

2003 MANPOWER SURVEY REPORT

INSURANCE INDUSTRY

保險業

二零零三年人力調查報告

INSURANCE TRAINING BOARD

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL

職業訓練局

保險業訓練委員會

目 錄

<u>章 數</u>	<u>段 數</u>	<u>頁 數</u>	
一 .	調查背景、方法及範圍	1.1 – 1.14	47 – 50
二 .	調查結果		
	A. 保險業整體情況	2.1 – 2.3	51
	B. 一般保險業類別	2.4 – 2.13	52 – 59
	C. 人壽保險業類別	2.14 – 2.22	60 – 68
	D. 保險業中介人持續專業培訓計劃	2.23 – 2.30	69 – 76
三 .	結論		
	A. 保險業整體情況	3.1 – 3.2	77 – 79
	B. 一般保險業類別	3.3 – 3.11	80 – 82
	C. 人壽保險業類別	3.12 – 3.21	83 – 86
	D. 保險業中介人持續專業培訓計劃	3.22 – 3.28	87 – 88
四 .	建議	4.1 – 4.6	89 – 90
五 .	業務前景		
	A. 保險業	5.1 – 5.5	91 – 92
	B. 一般保險類別	5.6 – 5.7	92
	C. 人壽保險類別	5.8 – 5.10	92 – 93

附錄

頁 數

1. 保險業訓練委員會委員名單	96
2. 保險業訓練委員會職權範圍	99 - 100
3. 調查表	103 - 113
4. 調查表附註	114 - 116
5. 主要職務的工作說明	117 - 135

第一章

調查背景、方法及範圍

保險業訓練委員會

1.1 職業訓練局保險業訓練委員會的職責，包括評估業內的人力情況及訓練需求，並向局方建議適當措施，以培訓人才，應付業內需要。本會的委員名單及職權範圍分別載於附錄 1、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(C &SD)協助下，第十一次人力調查於二〇〇三年五月二十三日至六月三十日期間進行。是次調查目的如下：

- (a) 確定保險專業僱員及保險中介人的數目；
- (b) 預測保險業二〇〇三至二〇〇四年間的人力增長及訓練需求；
- (c) 徵詢僱主對專業僱員及保險中介人宜有教育程度的意見；
- (d) 就保險公司為其中介人所提供的「持續專業培訓計劃」(CPD)課程蒐集資料。

1.3 政府統計處處處理調查所得資料後，於二〇〇三年九月底完成製表工作。這些資料有助本會就訓練事宜提出建議，協助從業員符合法例規定的訓練要求，以及提高他們的專業水平。

調查範圍

1.4 類似上次調查，是次調查包括保險公司、保險經紀及「保險中介人登記委員會」(IARB)存錄的公司代理。保險公司、保險經紀及代理歸入不同類別，以分層隨機抽樣法，從中選出 692 間機構為調查對象。

1.5 692 間接受調查機構中，184 間為營業中的授權保險公司、208 間為保險經紀、300 間為公司代理。在抽樣的公司代理中，148 間從事保險業務，152 間乃另類分銷商，例如銀行、投資公司、旅行社、汽車經銷商等，這些機構擁有提供保險服務或處理有關保險事宜的僱員，並於 IARB 註冊。保險業訓練委員會估計，是次調查包括保險業約 99% 的人力；其餘人力大部分受僱於設有輔助保險服務的政府部門及教育院校，但這些部門及院校都不包括在是次調查範圍內。

調查文件

1.6 本會設計了 4 份調查表，分別發給一般保險公司、人壽保險公司、保險經紀及保險公司代理。調查表所列職務大多與上次調查採用的相同，方便比較。此外，調查表亦包括附加問題，蒐集有關 CPD 的專業及保險訓練資料。

1.7 實地調查開始前兩星期，為了方便配對主要職務，本會按業務門類，向各抽樣機構寄出一套調查文件，包括調查表（附錄 3）、附註（附錄 4），以及業內主要職務的工作說明（附錄 5）。此外，調查表亦請保險公司提供其聘用的中介人數目。

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

1.9 實地調查期間，政府統計處職員造訪各機構，收取填妥的調查表，有需要時並協助填報資料。填覆的調查表其後經複核及編配號碼，並於有需要時與填覆者核實，然後作資料整理及製表。

調查反應

1.10 692間選定機構中，聯絡上的有680間，實際回應率為98.3%。其中，571間填回調查表，109間已停業、搬遷或暫時停業。

調查結果

1.11 保險業二三年人力調查報告第一章載有調查背景、方法與範圍；第二章載列調查結果摘要，所得結論、建議與業務展望則分別載於第三、四、五章。調查報告摘要亦已出版。至於分開列載的一般保險公司一般保險經紀一般保險公司代理／一般保險業中介人，以及人壽保險公司人壽保險經紀／人壽保險公司代理／人壽保險業中介人的詳細統計表，則會整理為獨立一冊。本會會將保險業二三年人力調查報告摘要寄予填覆機構。所有資料亦可於下列網址下載：<http://www.vtc.edu.hk/it/tbgc.htm>。

1.12 是次調查將保險從業員分為保險專業僱員、保險中介人及非保險專業僱員（非保險文員、其他主要職務及輔助人員）。為方便參閱，調查報告將一般保險業和人壽保險業兩個類別的人力數據分開載列，兩者均採圖述方式。非保險專業僱員只計入人力總數內，其後各項分析並沒有將這些職務包括在內。由於數字經統計方法倍大，以反映業內整體人力情況，總數可能有輕微偏差。

技能等級和主要職務的分類

1.13 本會根據常見的組織架構，將保險公司僱員再分為以下4個等級：

- (1) 高層管理人員
- (2) 中層管理人員
- (3) 主任
- (4) 文員

1.14 保險中介人則分為以下 4 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

A. 保險業整體情況

資料分類

2.1 是次調查主要蒐集「一般保險業」及「人壽保險業」兩個類別的資料，包括人力及訓練需求，對象為保險專業僱員及中介人。受訪機構須根據所從事的保險業務，提供屬下保險專業僱員或中介人的有關資料。本章載列兩個類別各個技能等級的主要調查結果。保險專業僱員分為高層管理人員、中層管理人員、主任及文員幾個等級；保險營業人員分為營業總監／高級營業經理、營業經理、單位經理／營業主任及營業員幾個等級。

