"/> 802
< 5%	<input type="checkbox"/> 803	<input type="checkbox"/> 804	<input type="checkbox"/> 805	<input type="checkbox"/> 806
(iii) Decrease by 減少				
> 50%	<input type="checkbox"/> 807	<input type="checkbox"/> 808	<input type="checkbox"/> 809	<input type="checkbox"/> 810
21% - 50%	<input type="checkbox"/> 811	<input type="checkbox"/> 812	<input type="checkbox"/> 813	<input type="checkbox"/> 814
11% - 20%	<input type="checkbox"/> 815	<input type="checkbox"/> 816	<input type="checkbox"/> 817	<input type="checkbox"/> 818
5% - 10%	<input type="checkbox"/> 819	<input type="checkbox"/> 820	<input type="checkbox"/> 821	<input type="checkbox"/> 822
< 5%	<input type="checkbox"/> 823	<input type="checkbox"/> 824	<input type="checkbox"/> 825	<input type="checkbox"/> 826

For Official Use Only
此欄毋須填寫

827

828

829

830

831

832

5. Please suggest several types/topics of training that are considered the most important for the development of insurance agents. Examples of training topics are given as follows for reference.
 請就貴機構認為對保險代理人發展至為重要的數項訓練類別／課題作出建議。
 一些訓練課題例子載列於本問題之後以供參考。

Insurance Agents 保險代理人	Code 編號	Please specify if the suggested type/topic of training is not included in the list of examples provided. 如建議的訓練類別/課題不包括在所提供的例子清單內, 請詳細註明。
	□ □ □ □	_____
	833	_____
	□ □ □ □	_____
	836	_____
	□ □ □ □	_____
	839	_____
	□ □ □ □	_____
	842	_____
	□ □ □ □	_____
	845	_____

For Official Use Only 此欄毋須填寫	□ 848
---------------------------------	----------

Examples of Training Topics

訓練課題的例子

Management/Executive

管理／行政之發展

Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識	Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
101	Principles & Practice of Management 管理理論與實務	110	Leadership 領導才能
102	Problem Solving and Decision Making 解決困難及作出決定	111	Team Building 團隊之建立
103	Strategic Management 策略管理	112	Motivation 激勵
104	Marketing Management 市場管理	113	Coaching & Counseling 訓練及輔導下屬
105	Quality Management 優質服務管理	114	Dealing with Conflict 處理衝突
106	Risk Management 風險管理	115	Implementing Change 推行變革
107	Stress Management 壓力處理	116	Time Management 時間管理
108	Crisis Management 危機管理	117	Agency Building and Development 代理人之建立及發展
109	Human Resources Management 人力資源管理		

Professional Knowledge

專業知識

Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
201	Associate of the Chartered Insurance Institute (ACII)
202	Fellow, Australian & New Zealand Institute of Insurance & Finance (ANZIIF)
203	Senior Associate, Australian & New Zealand Institute of Insurance & Finance (ANZIIF)
204	Certified Financial Planner (CFP)
205	Chartered Financial Consultant (ChFC)
206	Chartered Life Underwriter (CLU)
207	Chartered Property and Casualty Underwriter (CPCU)
208	Fellow of the Chartered Insurance Institute (FCII)
209	Fellow of the Faculty of Actuaries in Scotland (FFA)

Professional Knowledge

專業知識

Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
210	Fellow of the Institute of Actuaries (FIA)
211	Fellow of the Institute of Actuaries of Australia (FIAA)
212	Fellow, Chartered Financial Practitioner (FChFP)
213	Fellow of the Society of Actuaries (FSA)
214	Graduate Diploma of Insurance (GDI)
215	Fellow, Hong Kong Society of Certified Insurance Practitioners (HKCIP)
216	Insurance Institute of Hong Kong (IIHK) Diploma
217	Fellow, Life Management Institute (FLMI)
218	Life Underwriter Training Council Fellow (LUTCF)
219	Professional Diploma in Insurance Programme (PDI)
220	Registered Financial Planner (RFP)
221	SFC related courses

Basic Job-related

基本業務知識

Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識	Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
301	Actuarial Science 精算學	308	Investment-linked Insurance 投資相連保險
302	General Insurance 一般保險	309	Asset Management 資產管理
303	Life Insurance 人壽保險	310	Estate Planning 遺產策劃
304	MPF 強制性公積金	311	Retirement Planning 退休策劃
305	Investment Planning 投資策劃	312	Reinsurance 再保險
306	Financial Planning 財務策劃	313	Health-related Training 與健康有關之訓練
307	Law Relating to Insurance 與保險有關之法律		

Generic Skills

通用技能

Code	Skills/Knowledge
編號	技能／知識
401 English Writing	英文書寫
402 Spoken English	英語會話
403 Chinese Writing	中文書寫
404 Cantonese	廣東話
405 Putonghua	普通話
406 Use of Computer	基本電腦應用
407 IT Enabling Systems	資訊科技系統
408 Effective Communication Skills	有效溝通技巧
409 Marketing/Selling Skills	市場推廣／銷售技巧
410 Presentation Skills	表達技巧
411 Basic Accounting	基本會計
412 Interpersonal Skills	人際關係技巧
413 Negotiation Skills	談判技巧
414 Telemarketing Skills	電話銷售技巧
415 Customer Psychology	顧客心理

6. What incentives do you think may encourage employers to provide training to their insurance agents?
(you may provide more than one answer)

你認為有什麼方法可有效鼓勵僱主提供訓練予保險代理人？(可提供多於一項答案)

849

Reimbursement of course fees to employers
向僱主退還僱員學費

850

Provision of subsidy to employers
提供僱員訓練津貼予僱主

851

Government loan/grant to employers
政府給予僱主貸款/補助金

852

Others (Please specify) e.g. Best Employer Award
其他(請註明)例如：最佳僱主獎

(i)

(ii)

(iii)

For Official Use Only
此欄毋須填寫

853

- End of Questionnaire (Part IV) -
- 調查表(第四部分)完 -

Explanatory Notes

調查表附註

1. This Questionnaire covers four Parts about your business sector. Part I is about principal jobs, Part II and III are about employees and technical representatives while Part IV is about insurance agents. For the ease of completion, we suggest Part IA, Part II and III to be completed by Human Resources Division and Part IB and Part IV by Agency Administration Division in your business sector.
此調查表函蓋四部份。第一部份是查詢貴機構之主要職務，第二及第三部份是有關僱員及業務代表，而第四部份是有關保險代理人。為方便貴機構填寫此調查表，我們提議由貴機構人力資源部門填寫調查表一甲、二及三之部份，而一乙部及四部份則由代理人行政部填寫。
2. Please complete all columns ('A' to 'G') of the questionnaire which are applicable to your business sector and insert a zero (0) in any column which is not.
請填寫表內 (A) 至 (G) 欄。如不適用，請填 (0) 符號。
3. Column 'A' - Titles of Principal Jobs in the Insurance Industry
(A) 欄 — 保險業主要職務名稱
 - (a) Please choose the job descriptions which best fit the business classification of your organisation in Appendix 6, e.g. General Insurer Sector, General Insurance Agent, Life Insurer Sector, Life Insurance Agent, Insurance Broker (General Insurance), Insurance Broker (Life Insurance), Company Agencies (General Insurance), Company Agencies (Life Insurance), Bancassurance Sector (General Insurance), Bancassurance Sector (Life Insurance), etc.
請在附錄 6 選擇最適合貴公司行業分類的工作說明，例如：一般保險承保公司，一般保險代理人，人壽保險承保公司，人壽保險代理人，保險經紀業（一般保險），保險經紀業（人壽保險），代理人公司（一般保險），代理人公司（人壽保險），銀行附屬保險（一般保險），銀行附屬保險（人壽保險）等。
 - (b) Please refer to the job code list in Appendix 6. Some of the job titles may not be the same as those used in your firm. Please classify an employee/insurance agent/technical representative according to his/her major duties and supply the required information if the jobs have similar or related functions.
請參考附錄 6 內的職稱編號。表內部分職稱可能有別於貴公司所採用的，請根據僱員的主要職責分類。若員工/保險代理人/業務代表職責與表內某職務的職責相近，可視作相同職務，請提供所需資料。

(c) If necessary, please add 'Other Principal Jobs' Section and record those jobs not included in Appendix 6 but are considered as principal jobs in your organization. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels on a blank sheet.

若有需要，請加入「其他主要職務」部分，以填寫貴機構的其他並未包括在附錄 6 內的主要職務，並請另紙簡述這些職務的工作範圍及指出其所屬技能等級。

(d) If necessary, please add 'Other Supporting Staff' Section which includes those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines. Please provide information as required by Columns B, C and D of the questionnaire.

若有需要，請加入「其他輔助人員」部分，以填寫一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。請祇填寫調查表 B、C、D 各欄所需的資料。

4. Column 'B' - Number of Employees/Insurance Agents/Technical Representatives (TRs) as at 3.1.2011

(B) 欄 — 在 2011 年 1 月 3 日之僱員/保險代理人/業務代表人數

'Employees' refer to those working full-time under the payroll of the firm. These include proprietors, and partners working full-time for the company. This definition also applies to 'employee(s)' appearing in other parts of the questionnaire.

「僱員」指在貴公司內全職工作的受薪人員，其中包括在公司內全職工作的東主及合夥人。調查表他處出現的「僱員」一詞，定義亦同。

5. Column 'C' - Number of Vacancies as at 3.1.2011

(C) 欄 — 在 2011 年 1 月 3 日之空缺額

'Number of Vacancies as at 3.1.2011' refers to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit as at 3.1.2011.

「在 2011 年 1 月 3 日之空缺數目」指該職位在 2011 年 1 月 3 日仍懸空，須立刻填補而現正積極招聘人員填補。

6. Column 'D' - Forecast Number of Employees/Insurance Agents/Technical Representatives (TRs) in 24 Months' Time

(D) 欄 — 預測在 24 個月後之僱員/保險代理人/業務代表人數

Please fill in the forecast number of employees/insurance agents/technical representatives (TRs) you will be employing for each principal job in the next 24 months. The number given could be more/less than that in Column 'B' if an expansion/a contraction is expected.

請填上貴公司預測在 24 個月後的主要職務僱員/保險代理人/業務代表人數。如估計業務屆時可能擴張/收縮，此欄所填的數字應多於/少於 (B) 欄。

7. Column 'E' - Minimum Education Requirement for the Principal Job

(E) 欄 — 此主要職務基本教育程度的要求

Please enter in Column 'E' the appropriate code number as given in Column 'H' showing the minimum education which an employer requires his employee(s)/ insurance agent(s)/technical representative(s) should possess.

請按(H)欄所示編號把僱主認為僱員/保險代理人/業務代表需要持有的基本學歷填入 (E) 欄內。

8. Column 'F' – Requirement of Professional Qualification for the Principal Job

(F) 欄 — 此主要職務要求專業資格

Please enter in Column 'F' whether an employer requires his employee(s) /insurance agent(s)/technical representative(s) should possess any Professional Qualification.

請在(F)欄填上貴公司認為僱員/保險代理人/業務代表是否需要擁有專業資格。

9. Column 'G' - Minimum Requirement of Year(s) of Experience in the Industry

(G) 欄 — 在此行業的基本年資要求

Please enter in Column 'G' the appropriate code number as given in Column 'H' showing the minimum year(s) of experience in the industry an employer requires his employee(s) /insurance agent(s)/technical representative(s) should possess.

請按(H)欄所示編號把僱主認為僱員/保險代理人/業務代表需要擁有的在此行業的基本年資要求填入 (G) 欄內。

Job Description of Principal Jobs
in the General Insurer Sector
一般保險承保公司主要職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL 高層管理人員級		
121	Managing Director/ General Manager/ Chief Executive 常務董事／總經理／ 行政總裁	Assumes total management responsibility of the company with other managers/executives as direct subordinates. Formulates company policies and objectives with a view to achieving them. Collects, collates and presents information required by directors. Represents the company in dealing with the government, business concerns and the public. 全權負責管理公司，直接管轄各部門經理／行政人員。制訂公司政策，以求達致公司目標。收集、整理及提交董事所需資料。代表公司與政府、商業團體及公眾聯絡。
122	Deputy Managing Director/ Deputy General Manager 副常務董事／副總經理	Provides leadership, direction, and guidance of company activities to ensure the short-term and long-term strategies being implemented. Assists the Chief Executive in future business development and maintenance of organization. 領導公司的營運，提出方向及指引，確保短期及長期策略得以落實。協助行政總裁發展業務，以及維持公司的運作。
123	Assistant General Manager/ Senior Manager 助理總經理／高級經理	Manages the operational activities of all departments and branches. Formulates strategies for business expansion and integrates the marketing plans of various functional areas. Implements company policies. Streamlines and standardizes operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市場計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
220	Actuarial Manager 精算經理	Carries out actuarial studies related to the establishment's operations. Supervises the preparation of valuations and reports as required. Assists management in the formulation of product development and pricing. 進行與公司運作有關的精算研究。監督屬下編製評估書及報告。協助管理層制訂產品發展計劃，以及訂定產品價格。
221	Reinsurance Manager 再保險經理	Formulates company's reinsurance policy. Determines company's retention and monitors reinsurance treaties. Evaluates and accepts reinsurance from ceding companies. Works closely with the underwriting and claims managers. 制訂公司的再保險政策。決定公司的自留額及監管再保險條約。評估及接受其他公司的再保險。與核保經理及索償經理緊密合作。
222	Underwriting Manager 核保經理	Formulates and implements company's underwriting policy. Reviews insurance applications and supporting materials. Evaluates risks involved and determines premiums and extent of cover. May specialize in underwriting one type of insurance such as accident, fire and marine, and is designated accordingly. Coordinates and supervises the work of subordinates. 負責制訂及執行公司的核保政策。複查投保申請書及有關資料。評估所涉及的風險，決定保費及承保範圍。倘若對某一類保險，如意外險、火險或水險具有專門知識，其職稱亦根據其專門知識而定。協調及監督屬下職員的工作。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
223	Account Manager/ Claims Manager 客戶經理／索償經理	<p>Servicing existing client business, investigates and approves claims filed under an insurance policy or determines company's liability in claims. Oversees negotiation of settlement with claimants and recommends litigation when necessary. Works in close liaison with other professionals like loss adjusters, average adjusters, surveyors, lawyers and reinsurers. Supervises and trains subordinates. Keeps and analyses statistics.</p> <p>負責向現有客戶提供服務，調查及批准根據保單提出的賠償要求，或決定公司在這方面的責任。監察與索償者間的談判，並於需要時建議訴訟行動。與其他專業人士如賠款理算師、海損理算師、查勘員、律師及再保險公司等緊密聯絡。監督及訓練屬下職員。保留及分析統計數字。</p>
224	Marketing/ Servicing Manager 市務／服務經理	<p>Participates in formulating and implementing marketing/servicing policies. Be responsible for monitoring marketing programmes. Liaises with clients and public relations. Formulates new products and services for business expansion and meeting customers' needs. Trains and supervises subordinates.</p> <p>參與制訂及執行市務／服務政策。負責執行推銷方案、客戶聯絡及公關工作。制訂新產品及服務，以發展業務和滿足客戶的需要。訓練及監督屬下職員的工作。</p>
225	Human Resources/ Training Manager 人力資源／訓練經理	<p>Implements and coordinates recruitment, selection, placement, transfer, and staff welfare programmes. Identifies training needs and organizes training and employee career development programmes. Evaluates the effectiveness of training activities.</p> <p>執行及統籌僱員招聘、甄選、指派、遷調及福利計劃。確定訓練需求，籌辦訓練及員工職業發展計劃。評估訓練工作的成效。</p>

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
226	Information Technology Manager 資訊科技經理	Analyses and develops systems to cover assigned projects. Produces systems specifications, documentation, user guide, implementation plan or operation manual for application systems in accordance with established procedures and company guidelines. 分析及發展資訊系統，以執行指派的工作。按照既定程序及公司指引，為應用系統編製規格、文件、用者指引、執行計劃及操作手冊。
227	Manager - Accounting 經理 - 會計	Develops and implements financial policies and procedures. Oversees management information adequacy and the compliance with statutory requirements. Assesses strategic initiatives including mergers, acquisitions and diversions. 管理會計工作，發展會計及管理程序。監督報表編製工作，以符合監管機構的呈報規定。
228	Assistant Manager 助理經理	Assists managers in various functional areas. Trains and supervises the work of subordinates. Carries out other duties as specified. 協助經理執行各項工作，訓練及督導屬下員工，執行其他指定職務。
OFFICER LEVEL 主任級		
320	Compliance Officer 合規主任	Raising the level of compliance awareness and fostering a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensuring that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintaining the Compliance Manual to ensure the contents are up-to-date and that all staff in their business areas are aware of the contents of the Compliance Manual. 提升公司對合規的關注水平並提倡合規文化，負責執行合規政策及程序，確保公司符合所有相關法例、法規、守則、附屬法例及標準，維持合規手冊內容的適時更新及所有員工皆了解合規手冊的內容。
321	Actuarial Officer 精算主任	Works under the guidance of the actuarial manager. Applies the knowledge of mathematics and statistics to the design and operation of various insurance plans. 在精算經理指導下工作。運用數學及統計學知識，設計及執行各類保險計劃。

OFFICER LEVEL(Continued) 主任級 (續)		
322	Account Officer/ Underwriting Officer 客戶主任 / 核保主任	Assists the Account Manager/Claims Manager in underwriting business and files claims. Reviews sales performance and implements sales programme. Contacts clients to promote sales. 協助客戶經理／索償經理處理核保及索償事宜。檢討業績，以及推行營業計劃。與客戶接觸，推廣公司業務。
323	Policy Services / Claims Officer 保單服務／索償主任	Underwrites policies and approves claims within authorized limits. Keeps and analyzes new business and claims statistics. Implements the company's guideline for risks appraisal or claims settlement. 在授權範圍內審核保單，以及批准根據保單提出的賠償要求。保留及分析新業務及索償統計數字。執行公司對風險評估及索償所訂的準則。
324	Marketing Officer 市務主任	Assists the Marketing/Service Manager in analysing market potential and conditions. Handles enquiries from existing and prospective clients. Prepares promotion materials. 協助市務／服務經理分析市場潛能及情況。處理客戶的查詢。預備宣傳資料。
325	Accounting Officer 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Manager-Accounting in analyzing statistics and preparing management reports and statutory returns. 監督會計人員的工作，確保會計資料及紀錄準確。協助「經理 - 會計」分析統計資料、編製管理報告及法定報表。
326	Assistant Executive/ Supervisor 助理主任	Assists managers in the daily operations of various function areas. Supervises clerical staff to ensure rules and guidelines established by management are followed. 協助經理執行日常職務。監督文書人員工作，確保他們遵守管方所定下的規則及指引。

OFFICER LEVEL(Continued) 主任級 (續)		
327	Information Technology Staff 資訊科技人員	Plans, maintains and controls the applications of information technology in insurance, office automation and telecommunication. Analyzes the applications of information technology to development projects and specific user problems. 策劃、維持及控制資訊科技在保險、辦公室自動化及電訊方面的應用。分析資訊科技在發展計劃和個別用戶方面的應用情況。
CLERICAL LEVEL 文員級		
421	Underwriting Clerk/ Claims Clerk 核保文員／索償文員	Checks insurance applications. Calculates premium. Prepares policies, endorsements and premium notes. Keeps records and statistics. May handle one or more classes of insurance. Carries out other clerical duties according to predetermined procedure or as assigned by supervisor. 審查投保申請。計算保費。編製保單、附加條款及保費單。保存紀錄及統計數字。可能須處理一類或多類保險。按照既定程序或上司的指示從事其他文書職務。
422	Accounting Clerk 會計文員	Raises vouchers and completes posting of accounting entries. Assists in preparing financial statements, statistical reports and statutory returns. 開立付款憑單及過帳。協助擬備財務報表、統計報告及法定報表。
423	Clerical Staff 文書人員	Performs clerical duties in relation to the issue of insurance policies and endorsements. Keeps records and statistics. 執行文書職務，印發保單及附加條款。保存紀錄及統計數字。

OTHERS 其他		
129	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Managerial Level 經理級	In this column, please write below the jobs not classified by us but are considered as principal jobs in your organization. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels (129/229) on a blank sheet. Please provide information as required by Columns B to G of the Questionnaire (Part I). Please also complete Questionnaire (Part II and Part III). 請在此欄填上貴機構的其他主要職務，並另紙簡述這些職務的工作範圍及指出其所屬技能等級（129／229）。請同時填寫調查表(第一部分)內 B 至 G 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。
229	- Supervisory Level 主管級	
621	Other Supporting Staff 其他輔助員工	In this column, please provide information as required by Columns B, C and D of the Questionnaire (Part I). Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines. 請在此欄填寫調查表(第一部分)內 B、C、D 各欄所需資料。「其他輔助員工」指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。