人力總數（各類從業員總數）

2.2 調查顯示，二〇一三年六月時，保險從業員有 45 030 人，其中 13 847 人（30.8%）屬保險專業僱員、27 619 人（61.3%）屬營業人員、3 564 人（7.9%）屬輔助或非保險專業僱員（此類僱員並不包括在下文的分析中）。

2.3 此外，另類分銷代理商有 10 049 名僱員為顧客提供各種服務，包括保險服務。這些僱員當中，高級管理人員有 137 人，管理人員有 1 618 人，主任有 5 503 人，文員有 2 791 人。由於他們的職責只有不足 50% 與保險有關，因此沒有包括在以下的分析內。不過，僱主仍須為他們提供保險訓練，以便符合持續專業培訓計劃的要求，為顧客提供服務。

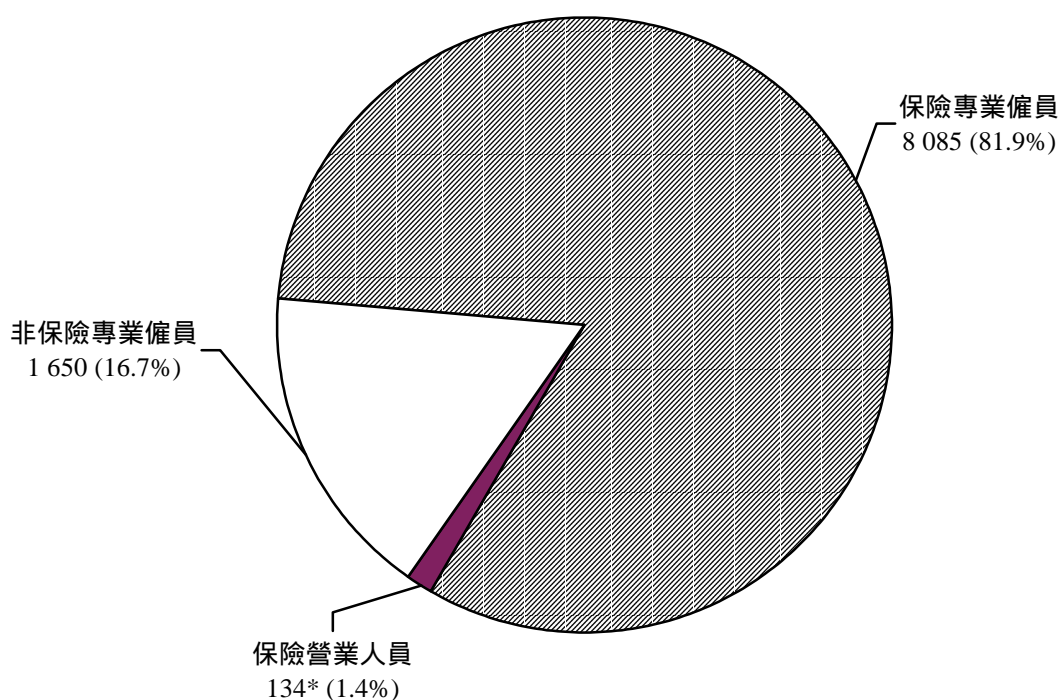
B. 一般保險業類別

人力總數

2.4 這個類別共有保險專業僱員、營業人員及非保險專業僱員 9 869 人，佔保險從業員總數的 21.9%。各類人員的分布情況如下：

圖 1： 一般保險業類別：人力分布情況

總數：9 869



* 此數字與二〇一三年四月於保險代理登記委員會(IARB)登記的1 821人有所差異，因為C & SD以僱主填覆營業人員於調查期間的主要業務分類，並無參照營業人員於IARB登記的類別。