Job Description of General Insurance Agent
一般保險代理人的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
521	Agency Director/ Senior Agency Manager 營業總監／高級營業經理	Plans and develops business for the agencies. Manages directly and indirectly over 50 agents. Provides management development training to agency managers and supervisors. Handles agency office management, budgeting and administration. Communicates with the home office and the agents. Reviews agency performance. Carries out public relations and marketing activities. 策劃及發展營業業務。直接及間接管理 50 位以上營業員。為營業經理及主任提供管理發展訓練。管理營業處及制訂預算。與總公司及營業員聯絡，檢討營業處的業績，執行公關及市務工作。
524	Agent 營業員	Identifies prospective clients to acquire new business and serves existing policyholders. 確定有潛力的客戶，以拓展業務，並為保單持有人提供服務。

Job Description of Principal Jobs
in the Life Insurer Sector
人壽保險承保公司主要職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
111	Managing Director/ Chief Executive 常務董事／行政總裁	Assumes total management responsibility of the company with other managers/executives as direct subordinates. Formulates company policies and objectives with a view to achieving them. Collects, collates and presents information required by directors. Represents the company in dealing with the government, business concerns and the public. 全權負責管理公司，直接管轄各部門經理／行政人員。制訂公司政策，以求達致公司目標。收集、整理及提交董事所需資料。代表公司與政府、商業團體及公眾聯絡。
112	Chief Actuary 總精算師	Assesses and certifies the solvency of the company as a whole. Ensures the valuations of liabilities of the company for various statutory purposes comply with the Insurance Companies Ordinance. Determines the transfer of assets out of the life fund. Formulates guidelines and assumptions for carrying out various actuarial studies. 評估及證明公司整體的償債能力，確保公司因各種法定目的而進行的債務評估，符合保險公司條例的規定。決定何時將資產自人壽基金調出。制訂各種精算研究的指引及假設。
113	Head - Individual Long Term Business 主管 - 個人長期業務	Manages the operational activities of the individual life portfolio. Formulates strategies and develops new products for business expansion. Establishes objectives and performance targets. Coordinates with other departments to streamline existing procedures and provides quality services to clients. 管理個人保險業務的運作。制訂業務發展策略及開發新產品。訂立工作及績效指標。協調其他部門簡化現有程序，並為客戶提供優質服務。

SENIOR MANAGEMENT LEVEL (Continued)		高層管理人員級 (續)
114	<p>Head - Marketing/ Agency Operation</p> <p>主管 - 市務／營業代理運作</p>	<p>Plans, coordinates and implements the organization's business development strategies and marketing plans. Conducts market research. Identifies and analyses opportunities to increase business and market share. Provides services and prepares promotion kits for sales force. Trains and supervises sales force/agents. Appoints brokers and liaises with them.</p> <p>策劃、協調及執行業務發展策略和市務計劃。進行市場研究。留意及分析各種機會，以拓展業務和提高市場佔有率。為營業人員提供服務，以及製備宣傳套件。培訓及監督營業人員／代理員。聘用經紀，並與他們保持聯絡。</p>
115	<p>Head - Group Benefits Business</p> <p>主管 - 團體福利業務</p>	<p>Manages the operational activities of the group benefits plans for corporate employees. Advises corporate clients the benefits, provident schemes and retirement plans best suited to their employees. Identifies new markets and development in statutory requirements for business expansion. Trains and supervises subordinates in marketing, administration and claims settlement on employee benefits plans.</p> <p>管理為公司僱員而設的團體福利計劃。建議公司客戶採用最切合其僱員需要的福利、公積金及退休計劃。留意新市場，以及法例的改變，隨時把握機會，拓展業務。培訓及監督下屬推廣和管理員工福利計劃，以及處理有關索償。</p>
116	<p>Head - Finance/Investment/ Treasurer</p> <p>主管 - 財務／投資／司庫</p>	<p>Advises top management on investment of insurance funds and financing of capital expenditure. Administers assets. Plans and organizes budgeting and financial control systems. Presents budgets and financial reports to management. Modifies the reporting systems as required to meet statutory requirements.</p> <p>就保險基金的投資及資本支出的融資問題，向高層提供意見。管理資產。策劃及組織財政預算及管制系統。向管理層提交預算及財政報告。修訂報告系統，以符合法例規定。</p>

SENIOR MANAGEMENT LEVEL (Continued)		高層管理人員級 (續)
117	Head - Human Resources/ Training 主管 - 人力資源／訓練	Develops, maintains and administers human resources management programmes in order to promote efficient operations. Implements and coordinates recruitment, placement, performance appraisal, salary administration, employee relations and other benefits. Advises top management on human resources issues and manages training and development programmes for staff. 制訂及推行人力資源管理計劃，以提高運作效率。執行及協調員工招聘、工作安排、表現評核、薪金政策、員工關係及其他福利。向高層提供有關人力資源事務的意見及管理員工訓練及發展計劃。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
210	Manager - Accounting 經理 - 會計	Develops and implements financial policies and procedures. Oversees management information adequacy and the compliance with statutory requirements. Assesses strategic initiatives including mergers, acquisitions and diversions. 管理會計工作，發展會計及管理程序。監督報表編製工作，以符合監管機構的呈報規定。
211	Actuarial Manager 精算經理	Carries out actuarial studies related to the establishment's operations. Supervises the preparation of valuations and reports as required. Assists management in the formulation of product development and pricing. 進行與公司運作有關的精算研究。監督屬下編製評估書及報告。協助管理層制訂產品發展計劃，以及訂定產品價格。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued)		中層管理人員級 (續)
212	Underwriting Manager 核保經理	<p>Formulates and implements company's underwriting policy. Reviews insurance applications and supporting materials. Evaluates risks involved and determines premiums and extent of cover. Works closely with reinsurers and determines acceptance of insurance. Approves the issue of policies and endorsements. Coordinates and supervises the work of subordinates.</p> <p>負責制訂及執行公司的核保政策。複查投保申請書及有關資料。評估所涉及的風險，決定保費及承保範圍。與再保險公司緊密聯絡，並決定應否接受投保。批准發出保單及附加條款。協調及監督下屬的工作。</p>
213	Policy Services/ Claims Manager 保單服務／索償經理	<p>Directs a complete range of satisfactory service to policyholders. Investigates and approves claims filed under an insurance policy or determines company's liability in claims. Oversees negotiation of settlement with claimants and recommends litigation when necessary. Supervises and trains subordinates to provide prompt and courteous responses to customers' enquiries and requests. Keeps and analyses claims statistics.</p> <p>向客戶提供週全的服務。調查及批准根據保單提出的賠償要求，或決定公司在這方面的責任。監察與索償者間的談判，並在有需要時建議訴訟行動。監督及培訓下屬，使他們能迅速、適當地回應客戶的查詢和要求。保存及分析索償統計數字。</p>

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued)		中層管理人員級 (續)
214	Marketing / Agency Manager 市務 / 營業代理經理	Formulates and implements training programmes for sales agents. Implements and coordinates marketing activities and launches promotion campaigns. Arranges sales conventions, conferences and seminars. Liaises with advertising agencies. Prepares promotion kits and provides services to sales force and agents. Manages the administration of various agencies of the company according to pre-determined guidelines. Evaluates sales operation and performances of agencies and agents. 制訂及執行訓練方案，培訓業務代理員。執行及協調市場推廣工作，並舉辦推廣活動。安排業務會議及研討會。與廣告公司聯絡。製備宣傳套件，並為業務人員及營業員提供服務。根據既定指引，監管各營業處的行政工作。評估推廣方法、營業處的業績及營業員的工作表現。
215	Group Benefits Business Manager 團體福利業務經理	Develops and implements working procedures and guidelines for underwriting/claims and administering employee benefits plans. Provides prompt services and answers to clients and other departments on group insurance products and specific employee benefits. Oversees negotiation of settlement and recommends litigation when necessary. Keeps and analyses statistics. Coordinates with other departments for quality services and efficiency. 制訂與執行工作程序和指引，以便承保／賠償及管理員工福利計劃。就團體保險及特定的員工福利，向客戶及其他部門提供快捷的服務及回應。監察與索償者間的談判，並在有需要時建議訴訟行動。保存及分析統計數字。與其他部門協調，致力提高服務質素與工作效率。
216	Accounting/ Investment Manager 財務／投資經理	Supervises the day-to-day administration of fund portfolios and implements the investment policy. Provides technical advice on budgeting, taxation, financial analysis, forecasting and long-term planning. 監督基金組合的日常管理工作及推行投資政策。就財政預算、稅務、財務分析、預測及長期策劃等提供專業意見及指引。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
217	Human Resources/ Training Manager 人力資源／訓練經理	Implements and coordinates recruitment, selection, placement, transfer, and staff welfare programmes. Identifies training needs and organizes training and employee career development programmes. Evaluates the effectiveness of training activities. 執行及統籌僱員招聘、甄選、指派、遷調及福利計劃。確定訓練需求，籌辦訓練及員工職業發展計劃。評估訓練工作的成效。
218	Information Technology Manager 資訊科技經理	Analyses and develops systems to cover assigned projects. Produces systems specifications, documentation, user guide, implementation plan or operation manual for application systems in accordance with established procedures and company guidelines. 分析及發展資訊系統，以執行指派的工作。按照既定程序及公司指引，為應用系統編製規格、文件、用者指引、執行計劃及操作手冊。
OFFICER LEVEL 主任級		
310	Compliance Officer 合規主任	Raising the level of compliance awareness and fostering a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensuring that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintaining the Compliance Manual to ensure the contents are up-to-date and that all staff in their business areas are aware of the contents of the Compliance Manual. 提升公司對合規的關注水平並提倡合規文化，負責執行合規政策及程序，確保公司符合所有相關法例、法規、守則、附屬法例及標準，維持合規手冊內容的適時更新及所有員工皆了解合規手冊的內容。
311	Actuarial Officer 精算主任	Works under the guidance of the actuarial manager. Applies the knowledge of mathematics and statistics to the design and operation of various insurance plans and pension schemes. 在精算經理指導下工作。運用數學及統計學知識，設計及執行各類保險計劃及退休金計劃。

OFFICER LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
312	Underwriting Officer 核保主任	Assists the Underwriting/Policy Services Manager in implementing company's underwriting policies as directed and appraises risks within authorized limits. Issues policies, premium notes and endorsements. Keeps records and statistics. 根據指示,協助核保/保單服務經理執行公司的核保政策,並在授權範圍內,評估風險。發出保單、保費單及附加條款。保存紀錄及統計數字。
313	Policy Services/ Claims Officer 保單服務/索償主任	Keeps and analyses policy records and claims statistics. Answers enquiries from policyholders. Implements the company's guideline for claims settlement. Investigates and approves claims filed under an insurance policy within authorized limits. 保存、分析保單紀錄和索償統計數字。解答客戶查詢。按照公司所訂指引,處理索償。在授權範圍內,調查及批核按保單提出的索償申請。
314	Marketing/Agency Officer 市務 /營業代理主任	Assists the Marketing/Agency Manager to prepare promotional materials. Liaises with mass media and carries out publicity activities or exhibitions. Coordinates with marketing and sales staff to organize sales promotion/training programme. Assists the Agency Administration Manager in monitoring the administration of agencies to comply with the company's policies, procedures and standards. 協助市務/營業代理經理編製宣傳資料。聯絡傳媒,進行宣傳活動或舉辦展覽。與負責市場推廣的員工合作,籌辦業務推廣/訓練計劃。協助代理行政經理監管營業處的運作,使其符合保險公司的政策、所訂程序及標準。