2.5 這個類別中，除去 1 650 名非保險專業僱員，受僱於保險公司、經紀及代理的各級保險專業僱員及營業人員有 8 219 人，分布情況見圖 2、3：

圖 2： 一般保險業：
各級保險專業僱員的分布情況

專業僱員人數

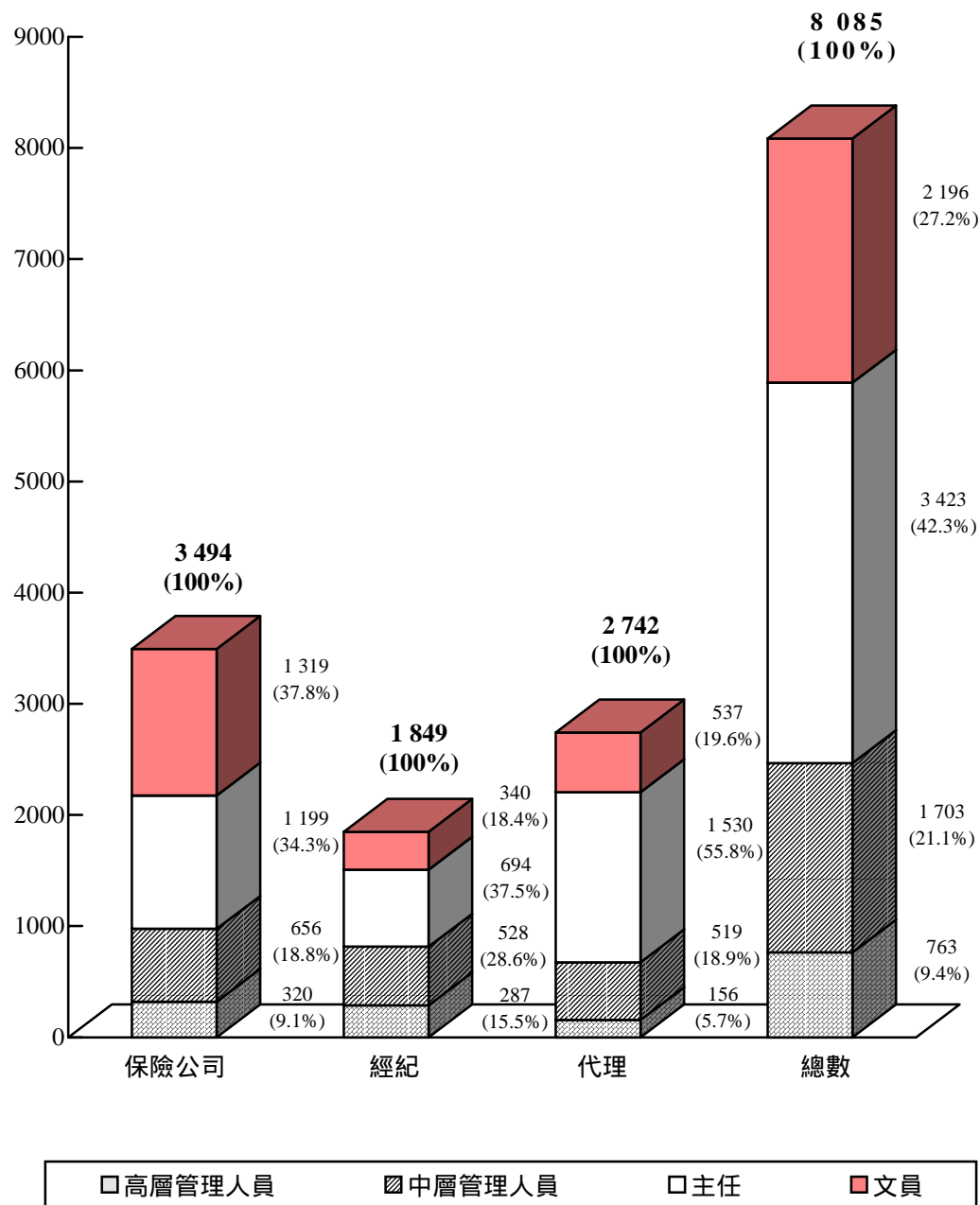
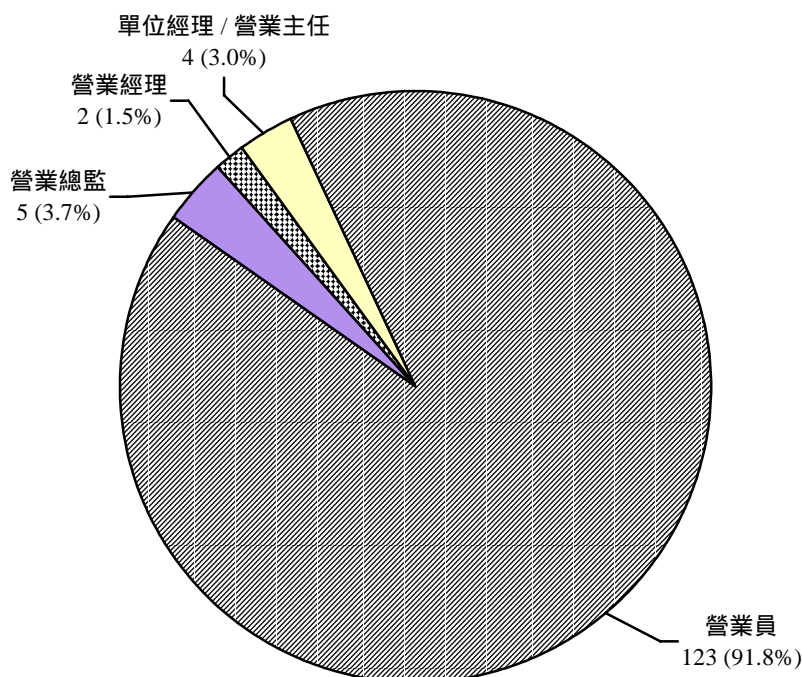


圖 3：一般保險營業員的分布情況

總數：134



2.6 保險專業僱員及營業人員（共 8 219 人）數目最多的 3 個主要職務為：

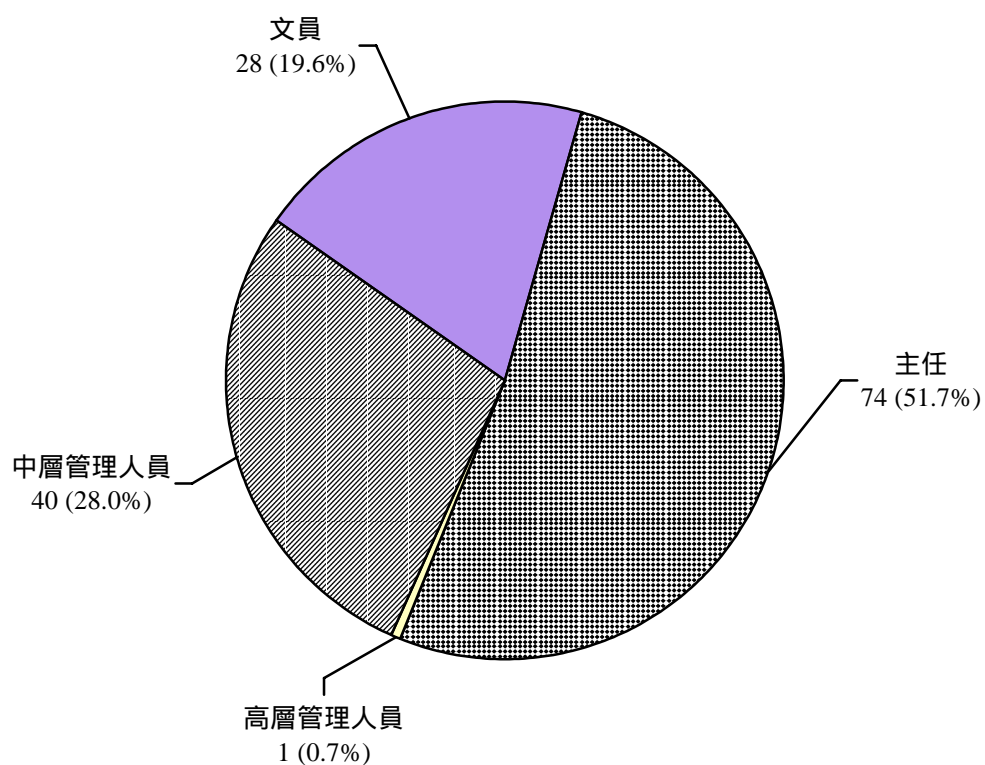
職稱	保險專業僱員 / 營業人員	佔保險專業僱員 / 營業人員總數的百分率
客戶主任 / 保單服務主任 / 索償主任	2 242	27.3
保險業文員	1 616	19.7
客戶經理 / 索償經理	664	8.1
	4 522	55.1

空缺額

2.7 僱主報稱保險專業僱員空缺有 143 個（佔 8 219 名保險專業僱員及營業人員總數的 1.7%），營業員職位則沒有空缺，保險專業人員空缺的分布情況如下：

圖 4：一般保險業類別：各級空缺額

總數：143

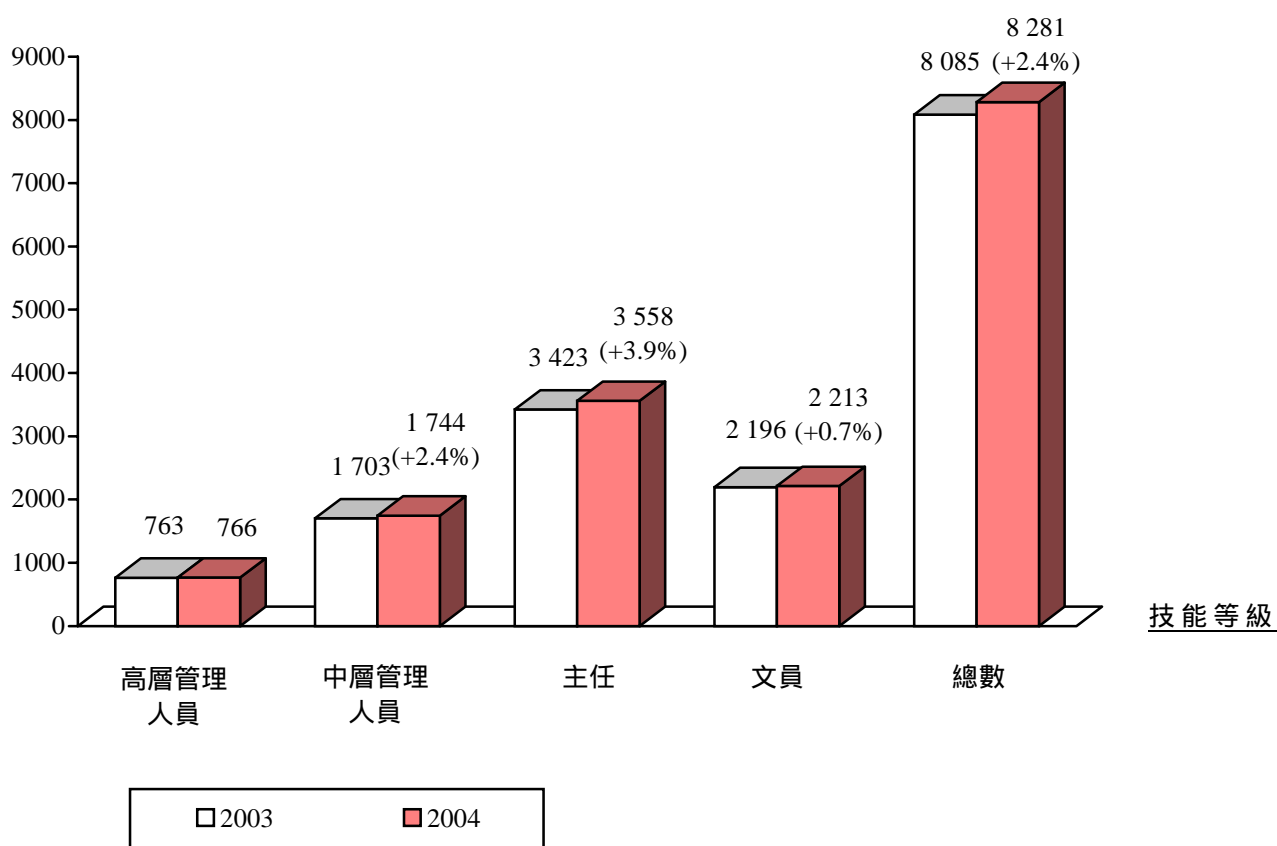


預測二 四年六月時專業僱員及營業人員的人數

2.8 僱主預測未來十二個月內，本類別須增聘 196 名保險專業僱員，但營業員則無需增聘，（佔 8 219 名專業僱員及營業員的 2.4%）。各級人力的預測數字摘錄如下：

圖 5: 僱主預測各級保險專業僱員的增長
(二 三至二 四年間)

專業僱員人數



2.9 整體而言，二 四年本類別增長幅度最大的 3 個主要職務如下：

<u>一般保險業類別</u>	<u>保險專業僱員 / 營業人員人數 (%)</u> *
客戶主任 保單 服務主任 索償主任	107 (3.1)
高級客戶經理	26 (1.5)
保險文員	14 (0.6)