OFFICER LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
315	Group Benefits Business Officer 團體福利業務主任	Assists the Manager in preparing group benefits proposals. Prepares work schedules and calculates premium for employee benefits plans. Checks, updates and verifies the accuracies of data or claims documents provided by clients. Keeps records and prepares certificates/statements to employees. Handles settlement of claims. 協助經理擬定團體福利計劃。編製工作時間表，計算僱員福利計劃的保費。察查、更新及核實客戶所提供的資料或索償文件。保存紀錄，編製員工福利證明書／通知書。處理賠償事宜。
316	Accounting/ Investment Officer 財務／投資主任	Assists the Accounting/Investment Manager in planning and organizing budgeting/accounting and financial control systems. Prepares budgets and financial reports to top management. 協助財務／投資經理策劃及建立預算／會計及財政管制系統。制訂預算及財政報告，呈交高層管理人員。
317	Human Resources/ Training Officer 人力資源／訓練主任	Assists the Human Resources/Training Manager in recruitment, selection, placement, transfer, training, employee career development and staff welfare programmes. 協助人力資源／訓練經理執行招聘、甄選、指派、遷調、訓練、職業發展及僱員福利計劃。
318	Accounting Officer 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Manager-Accounting in analyzing statistics and preparing management reports and statutory returns. 監督會計人員的工作，確保會計資料及紀錄準確。協助「經理－會計」分析統計資料、編製管理報告及法定報表。

OFFICER LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
319	Information Technology Staff 資訊科技人員	Plans, maintains and controls the applications of information technology in insurance, office automation and telecommunication. Analyzes the applications of information technology to development projects and specific user problems. 策劃、維持及控制資訊科技在保險、辦公室自動化及電訊方面的應用。分析資訊科技在發展計劃和個別用戶方面的應用情況。
CLERICAL LEVEL 文員級		
412	Accounting Clerk 會計文員	Raises vouchers and completes posting of accounting entries. Assists in preparing financial statements, statistical reports and statutory returns. 開立付款憑單及過帳。協助擬備財務報表、統計報告及法定報表。
413	Clerical Staff 文書人員	Performs clerical duties in relation to the issue of insurance policies and endorsements. Keeps records and statistics. 執行文書職務，印發保單及附加條款。保存紀錄及統計數字。
OTHERS 其他		
119 219	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Managerial Level 經理級 - Supervisory Level 主管級	In this column, please write below the jobs not classified by us but are considered as principal jobs in your organization. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels (119/219) on a blank sheet. Please provide information as required by Columns B to G of the Questionnaire (Part I). Please also complete Questionnaire (Part II and Part III). 請在此欄填上貴機構的其他主要職務，並另紙簡述這些職務的工作範圍及指出其所屬技能等級 (119/219)。請同時填寫調查表(第一部分)內 B 至 G 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。

OTHERS (Continued) 其他 (續)		
611	Other Supporting Staff 其他輔助員工	<p>In this column, please provide information as required by Columns B, C and D of the Questionnaire (Part I). Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines.</p> <p>請在此欄填寫調查表(第一部分)內 B、C、D 各欄所需資料。「其他輔助員工」指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。</p>

Job Description for Life Insurance Agent
人壽保險代理人的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
511	Agency Director/ Senior Agency Manager 營業總監／高級營業經理	Plans and develops business for the agencies. Manages directly and indirectly over 50 agents. Provides management development training to agency managers and supervisors. Handles agency office management, budgeting and administration. Communicates with the home office and the agents. Reviews agency performance. Carries out public relations and marketing activities. 策劃及發展營業業務。直接及簡接管理 50 位以上營業員。為營業經理及主任提供管理發展訓練。管理營業處及制訂預算。與總公司及營業員聯絡，檢討營業處的業績，執行公關及市務工作。
512	Agency Manager 營業經理	Owns or controls an agency. Manages directly and indirectly 10 - 50 agents. Formulates and executes sales and promotion programmes. Recruits, supervises and trains agents to acquire new business and serve existing policyholders. Personally contacts clients to promote sales. 擁有及管理營業處。直接及簡接管理 10 - 50 位營業員。制訂及執行營業及推廣計劃。招募、督導及培訓營業員，以取得新客戶，並為保單持有人提供服務。與客戶聯絡，推廣業務。
513	Unit Manager / Agency Supervisor 單位經理／營業主任	Recruits, supervises and trains a team of agents to acquire new business and serve existing policyholders. Manages a single layer or agency with less than 10 agents. Personally contacts clients to promote sales. 招募、督導及培訓屬下營業員，以取得新客戶，並為保單持有人提供服務。直接管理少於 10 位營業員。與客戶聯絡，推廣業務。
514	Agent 營業員	Identifies prospective clients to acquire new business and serves existing policyholders. 確定有潛力的客戶，以拓展業務，並為保單持有人提供服務。

Job Description of Principal Jobs
in the Insurance Broker Sector (General Insurance)
 保險經紀業（一般保險）主要職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
141	Managing Director/ General Manager/ Chief Executive 常務董事／總經理／ 行政總裁	Assumes total management responsibility of the company with other managers/executives as direct subordinates. Formulates company policies and objectives with a view to achieving them. Collects, collates and presents information required by directors. Represents the company in dealing with the government, business concerns and the public. 全權負責管理公司，直接管轄各部門經理／行政人員。制訂公司政策，以求達致公司目標。收集、整理及提交董事所需資料。代表公司與政府、商業團體及公眾聯絡。
142	Assistant General Manager/ Account Director/ Chief Operating Officer 助理總經理／客戶總監／ 營運總監	Manages the operational activities of all departments and branches. Formulates strategies for business expansion and integrates the marketing plans of various functional areas. Implements company policies. Streamlines and standardizes operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市場計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。
143	Assistant Director/ Divisional Director 助理總監／業務部門總監	Heads and manages the operational activities of the Business Division. 負責領導及管理公司業務部門之運作。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
241	Senior Account Manager 高級客戶經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyzes opportunities to increase business. Works closely with insurers and liaises with clients. 策劃、統籌及執行公司業務發展策略。確定及分析拓展業務的機會。與保險公司緊密合作，並與客戶聯絡。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
242	Marketing Manager/ Sales Manager/Business Development Manager 市務經理／營業經理／ 業務發展經理	Participates in formulating and implementing marketing/servicing policies. Be responsible for implementing marketing programmes. Liaises with clients and public relations. Trains and supervises subordinates. 參與制訂及執行市務／服務政策。負責執行推銷方案、客戶聯絡及公關工作。訓練及監督屬下職員的工作。
243	Account Manager/ Claims Manager 客戶經理／索償經理	Servicing existing client business, investigates and approves claims filed under an insurance policy or determines company's liability in claims. Oversees negotiation of settlement with claimants and recommends litigation when necessary. Works in close liaison with other professionals like loss adjusters, average adjusters, surveyors, reinsurers and lawyers. Supervises and trains subordinates. Keeps and analyses statistics. 負責向現有客戶提供服務，調查及批准根據保單提出的賠償要求，或決定公司在這方面的責任。監察與索償者間的談判，並於需要時建議訴訟行動。與其他專業人士如賠款理算師、海損理算師、查勘員、律師及再保險公司等緊密聯絡。監督及訓練屬下職員。保留及分析統計數字。
244	Manager - Accounting 經理 - 會計	Develops and implements financial policies and procedures. Oversees management information adequacy and the compliance with statutory requirements. Assesses strategic initiatives including mergers, acquisitions and diversions. 管理會計工作，發展會計及管理程序。監督報表編製工作，以符合監管機構的呈報規定。

OFFICER LEVEL 主任級		
340	Compliance Officer 合規主任	Raising the level of compliance awareness and fostering a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensuring that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintaining the Compliance Manual to ensure the contents are up-to-date and that all staff in their business areas are aware of the contents of the Compliance Manual. 提升公司對合規的關注水平並提倡合規文化，負責執行合規政策及程序，確保公司符合所有相關法例、法規、守則、附屬法例及標準，維持合規手冊內容的適時更新及所有員工皆了解合規手冊的內容。
341	Claims Officer 索償主任	Underwrites policies and approves claims within authorized limits. Keeps and analyzes new business and claims statistics. Implements the company's guideline for risks appraisal or claims settlement. 在授權範圍內審核保單，以及批准根據保單提出的賠償要求。保留及分析新業務及索償統計數字。執行公司對風險評估及索償所訂的準則。
343	Client Servicing Officer 客戶服務主任	Handles enquiries from existing and prospective clients. Gives explanation and advice to customers and if necessary, directs them to appropriate sections or managers. 處理客戶的查詢。向客戶解釋公司的服務，並提供意見。如有需要，將客戶轉介至有關部門或經理。
344	Accounting Officer 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Manager-Accounting in analyzing statistics and preparing management reports and statutory returns. 監督會計人員的工作，確保會計資料及紀錄準確。協助「經理 – 會計」分析統計資料、編製管理報告及法定報表。

TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
342	Technical Representative 業務代表	Provides advice to a policy holder or potential policy holder on insurance matters for the insurance broker, or arranges contracts of insurance in or from Hong Kong on behalf of the insurance broker. 就保險事宜代表保險經紀向保單持有人或準保單持有人提供意見，或代表保險經紀在香港或從香港安排保險合約。
CLERICAL LEVEL 文員級		
442	Accounting Clerk 會計文員	Raises vouchers and completes posting of accounting entries. Assists in preparing financial statements, statistical reports and statutory returns. 開立付款憑單及過帳。協助擬備財務報表、統計報告及法定報表。
443	Clerical Staff 文書人員	Performs clerical duties in relation to the issue of insurance policies and endorsements. Keeps records and statistics. 執行文書職務，印發保單及附加條款。保存紀錄及統計數字。
OTHERS 其他		
149 249	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Managerial Level 經理級 - Supervisory Level 主管級	In this column, please write below the jobs not classified by us but are considered as principal jobs in your organization. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels (149/249) on a blank sheet. Please provide information as required by Columns B to G of the Questionnaire (Part I). Please also complete Questionnaire (Part II and Part III). 請在此欄填上貴機構的其他主要職務，並另紙簡述這些職務的工作範圍及指出其所屬技能等級(149/249)。請同時填寫調查表(第一部分)內B至G各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。