* 佔本類別同級保險專業僱員總數的百分率。

宜有的學歷及資格（專業僱員及營業人員）

2.10 調查表請僱主填報屬下保險專業僱員及營業人員宜有的學歷及資格。各個技能等級中，專業僱員最宜有的 3 種學歷或資格如下：

<u>技能等級</u>	<u>宜有學歷 / 資格</u>	<u>保險專業僱員人數</u>	<u>佔同級人員總數的百分率</u>
<u>保險專業僱員</u>			
高層管理人員	專業資格	452	59.2
	大學學位	301	39.5
	副學士 高級文憑 / 高級證書	2	0.3
中層管理人員	大學學位	1 102	64.7
	專業資格	548	25.0
	副學士 高級文憑 / 高級證書	88	5.2

<u>技能等級</u>	<u>宜有學歷 / 資格</u>	<u>保險專業 僱員人數</u>	<u>佔同級 人員總數的 百分率</u>
主任	大學學位	1 092	31.9
	中五	947	27.7
	香港高級程度考試 / 文憑 / 證書	685	20.0
文員	中五	1 331	60.6
	副學士 高級文憑 / 高級證書	423	19.3
	香港高級程度考試 / 文憑 / 證書	383	17.4

2.11 至於 134 名保險營業人員，僱主最屬意的學歷為中五程度（39.6%）。

按每月收入幅度劃分保險專業僱員及營業人員的分布情況

2.12 「每月收入」包括底薪、逾時工作津貼、花紅、房屋津貼、生活津貼及膳食津貼，但不包括免費宿舍等實物津貼。至於賺取佣金的保險營業人員，本會取其四月份的平均佣金收入為每月收入。由於此非薪酬調查，所得資料僅供覆核之用。

2.13 各技能等級一般保險專業僱員及營業人員的每月收入情況如下：

二 三年四月時每月收入

(i) 保險專業人員

技能等級	\$6,000 或以下	\$6,001- \$10,000	\$10,001- \$20,000	\$20,001- \$30,000	\$30,001- \$40,000	\$40,001- \$60,000	\$60,001- \$80,000	\$80,001 或以上	未註明
高層管理人員	-	-	7 (0.9)	77 (10.1)	108 (14.2)	191 (25.0)	104 (13.6)	204 (26.7)	72 (9.5)
中層管理人員	-	32 (1.9)	273 (16.0)	669 (39.3)	372 (21.8)	180 (10.6)	53 (3.1)	4 (0.2)	120 (7.1)
主任	85 (2.5)	413 (12.1)	2 126 (62.1)	535 (15.6)	33 (1.0)	3 (0.1)	-	-	228 (6.6)
文員	40 (1.8)	1 060 (48.3)	905 (41.2)	27 (1.2)	-	-	-	-	164 (7.4)

(ii) 保險營業人員

營業總監	-	-	-	5 (100.0)	-	-	-	-	-
高級營業經理									
營業經理	-	-	1 (50.0)	-	1 (50.0)	-	-	-	-
單位經理 營業主任	-	-	2 (50.0)	-	-	-	-	-	2 (50.0)
營業員	25 (20.3)	20 (16.3)	42 (34.1)	8 (6.5)	-	-	-	-	28 (22.8)

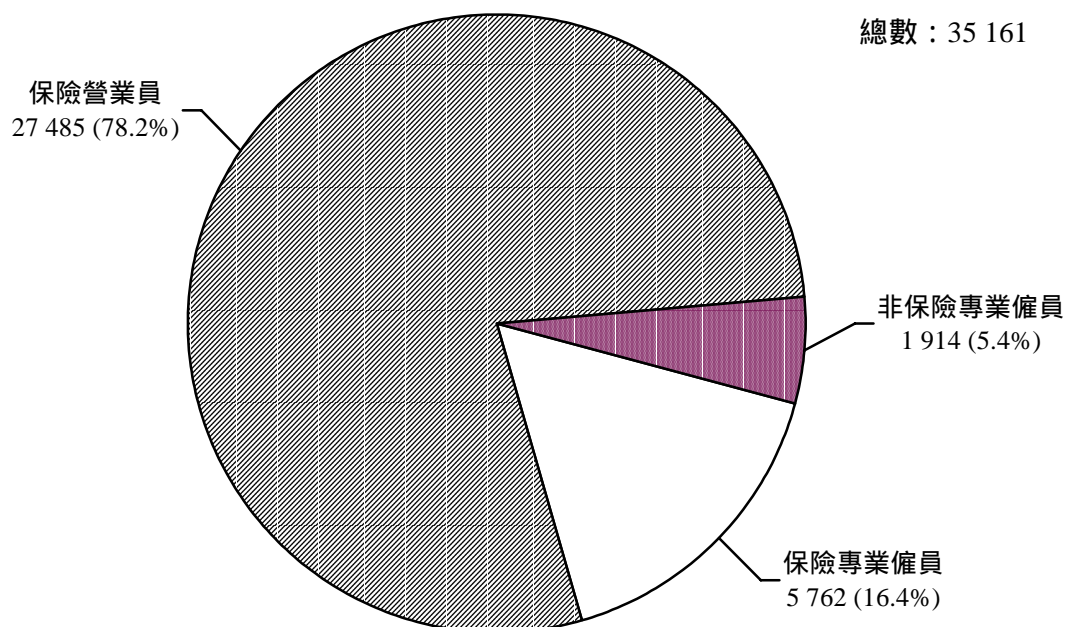
註：括號內的數字表示該類別人數佔同級人員總數的百分率。

C. 人壽保險類別

從業員總數

2.14 調查期間，這個類別共有從業員 35 161 人，佔保險從業員總數的 78.1%，其分布情況如下：

圖 6: 人壽保險類別人力分布情況



2.15 除去 1 914 名非保險專業僱員，共有 33 247 名各級壽險專業僱員及營業人員受僱於人壽保險公司 經紀 公司代理，其分布情況見圖 7、8：

**圖 7: 人壽保險類別：
各級保險專業僱員的分布情況**

專業僱員人數

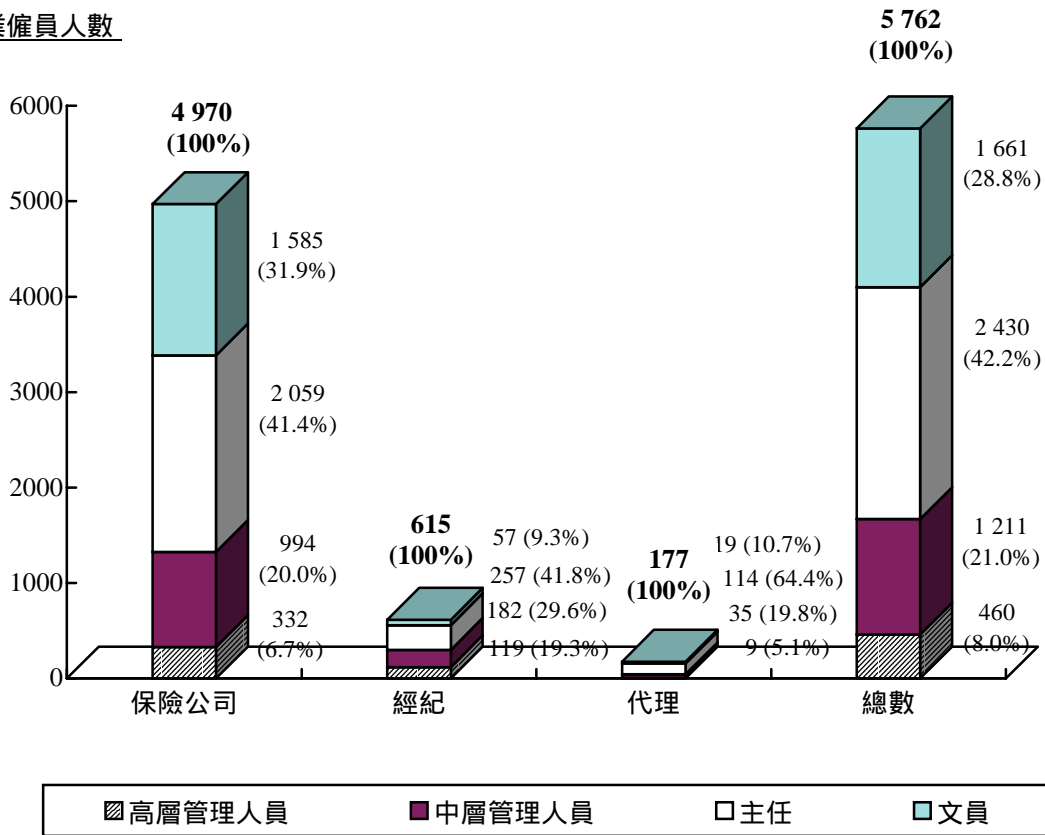
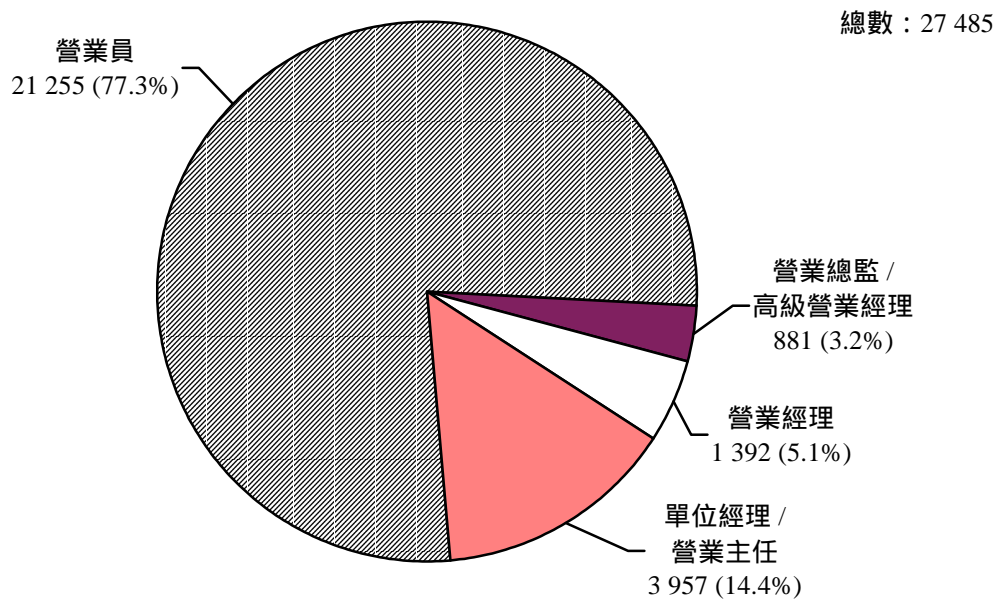


圖 8: 人壽保險營業人員的分布情況



2.16 21 255 名人壽保險營業人員佔保險從業員的大多數。其餘 3 個保險專業僱員最多的主要職務如下：

職稱	專業僱員人數	佔壽險專業僱員總數的百分率
保險文員	1 661	28.8
客戶 保單服務 索償主任	584	10.1
資訊科技主任	529	9.2
	2 774	48.1

空缺額

2.17 僱主報稱的空缺額共有 1 827 個（佔 33 247 名壽險專業僱員及營業人員的 5.5%），其中壽險專業僱員空缺有 94 個（0.3%），壽險營業人員空缺有 1 733 個（5.2%）。各級壽險專業僱員及營業人員的空缺額見圖 9、10：