OTHERS (Continued) 其他 (續)		
641	Other Supporting Staff 其他輔助員工	<p>In this column, please provide information as required by Columns B, C and D of the Questionnaire (Part I). Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines.</p> <p>請在此欄填寫調查表(第一部分)內 B、C、D 各欄所需資料。「其他輔助員工」指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。</p>

Job Description of Principal Jobs
in the Insurance Broker Sector (Life Insurance)
 保險經紀業（人壽保險）主要職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
131	Managing Director/ General Manager/ Chief Executive 常務董事／總經理／ 行政總裁	Assumes total management responsibility of the company with other managers/executives as direct subordinates. Formulates company policies and objectives with a view to achieving them. Collects, collates and presents information required by directors. Represents the company in dealing with the government, business concerns and the public. 全權負責管理公司，直接管轄各部門經理／行政人員。制訂公司政策，以求達致公司目標。收集、整理及提交董事所需資料。代表公司與政府、商業團體及公眾聯絡。
132	Assistant General Manager/ Account Director/Chief Operating Officer 助理總經理／客戶總監／ 營運總監	Manages the operational activities of all departments and branches. Formulates strategies for business expansion and integrates the marketing plans of various functional areas. Implements company policies. Streamlines and standardizes operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市場計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
231	Senior Account Manager 高級客戶經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyzes opportunities to increase business. Works closely with insurers and liaises with clients. 策劃、統籌及執行公司業務發展策略。確定及分析拓展業務的機會。與保險公司緊密合作，並與客戶聯絡。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued)		中層管理人員級 (續)
232	Marketing Manager/ Sales Manager/Business Development Manager 市務經理／營業經理／ 業務發展經理	Participates in formulating and implementing marketing/servicing policies. Be responsible for implementing marketing programmes. Liaises with clients and public relations. Trains and supervises subordinates. 參與制訂及執行市務／服務政策。負責執行推銷方案、客戶聯絡及公關工作。訓練及監督屬下職員的工作。
233	Account Manager/ Claims Manager 客戶經理／索償經理	Servicing existing client business, investigates and approves claims filed under an insurance policy or determines company's liability in claims. Oversees negotiation of settlement with claimants and recommends litigation when necessary. Works in close liaison with other professionals like loss adjusters, average adjusters, surveyors, reinsurers and lawyers. Supervises and trains subordinates. Keeps and analyses statistics. 負責向現有客戶提供服務，調查及批准根據保單提出的賠償要求，或決定公司在這方面的責任。監察與索償者間的談判，並於需要時建議訴訟行動。與其他專業人士如賠款理算師、海損理算師、查勘員、律師及再保險公司等緊密聯絡。監督及訓練屬下職員。保留及分析統計數字。
234	Manager - Accounting 經理 - 會計	Develops and implements financial policies and procedures. Oversees management information adequacy and the compliance with statutory requirements. Assesses strategic initiatives including mergers, acquisitions and diversions. 管理會計工作，發展會計及管理程序。監督報表編製工作，以符合監管機構的呈報規定。

OFFICER LEVEL 主任級		
330	Compliance Officer 合規主任	Raising the level of compliance awareness and fostering a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensuring that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintaining the Compliance Manual to ensure the contents are up-to-date and that all staff in their business areas are aware of the contents of the Compliance Manual. 提升公司對合規的關注水平並提倡合規文化，負責執行合規政策及程序，確保公司符合所有相關法例、法規、守則、附屬法例及標準，維持合規手冊內容的適時更新及所有員工皆了解合規手冊的內容。
331	Claims Officer 索償主任	Underwrites policies and approves claims within authorized limits. Keeps and analyzes new business and claims statistics. Implements the company's guideline for risks appraisal or claims settlement. 在授權範圍內審核保單，以及批准根據保單提出的賠償要求。保留及分析新業務及索償統計數字。執行公司對風險評估及索償所訂的準則。
333	Client Servicing Officer 客戶服務主任	Handles enquiries from existing and prospective clients. Gives explanation and advice to customers and if necessary, directs them to appropriate sections or managers. 處理客戶的查詢。向客戶解釋公司的服務，並提供意見。如有需要，將客戶轉介至有關部門或經理。
334	Accounting Officer 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Manager-Accounting in analyzing statistics and preparing management reports and statutory returns. 監督會計人員的工作，確保會計資料及紀錄準確。協助「經理 – 會計」分析統計資料、編製管理報告及法定報表。

TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
332	Technical Representative 業務代表	Provides advice to a policy holder or potential policy holder on insurance matters for the insurance broker, or arranges contracts of insurance in or from Hong Kong on behalf of the insurance broker. 就保險事宜代表保險經紀向保單持有人或準保單持有人提供意見，或代表保險經紀在香港或從香港安排保險合約。
CLERICAL LEVEL 文員級		
432	Accounting Clerk 會計文員	Raises vouchers and completes posting of accounting entries. Assists in preparing financial statements, statistical reports and statutory returns. 開立付款憑單及過帳。協助擬備財務報表、統計報告及法定報表。
433	Clerical Staff 文書人員	Performs clerical duties in relation to the issue of insurance policies and endorsements. Keeps records and statistics. 執行文書職務，印發保單及附加條款。保存紀錄及統計數字。
OTHERS 其他		
139 239	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Managerial Level 經理級 - Supervisory Level 主管級	In this column, please write below the jobs not classified by us but are considered as principal jobs in your organization. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels (139/239) on a blank sheet. Please provide information as required by Columns B to G of the Questionnaire (Part I). Please also complete Questionnaire (Part II and Part III). 請在此欄填上貴機構的其他主要職務，並另紙簡述這些職務的工作範圍及指出其所屬技能等級（139／239）。請同時填寫調查表(第一部分)內 B 至 G 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。

OTHERS 其他(Continued) (續)		
631	Other Supporting Staff 其他輔助員工	<p>In this column, please provide information as required by Columns B, C and D of the Questionnaire (Part I). Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines.</p> <p>請在此欄填寫調查表(第一部分)內 B、C、D 各欄所需資料。「其他輔助員工」指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。</p>

Job Description of Principal Jobs in Company Agencies (General Insurance)
代理人公司（一般保險）主要職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
161	Managing Director/ General Manager/ Chief Executive 常務董事／總經理／ 行政總裁	Assumes total management responsibility of the company with other managers/executives as direct subordinates. Formulates company policies and objectives with a view to achieving them. Collects, collates and presents information required by directors. Represents the company in dealing with the government, business concerns and the public. 全權負責管理公司，直接管轄各部門經理／行政人員。制訂公司政策，以求達致公司目標。收集、整理及提交董事所需資料。代表公司與政府、商業團體及公眾聯絡。
162	Assistant General Manager/ Account Director 助理總經理／客戶總監	Manages the operational activities of all departments and branches. Formulates strategies for business expansion and integrates the marketing plans of various functional areas. Implements company policies. Streamlines and standardizes operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市務計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
261	Senior Sales Manager 高級營業經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyzes opportunities to increase business. Works closely with insurers and liaises with clients. 策劃、統籌及執行公司業務發展策略。確定及分析拓展業務的機會。與保險公司緊密合作，並與客戶聯絡。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
262	Marketing Manager/ Sales Manager 市務經理／營業經理	Participates in formulating and implementing marketing/servicing policies. Be responsible for implementing marketing programmes. Liaises with clients and public relations. Identifies and advises insurance and investment plans to meet customers' needs. Analyses new products in the market and statistics. Maintains relationship with insurers and clients. Trains and supervises subordinates. 參與制訂及執行市務／服務政策。負責執行推銷方案、客戶聯絡及公關工作。確定及建議保險及投資計劃，以滿足顧客的需要。分析市場上的新產品及統計數字。與保險公司及客戶維持聯繫。訓練及監督屬下職員的工作。
263	Manager - Accounting 經理 - 會計	Develops and implements financial policies and procedures. Oversees management information adequacy and the compliance with statutory requirements. Assesses strategic initiatives including mergers, acquisitions and diversions. 管理會計工作，發展會計及管理程序。監督報表編製工作，以符合監管機構的呈報規定。
OFFICER LEVEL 主任級		
360	Compliance Officer 合規主任	Raising the level of compliance awareness and fostering a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensuring that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintaining the Compliance Manual to ensure the contents are up-to-date and that all staff in their business areas are aware of the contents of the Compliance Manual. 提升公司對合規的關注水平並提倡合規文化，負責執行合規政策及程序，確保公司符合所有相關法例、法規、守則、附屬法例及標準，維持合規手冊內容的適時更新及所有員工皆了解合規手冊的內容。
361	Account Officer 客戶主任	Underwrites policies within authorized limits. Keeps and analyzes new business statistics. Implements the company's guideline for risks appraisal. 在授權範圍內審核保單。保留及分析新業務統計數字。執行公司對風險評估所訂的準則。

OFFICER LEVEL (Continued)		主任級 (續)
362	Client Servicing Officer 客戶服務主任	Handles enquiries from existing and prospective clients. Gives explanation and advice to customers and if necessary, directs them to appropriate sections or managers. 處理客戶的查詢。向客戶解釋公司的服務，並提供意見。如有需要，將客戶轉介至有關部門或經理。
363	Accounting Officer 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Manager-Accounting in analyzing statistics and preparing management reports and statutory returns. 監督會計人員的工作，確保會計資料及紀錄準確。協助「經理 - 會計」分析統計資料、編製管理報告及法定報表。
TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
364	Technical Representative 業務代表	Provides advice to a policy holder or potential policy holder on insurance matters for the insurance company agency, or arranges contracts of insurance in or from Hong Kong on behalf of the insurance company agency. 就保險事宜代表保險代理人公司向保單持有人或準保單持有人提供意見，或代表保險代理人公司在香港或從香港安排保險合約。
CLERICAL LEVEL 文員級		
462	Accounting Clerk 會計文員	Raises vouchers and completes posting of accounting entries. Assists in preparing financial statements, statistical reports and statutory returns. 開立付款憑單及過帳。協助擬備財務報表、統計報告及法定報表。
463	Clerical Staff 文書人員	Performs clerical duties in relation to the issue of insurance policies and endorsements. Keeps records and statistics. 執行文書職務，印發保單及附加條款。保存紀錄及統計數字。