圖 9：各級壽險專業僱員空缺

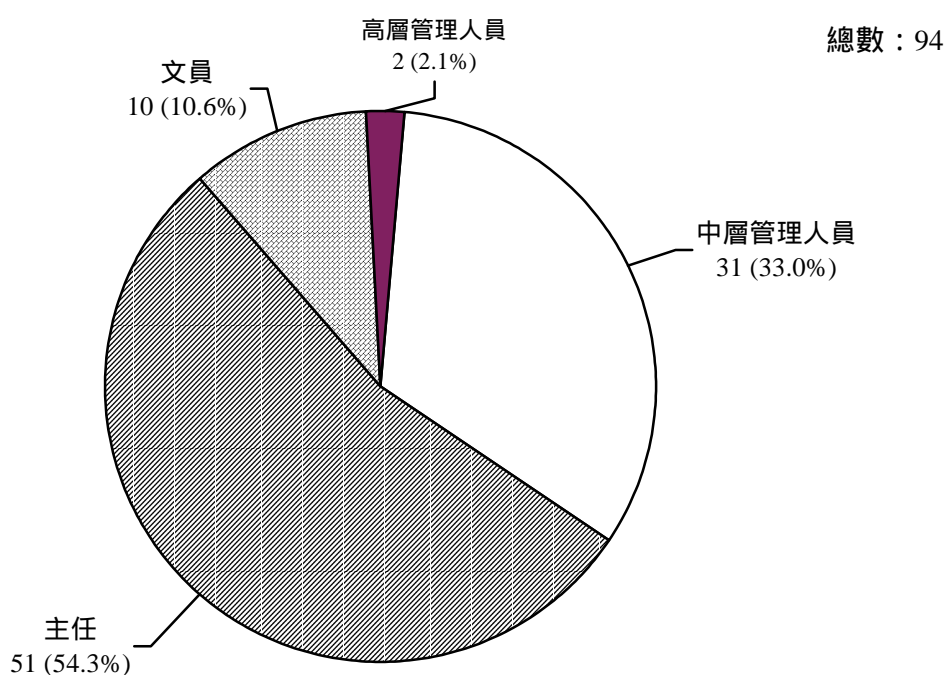
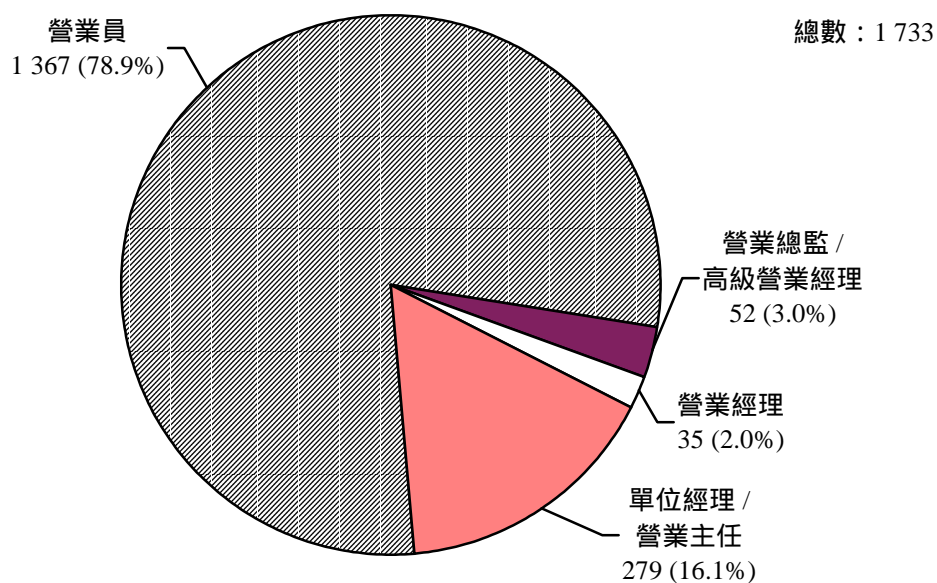


圖 10：各級壽險營業人員空缺



預測二 四年六月時壽險專業僱員與營業人員的人數

2.18 僱主預測未來十二個月內，本類別需增聘 109 名保險專業僱員及 1 733 名保險營業人員（分別佔 33 247 名壽險專業人員及營業人員總數的 0.3% 及 5.2%）。各級人力的預測數字見圖 11、12：

圖 11：僱主預測各級壽險業僱員的增長
(二 三至 四年)