OTHERS 其他		
169 269	<p>Other Principal Jobs 其他主要職務</p> <p>- Managerial Level 經理級</p> <p>- Supervisory Level 主管級</p>	<p>In this column, please write below the jobs not classified by us but are considered as principal jobs in your organization. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels (169/269) on a blank sheet. Please provide information as required by Columns B to G of the Questionnaire (Part I). Please also complete Questionnaire (Part II and Part III).</p> <p>請在此欄填上貴機構的其他主要職務，並另紙簡述這些職務的工作範圍及指出其所屬技能等級（169／269）。請同時填寫調查表(第一部分)內 B 至 G 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。</p>
661	<p>Other Supporting Staff 其他輔助員工</p>	<p>In this column, please provide information as required by Columns B, C and D of the Questionnaire (Part I). Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines.</p> <p>請在此欄填寫調查表(第一部分)內 B、C、D 各欄所需資料。「其他輔助員工」指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。</p>

Job Description of Principal Jobs in Company Agencies (Life Insurance)
代理人公司（人壽保險）主要職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
151	Managing Director/ General Manager/ Chief Executive 常務董事／總經理／ 行政總裁	Assumes total management responsibility of the company with other managers/executives as direct subordinates. Formulates company policies and objectives with a view to achieving them. Collects, collates and presents information required by directors. Represents the company in dealing with the government, business concerns and the public. 全權負責管理公司，直接管轄各部門經理／行政人員。制訂公司政策，以求達致公司目標。收集、整理及提交董事所需資料。代表公司與政府、商業團體及公眾聯絡。
152	Assistant General Manager/ Account Director 助理總經理／客戶總監	Manages the operational activities of all departments and branches. Formulates strategies for business expansion and integrates the marketing plans of various functional areas. Implements company policies. Streamlines and standardizes operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市務計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
251	Senior Sales Manager 高級營業經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyzes opportunities to increase business. Works closely with insurers and liaises with clients. 策劃、統籌及執行公司業務發展策略。確定及分析拓展業務的機會。與保險公司緊密合作，並與客戶聯絡。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
252	Marketing Manager/ Sales Manager 市務經理／營業經理	Participates in formulating and implementing marketing/servicing policies. Be responsible for implementing marketing programmes. Liaises with clients and public relations. Identifies and advises insurance and investment plans to meet customers' needs. Analyses new products in the market and statistics. Maintains relationship with insurers and clients. Trains and supervises subordinates. 參與制訂及執行市務／服務政策。負責執行推銷方案、客戶聯絡及公關工作。確定及建議保險及投資計劃，以滿足顧客的需要。分析市場上的新產品及統計數字。與保險公司及客戶維持聯繫。訓練及監督屬下職員的工作。
253	Manager - Accounting 經理 - 會計	Develops and implements financial policies and procedures. Oversees management information adequacy and the compliance with statutory requirements. Assesses strategic initiatives including mergers, acquisitions and diversions. 管理會計工作，發展會計及管理程序。監督報表編製工作，以符合監管機構的呈報規定。
OFFICER LEVEL 主任級		
350	Compliance Officer 合規主任	Raising the level of compliance awareness and fostering a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensuring that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintaining the Compliance Manual to ensure the contents are up-to-date and that all staff in their business areas are aware of the contents of the Compliance Manual. 提升公司對合規的關注水平並提倡合規文化，負責執行合規政策及程序，確保公司符合所有相關法例、法規、守則、附屬法例及標準，維持合規手冊內容的適時更新及所有員工皆了解合規手冊的內容。
351	Account Officer 客戶主任	Underwrites policies within authorized limits. Keeps and analyzes new business statistics. Implements the company's guideline for risks appraisal. 在授權範圍內審核保單。保留及分析新業務統計數字。執行公司對風險評估所訂的準則。

OFFICER LEVEL (Continued)		主任級 (續)
352	Client Servicing Officer 客戶服務主任	Handles enquiries from existing and prospective clients. Gives explanation and advice to customers and if necessary, directs them to appropriate sections or managers. 處理客戶的查詢。向客戶解釋公司的服務，並提供意見。如有需要，將客戶轉介至有關部門或經理。
353	Accounting Officer 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Manager-Accounting in analyzing statistics and preparing management reports and statutory returns. 監督會計人員的工作，確保會計資料及紀錄準確。協助「經理 - 會計」分析統計資料、編製管理報告及法定報表。
TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
354	Technical Representative 業務代表	Provides advice to a policy holder or potential policy holder on insurance matters for the insurance company agency, or arranges contracts of insurance in or from Hong Kong on behalf of the insurance company agency. 就保險事宜代表保險代理人公司向保單持有人或準保單持有人提供意見，或代表保險代理人公司在香港或從香港安排保險合約。
CLERICAL LEVEL 文員級		
452	Accounting Clerk 會計文員	Raises vouchers and completes posting of accounting entries. Assists in preparing financial statements, statistical reports and statutory returns. 開立付款憑單及過帳。協助擬備財務報表、統計報告及法定報表。
453	Clerical Staff 文書人員	Performs clerical duties in relation to the issue of insurance policies and endorsements. Keeps records and statistics. 執行文書職務，印發保單及附加條款。保存紀錄及統計數字。

OTHERS 其他		
<p>159</p> <p>259</p>	<p>Other Principal Jobs 其他主要職務</p> <p>- Managerial Level 經理級</p> <p>- Supervisory Level 主管級</p>	<p>In this column, please write below the jobs not classified by us but are considered as principal jobs in your organization. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels (159/259) on a blank sheet. Please provide information as required by Columns B to G of the Questionnaire (Part I). Please also complete Questionnaire (Part II and Part III).</p> <p>請在此欄填上貴機構的其他主要職務，並另紙簡述這些職務的工作範圍及指出其所屬技能等級（159／259）。請同時填寫調查表(第一部分)內 B 至 G 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。</p>
<p>651</p>	<p>Other Supporting Staff 其他輔助員工</p>	<p>In this column, please provide information as required by Columns B, C and D of the Questionnaire (Part I). Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines.</p> <p>請在此欄填寫調查表(第一部分)內 B、C、D 各欄所需資料。「其他輔助員工」指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。</p>

Job Description of Principal Jobs in Bancassurance Sector (General Insurance)

銀行附屬保險(一般保險)主要職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
181	Managing Director/ General Manager/ Chief Executive 常務董事／總經理／ 行政總裁	Assumes total management responsibility of the company with other managers/executives as direct subordinates. Formulates company policies and objectives with a view to achieving them. Collects, collates and presents information required by directors. Represents the company in dealing with the government, business concerns and the public. 全權負責管理公司，直接管轄各部門經理／行政人員。制訂公司政策，以求達致公司目標。收集、整理及提交董事所需資料。代表公司與政府、商業團體及公眾聯絡。
182	Assistant General Manager/ Account Director 助理總經理／客戶總監	Manages the operational activities of all departments and branches. Formulates strategies for business expansion and integrates the marketing plans of various functional areas. Implements company policies. Streamlines and standardizes operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市務計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
281	Senior Sales Manager/ Senior Insurance Manager 高級營業經理／ 高級保險經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyzes opportunities to increase business. Works closely with insurers and liaises with clients. 策劃、統籌及執行公司業務發展策略。確定及分析拓展業務的機會。與保險公司緊密合作，並與客戶聯絡。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
282	Marketing Manager/ Sales Manager/ Insurance Manager 市務經理／營業經理／ 保險經理	Participates in formulating and implementing marketing/servicing policies. Be responsible for implementing marketing programmes. Liaises with clients and public relations. Identifies and advises insurance and investment plans to meet customers' needs. Analyses new products in the market and statistics. Maintains relationship with insurers and clients. Trains and supervises subordinates. 參與制訂及執行市務／服務政策。負責執行推銷方案、客戶聯絡及公關工作。確定及建議保險及投資計劃，以滿足顧客的需要。分析市場上的新產品及統計數字。與保險公司及客戶維持聯繫。訓練及監督屬下職員的工作。
283	Manager - Accounting 經理 - 會計	Develops and implements financial policies and procedures. Oversees management information adequacy and the compliance with statutory requirements. Assesses strategic initiatives including mergers, acquisitions and diversions. 管理會計工作，發展會計及管理程序。監督報表編製工作，以符合監管機構的呈報規定。
OFFICER LEVEL 主任級		
380	Compliance Officer 合規主任	Raising the level of compliance awareness and fostering a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensuring that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintaining the Compliance Manual to ensure the contents are up-to-date and that all staff in their business areas are aware of the contents of the Compliance Manual. 提升公司對合規的關注水平並提倡合規文化，負責執行合規政策及程序，確保公司符合所有相關法例、法規、守則、附屬法例及標準，維持合規手冊內容的適時更新及所有員工皆了解合規手冊的內容。
381	Account Officer/ Marketing Officer/ Insurance Officer 客戶主任／市務主任／ 保險主任	Underwrites policies within authorized limits. Keeps and analyzes new business statistics. Implements the company's guideline for risks appraisal. 在授權範圍內審核保單。保留及分析新業務統計數字。執行公司對風險評估所訂的準則。

OFFICER LEVEL (Continued)		主任級 (續)
382	Client Servicing Officer 客戶服務主任	Handles enquiries from existing and prospective clients. Gives explanation and advice to customers and if necessary, directs them to appropriate sections or managers. 處理客戶的查詢。向客戶解釋公司的服務，並提供意見。如有需要，將客戶轉介至有關部門或經理。
383	Accounting Officer 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Manager-Accounting in analyzing statistics and preparing management reports and statutory returns. 監督會計人員的工作，確保會計資料及紀錄準確。協助「經理 - 會計」分析統計資料、編製管理報告及法定報表。
TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
384	Technical Representative 業務代表	Provides advice to a policy holder or potential policy holder on insurance matters for the insurance company agency, or arranges contracts of insurance in or from Hong Kong on behalf of the insurance company agency. 就保險事宜代表保險代理人公司向保單持有人或準保單持有人提供意見，或代表保險代理人公司在香港或從香港安排保險合約。
CLERICAL LEVEL 文員級		
481	Accounting Clerk 會計文員	Raises vouchers and completes posting of accounting entries. Assists in preparing financial statements, statistical reports and statutory returns. 開立付款憑單及過帳。協助擬備財務報表、統計報告及法定報表。
482	Clerical Staff 文書人員	Performs clerical duties in relation to the issue of insurance policies and endorsements. Keeps records and statistics. 執行文書職務，印發保單及附加條款。保存紀錄及統計數字。

OTHERS 其他		
189	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Managerial Level 經理級	<p>In this column, please write below the jobs not classified by us but are considered as principal jobs in your organization. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels (189/289) on a blank sheet. Please provide information as required by Columns B to G of the Questionnaire (Part I). Please also complete Questionnaire (Part II and Part III).</p> <p>請在此欄填上貴機構的其他主要職務，並另紙簡述這些職務的工作範圍及指出其所屬技能等級 (189/289)。請同時填寫調查表(第一部分)內 B 至 G 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。</p>
289	- Supervisory Level 主管級	
681	Other Supporting Staff 其他輔助員工	<p>In this column, please provide information as required by Columns B, C and D of the Questionnaire (Part I). Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines.</p> <p>請在此欄填寫調查表(第一部分)內 B、C、D 各欄所需資料。「其他輔助員工」指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。</p>

Job Description of Principal Jobs in Bancassurance Sector (Life Insurance)

銀行附屬保險(人壽保險)主要職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
171	Managing Director/ General Manager/ Chief Executive 常務董事／總經理／ 行政總裁	Assumes total management responsibility of the company with other managers/executives as direct subordinates. Formulates company policies and objectives with a view to achieving them. Collects, collates and presents information required by directors. Represents the company in dealing with the government, business concerns and the public. 全權負責管理公司，直接管轄各部門經理／行政人員。制訂公司政策，以求達致公司目標。收集、整理及提交董事所需資料。代表公司與政府、商業團體及公眾聯絡。
172	Assistant General Manager/ Account Director 助理總經理／客戶總監	Manages the operational activities of all departments and branches. Formulates strategies for business expansion and integrates the marketing plans of various functional areas. Implements company policies. Streamlines and standardizes operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市務計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
271	Senior Sales Manager/ Senior Insurance Manager 高級營業經理／ 高級保險經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyzes opportunities to increase business. Works closely with insurers and liaises with clients. 策劃、統籌及執行公司業務發展策略。確定及分析拓展業務的機會。與保險公司緊密合作，並與客戶聯絡。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
272	Marketing Manager/ Sales Manager/ Insurance Manager 市務經理／營業經理／ 保險經理	Participates in formulating and implementing marketing/servicing policies. Be responsible for implementing marketing programmes. Liaises with clients and public relations. Identifies and advises insurance and investment plans to meet customers' needs. Analyses new products in the market and statistics. Maintains relationship with insurers and clients. Trains and supervises subordinates. 參與制訂及執行市務／服務政策。負責執行推銷方案、客戶聯絡及公關工作。確定及建議保險及投資計劃，以滿足顧客的需要。分析市場上的新產品及統計數字。與保險公司及客戶維持聯繫。訓練及監督屬下職員的工作。
273	Manager - Accounting 經理 - 會計	Develops and implements financial policies and procedures. Oversees management information adequacy and the compliance with statutory requirements. Assesses strategic initiatives including mergers, acquisitions and diversions. 管理會計工作，發展會計及管理程序。監督報表編製工作，以符合監管機構的呈報規定。
OFFICER LEVEL 主任級		
370	Compliance Officer 合規主任	Raising the level of compliance awareness and fostering a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensuring that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintaining the Compliance Manual to ensure the contents are up-to-date and that all staff in their business areas are aware of the contents of the Compliance Manual. 提升公司對合規的關注水平並提倡合規文化，負責執行合規政策及程序，確保公司符合所有相關法例、法規、守則、附屬法例及標準，維持合規手冊內容的適時更新及所有員工皆了解合規手冊的內容。
371	Account Officer/ Marketing Officer/ Insurance Officer 客戶主任／市務主任／ 保險主任	Underwrites policies within authorized limits. Keeps and analyzes new business statistics. Implements the company's guideline for risks appraisal. 在授權範圍內審核保單。保留及分析新業務統計數字。執行公司對風險評估所訂的準則。

OFFICER LEVEL (Continued)		主任級 (續)
372	Client Servicing Officer 客戶服務主任	Handles enquiries from existing and prospective clients. Gives explanation and advice to customers and if necessary, directs them to appropriate sections or managers. 處理客戶的查詢。向客戶解釋公司的服務，並提供意見。如有需要，將客戶轉介至有關部門或經理。
373	Accounting Officer 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Manager-Accounting in analyzing statistics and preparing management reports and statutory returns. 監督會計人員的工作，確保會計資料及紀錄準確。協助「經理 - 會計」分析統計資料、編製管理報告及法定報表。
TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
374	Technical Representative 業務代表	Provides advice to a policy holder or potential policy holder on insurance matters for the insurance company agency, or arranges contracts of insurance in or from Hong Kong on behalf of the insurance company agency. 就保險事宜代表保險代理人公司向保單持有人或準保單持有人提供意見，或代表保險代理人公司在香港或從香港安排保險合約。
CLERICAL LEVEL 文員級		
471	Accounting Clerk 會計文員	Raises vouchers and completes posting of accounting entries. Assists in preparing financial statements, statistical reports and statutory returns. 開立付款憑單及過帳。協助擬備財務報表、統計報告及法定報表。
472	Clerical Staff 文書人員	Performs clerical duties in relation to the issue of insurance policies and endorsements. Keeps records and statistics. 執行文書職務，印發保單及附加條款。保存紀錄及統計數字。

OTHERS 其他		
179 279	<p>Other Principal Jobs 其他主要職務</p> <p>- Managerial Level 經理級</p> <p>- Supervisory Level 主管級</p>	<p>In this column, please write below the jobs not classified by us but are considered as principal jobs in your organization. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels (179/279) on a blank sheet. Please provide information as required by Columns B to G of the Questionnaire (Part I). Please also complete Questionnaire (Part II and Part III).</p> <p>請在此欄填上貴機構的其他主要職務，並另紙簡述這些職務的工作範圍及指出其所屬技能等級 (179/279)。請同時填寫調查表(第一部分)內 B 至 G 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。</p>
671	<p>Other Supporting Staff 其他輔助員工</p>	<p>In this column, please provide information as required by Columns B, C and D of the Questionnaire (Part I). Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines.</p> <p>請在此欄填寫調查表(第一部分)內 B、C、D 各欄所需資料。「其他輔助員工」指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。</p>

一般保險業僱員人數(按門類及主要職務劃分)

職稱 \ 門類	一般保險 承保公司	綜合保險 公司	保險經紀 人公司	代理人公 司 - 保險	代理人公 司 - 其他 分銷	銀行附屬保險	總計
高層管理人員級							
常務董事/ 總經理/ 行政總裁	73	14	93	57	-	3	240
副常務董事/ 副總經理	30	30	-	-	-	-	60
助理總經理/ 高級經理/客戶總監/ 營運總監	102	64	75	9	-	7	257
助理總監/ 業務部門總監	-	-	33	-	-	-	33
其他	26	3	12	12	-	6	59
小計	231	111	213	78	0	16	649
中層管理人員級							
精算經理	6	7	15	-	-	-	28
再保險經理	23	17	-	-	-	-	40
核保經理	143	103	-	3	-	-	249
客戶經理/索償經理	159	93	139	4	-	1	396
市務/服務經理	147	53	-	-	-	-	200
人力資源/訓練經理	37	17	9	4	-	-	67
資訊科技經理	40	20	8	1	-	-	69
經理 - 會計	72	11	51	8	-	1	143
助理經理	163	42	-	-	-	-	205
高級客戶經理	-	-	109	-	-	-	109
市務經理/營業經理/業 務發展經理	-	-	195	172	16	-	383
市務經理/營業經理/保 險經理	-	-	-	-	-	65	65
高級營業經理/高級保險 經理	-	-	-	26	-	16	42
小計	790	363	526	218	16	83	1 996

職稱 \ 門類	一般保險 承保公司	綜合保險 公司	保險經紀 人公司	代理人公 司 - 保險	代理人公 司 - 其他 分銷	銀行附屬保險	總計
主任級							
合規主任	11	2	7	1	-	1	22
精算主任	7	-	24	-	-	-	31
客戶主任／核保主任	353	198	1	14	-	-	566
保單服務／索償主任	203	106	-	1	-	-	310
市務主任	138	58	4	-	-	-	200
會計主任	108	16	-	49	-	1	174
助理主任	171	103	-	1	-	1	276
資訊科技人員	107	35	28	20	-	1	191
索償主任	-	-	73	-	-	-	73
客戶服務主任	-	-	235	68	-	3	306
客戶主任／市務主任／ 保險主任	-	-	-	-	-	176	176
客戶主任	-	-	62	31	32	-	125
其他	18	54	14	39	-	21	146
小計	1 116	572	448	224	32	204	2 596
業務代表							
業務代表	-	-	1 439	1 491	1 921	156	5 007
小計	-	-	1 439	1 491	1 921	156	5 007
文員級							
核保文員／索償文員	504	187	-	5	-	-	696
會計文員	109	75	96	116	8	2	406
文書人員	262	96	379	427	55	9	1 228
小計	875	358	475	548	63	11	2 330
保險代理人							
營業總監／高級營業經理	-	-	-	-	-	-	0
營業員	2 306	437	-	-	-	-	2 743
小計	2 306	437	-	-	-	-	2 743
總計	5 318	1 841	3 101	2 559	2 032	470	15 321

註：並不包括其他輔助員工(943人)。

人壽保險業僱員人數(按門類及主要職務劃分)

職稱 \ 門類	人壽保險 承保公司	綜合保險 公司	保險經紀人 公司	代理人公 司 - 保險	代理人公 司 - 其他 分銷	銀行附屬保險	總計
高層管理人員級							
常務董事／總經理／ 行政總裁	46	22	73	-	-	1	142
副常務董事／副總經理	-	-	-	-	-	-	0
總精算師	28	30	-	-	-	-	58
主管 - 個人長期業務	20	22	-	-	-	-	42
主管 - 市務／營業代理運作	53	39	-	-	-	-	92
主管 - 團體福利業務	12	16	-	-	-	-	28
主管 - 財務／投資／司庫	27	51	-	-	-	-	78
主管 - 人力資源／訓練	15	35	-	-	-	-	50
助理總經理／客戶總監／ 營運總監	-	-	37	-	-	-	37
其他	44	10	10	8	-	1	73
小計	245	225	120	8	0	2	600
中層管理人員級							
精算經理	79	96	-	-	-	-	175
高級客戶經理	-	-	67	-	-	-	67
核保經理	79	74	-	-	-	-	153
保單服務／索償經理／客戶經 理	113	44	-	-	-	-	157
市務/營業/營業代理經理/業務 發展經理	175	129	188	-	-	14	506
高級營業經理/高級保險經理	-	-	-	-	-	2	2
團體福利業務經理	36	68	-	-	-	-	104
財務／投資經理	39	64	-	-	-	-	103
人力資源／訓練經理	52	96	1	-	-	-	149
資訊科技經理	115	109	-	-	-	-	224
客戶經理／索償經理	-	-	47	-	-	-	47
經理 - 會計	46	19	18	-	-	2	85
小計	734	699	321	0	0	18	1 772

職稱 \ 門類	人壽保險 承保公司	綜合保險 公司	保險經紀人 公司	代理人公 司 - 保險	代理人公 司 - 其他 分銷	銀行附屬保險	總計
主任級							
精算主任	115	108	-	-	-	-	223
合規主任	25	6	8	-	-	-	39
核保主任	136	130	-	-	-	-	266
保單服務／索償主任	290	132	11	-	-	-	433
客戶服務主任	-	-	121	-	-	4	125
市務／營業／營業代理主任	238	227	-	-	-	-	465
團體福利業務主任	40	117	-	-	-	-	157
財務／投資主任	67	271	23	-	-	-	361
客戶主任／市務主任／ 保險主任	-	-	-	-	-	21	21
人力資源／訓練主任	65	78	9	-	-	-	152
會計主任	78	51	-	-	-	2	131
資訊科技人員	234	304	3	-	-	-	541
其他	19	55	12	-	18	-	104
小計	1 307	1 479	187	0	18	27	3 018
業務代表							
業務代表	-	-	1 453	19	3	96	1 571
小計	-	-	1 453	19	3	96	1 571
文員級							
會計文員	51	30	35	-	-	-	116
文書人員	498	442	237	9	3	93	1 282
小計	549	472	272	9	3	93	1 398
保險代理人							
營業總監／高級營業經理	373	206	-	-	-	-	579
營業經理	952	617	-	-	-	-	1 569
單位經理／營業主任	1 495	2 070	-	-	-	-	3 565
營業員	9 415	11 083	-	-	-	-	20 498
小計	12 235	13 976	-	-	-	-	26 211
總計	15 070	16 851	2 353	36	24	236	34 570

註：並不包括其他輔助員工 (1 651人)。

最多被選擇的五項人力培訓的類別/課題 (按門類及職級劃分)

表甲至表庚按保險的類別及從業員的職級，列載五大最熱門訓練類別／課題如下：

表甲: 五大最熱門訓練類別／課題 (人壽保險承保公司)

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	管理／行政	策略管理
	2	管理／行政	危機管理
	3	管理／行政	解決困難及作出決定
	4	管理／行政	市場管理
	4	管理／行政	優質服務管理
主任級	1	基本業務知識	人壽保險
	2	通用技能	表達技巧
	2	通用技能	人際關係技巧
	4	管理／行政	時間管理
	5	管理／行政	團隊之建立
文員級	1	通用技能	英文書寫
	2	基本業務知識	人壽保險
	3	通用技能	表達技巧
	3	通用技能	普通話
	5	通用技能	英語會話
業務代表	1	基本業務知識	人壽保險
	2	通用技能	英文書寫
	2	通用技能	有效溝通技巧
	2	通用技能	人際關係技巧
	2	基本業務知識	強制性公積金
保險代理人	1	基本業務知識	人壽保險
	2	基本業務知識	一般保險
	3	通用技能	有效溝通技巧
	3	通用技能	人際關係技巧
	5	專業知識	Senior Associate, Australian & New Zealand Institute of Insurance & Finance (ANZIIF)
	5	專業知識	Certified Financial Planner (CFP)
	5	專業知識	Fellow, Chartered Financial Practitioner (FChFP)
	5	專業知識	Fellow, Life Management Institute (FLMI)
	5	基本業務知識	精算學
	5	基本業務知識	強制性公積金
	5	基本業務知識	投資策劃
	5	基本業務知識	財務策劃
	5	基本業務知識	與保險有關之法律
5	通用技能	英文書寫	

表乙: 五大最熱門訓練類別/課題 (一般保險承保公司)

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別/課題
經理級	1	管理/行政	風險管理
	2	管理/行政	領導才能
	3	管理/行政	策略管理
	3	基本業務知識	一般保險
	5	管理/行政	解決困難及作出決定
主任級	1	基本業務知識	一般保險
	2	基本業務知識	再保險
	3	管理/行政	訓練及輔導下屬
	3	管理/行政	團隊之建立
	5	管理/行政	風險管理
文員級	1	基本業務知識	一般保險
	2	通用技能	英文書寫
	3	通用技能	英語會話
	4	通用技能	有效溝通技巧
	5	基本業務知識	再保險
業務代表	1	通用技能	有效溝通技巧
	1	通用技能	普通話
	1	通用技能	市場推廣/銷售技巧
	1	通用技能	顧客心理
	1	專業知識	Certified Financial Planner (CFP)
保險代理人	1	基本業務知識	一般保險
	2	通用技能	人際關係技巧
	3	通用技能	市場推廣/銷售技巧
	4	通用技能	普通話
	4	通用技能	有效溝通技巧

表丙:五大最熱門訓練類別／課題 (綜合保險公司)

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	管理／行政	風險管理
	2	管理／行政	領導才能
	3	管理／行政	策略管理
	3	管理／行政	危機管理
	3	管理／行政	團隊之建立
主任級	1	專業知識	Associate of the Chartered Insurance Institute (ACII)
	2	管理／行政	風險管理
	2	管理／行政	領導才能
	2	管理／行政	團隊之建立
	2	管理／行政	管理理論與實務
	2	專業知識	Senior Associate, Australian & New Zealand Institute of Insurance & Finance (ANZIIF)
	2	專業知識	Registered Financial Planner (RFP)
	2	通用技能	有效溝通技巧
文員級	1	通用技能	人際關係技巧
	1	通用技能	有效溝通技巧
	3	專業知識	英文書寫
	3	通用技能	Registered Financial Planner (RFP)
	5	通用技能	基本電腦應用
	5	通用技能	人際關係技巧
業務代表	1	通用技能	英語會話
	1	專業知識	Chartered Property and Casualty Underwriter (CPCU)
	1	專業知識	Professional Diploma in Insurance Programme (PDI)
	1	基本業務知識	一般保險
	1	專業知識	Insurance Institute of Hong Kong (IIHK) Diploma
保險代理人	1	通用技能	市場推廣／銷售技巧
	1	基本業務知識	一般保險
	1	基本業務知識	人壽保險
	1	通用技能	有效溝通技巧
	1	通用技能	市場推廣／銷售技巧
	1	通用技能	人際關係技巧

表丁: 五大最熱門訓練類別／課題 (保險經紀人公司)

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	基本業務知識	一般保險
	2	管理／行政	風險管理
	3	基本業務知識	投資相連保險
	4	基本業務知識	人壽保險
	5	管理／行政	危機管理
主任級	1	專業知識	Associate of the Chartered Insurance Institute (ACII)
	2	專業知識	Fellow of the Chartered Insurance Institute (FCII)
	3	專業知識	Fellow, Life Management Institute (FLMI)
	4	管理／行政	推行變革
	5	通用技能	中文書寫
文員級	1	通用技能	普通話
	2	基本業務知識	投資相連保險
	3	基本業務知識	資產管理
	4	基本業務知識	人壽保險
	5	管理／行政	激勵
業務代表	1	通用技能	普通話
	2	管理／行政	激勵
	3	基本業務知識	人壽保險
	4	基本業務知識	退休策劃
	5	管理／行政	解決困難及作出決定
保險代理人	不適用		

表戊: 五大最熱門訓練類別／課題 (代理人公司 (保險))

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	基本業務知識	一般保險
	2	管理／行政	風險管理
	3	管理／行政	市場管理
	4	管理／行政	危機管理
	5	管理／行政	管理理論與實務
主任級	1	管理／行政	處理衝突
	2	通用技能	普通話
	3	專業知識	Certified Financial Planner (CFP)
	4	基本業務知識	一般保險
	4	通用技能	基本電腦應用
文員級	1	管理／行政	市場管理
	2	管理／行政	壓力處理
	3	基本業務知識	投資相連保險
	4	通用技能	基本會計
	5	管理／行政	優質服務管理
業務代表	1	通用技能	中文書寫
	2	通用技能	廣東話
	3	基本業務知識	投資策劃
	4	專業知識	Insurance Institute of Hong Kong (IIHK) Diploma
	5	通用技能	顧客心理
保險代理人	不適用		

表己: 五大最熱門訓練類別／課題 (代理人公司 (其他分銷))

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	管理／行政	風險管理
	1	管理／行政	領導才能
	1	管理／行政	訓練及輔導下屬
	1	管理／行政	時間管理
	1	基本業務知識	一般保險
	1	基本業務知識	投資策劃
	1	基本業務知識	財務策劃
	1	基本業務知識	投資相連保險
	1	基本業務知識	資產管理
	1	通用技能	市場推廣／銷售技巧
主任級	1	管理／行政	管理理論與實務
	2	基本業務知識	投資策劃
	2	基本業務知識	財務策劃
	2	基本業務知識	資產管理
	2	基本業務知識	與保險有關之法律
	2	通用技能	英文書寫
	2	通用技能	中文書寫
	2	通用技能	有效溝通技巧
文員級	1	管理／行政	風險管理
	2	管理／行政	壓力處理
	3	通用技能	人際關係技巧
	4	基本業務知識	投資相連保險
	4	管理／行政	危機管理
	4	通用技能	基本會計
業務代表	1	管理／行政	風險管理
	2	基本業務知識	投資相連保險
	3	管理／行政	領導才能
	4	通用技能	人際關係技巧
	5	通用技能	資訊科技系統
保險代理人	不適用		

表庚: 五大最熱門訓練類別／課題 (銀行附屬保險公司)

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	管理／行政	風險管理
	2	管理／行政	市場管理
	3	管理／行政	策略管理
	3	管理／行政	領導才能
	3	基本業務知識	一般保險
	3	基本業務知識	與保險有關之法律
主任級	1	專業知識	Insurance Institute of Hong Kong (IIHK) Diploma
	1	管理／行政	管理理論與實務
	1	專業知識	SFC related courses
	4	基本業務知識	強制性公積金
	5	管理／行政	風險管理
	5	管理／行政	市場管理
	5	管理／行政	解決困難及作出決定
	5	管理／行政	激勵
	5	基本業務知識	精算學
	5	基本業務知識	人壽保險
	5	通用技能	資訊科技系統
	5	管理／行政	人力資源管理
	5	通用技能	基本會計
	5	通用技能	人際關係技巧
5	通用技能	顧客心理	
文員級	1	管理／行政	領導才能
	1	基本業務知識	財務策劃
	3	基本業務知識	一般保險
	3	管理／行政	危機管理
	3	管理／行政	推行變革
	3	基本業務知識	投資相連保險
	3	管理／行政	團隊之建立
	3	管理／行政	時間管理
	3	基本業務知識	投資策劃
	3	基本業務知識	資產管理
3	通用技能	英文書寫	
業務代表	1	管理／行政	市場管理
	2	通用技能	資訊科技系統
	2	通用技能	基本會計
	4	管理／行政	解決困難及作出決定
	4	管理／行政	人力資源管理
保險代理人		不適用	