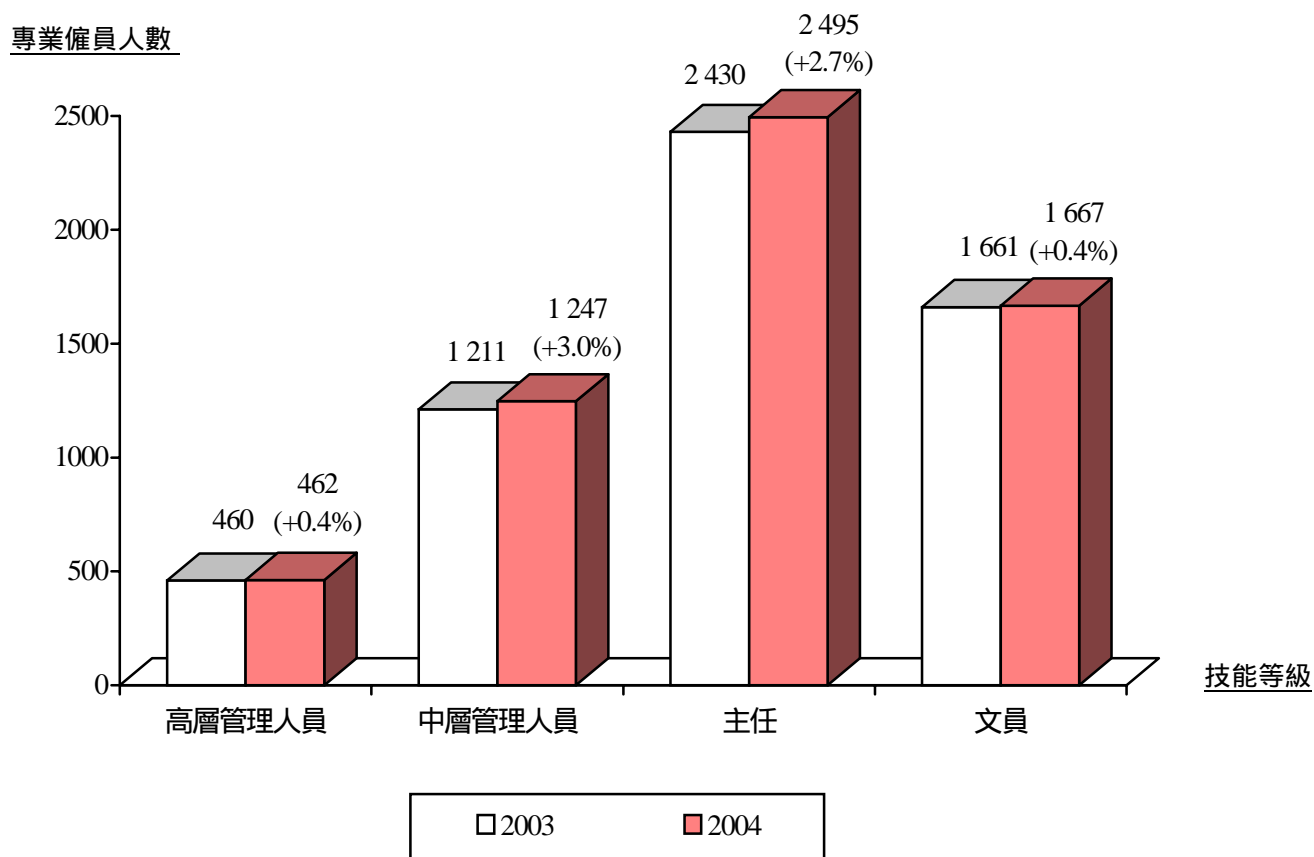
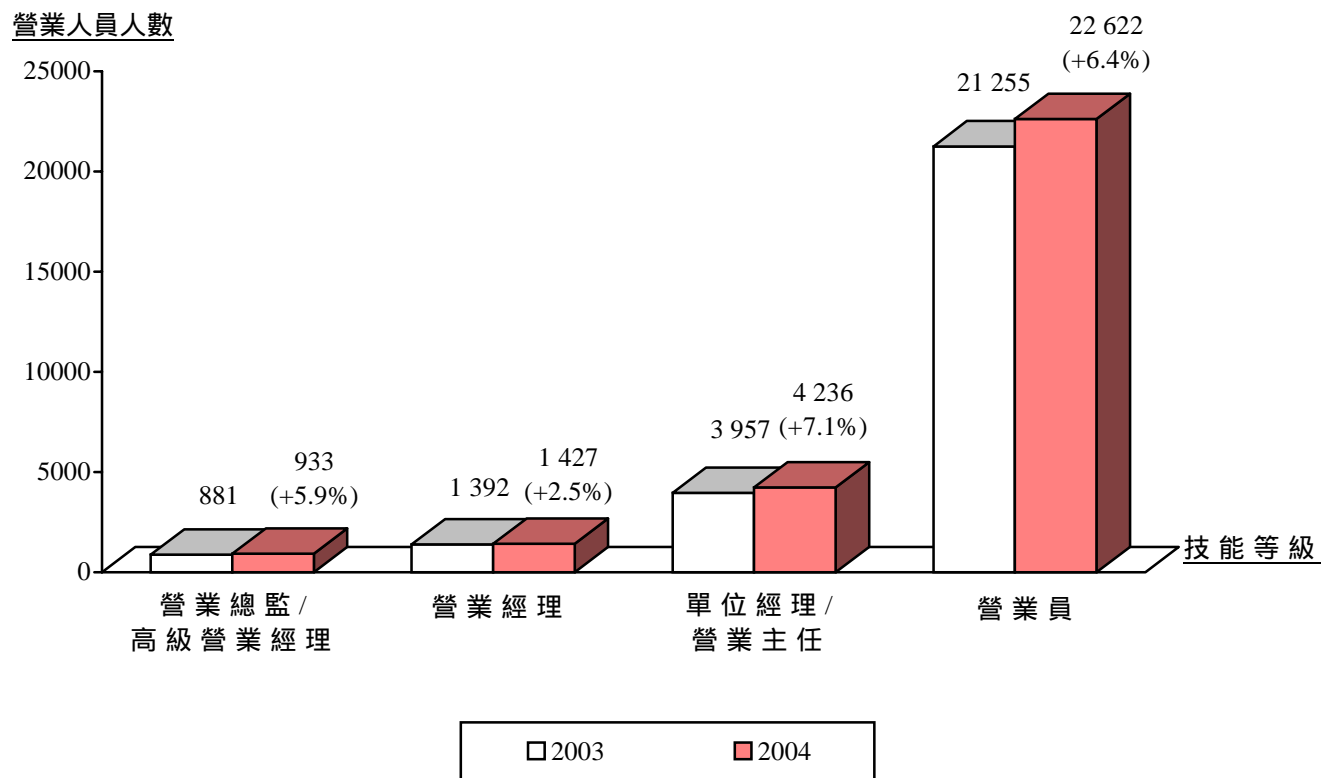


圖 12：各級壽險營業人員的預測增長
(二 三至 四年)



2.19 僱主預測，要擴展業務，須有更多前線的市場推廣人員，以及足夠的後勤支援。二 四年本類別增長幅度最大的 3 個主要職務如下：

人壽保險類別	保險營業 人員人數 (%)*
營業員	1 367 (5.0)
單位經理 / 營業主任	279 (1.0)
營業總監 / 高級營業經理	52 (0.2)

* 佔本類別 27 485 名保險營業人員的百分率。

宜有的學歷及資格（壽險專業僱員及營業人員）

2.20 跟據僱主意見，壽險專業僱員及營業人員最應具有的學歷或資格如下：

<u>技能等級</u>	<u>宜有學歷 資格</u>	<u>保險專業 僱員 營業 人員人數</u>	<u>佔同級 人員總數 的百分率</u>
<u>保險專業僱員</u>			
高層管理人員	大學學位	214	46.5
	專業資格	199	43.3
中層管理人員	大學學位	904	74.6
	專業資格	88	7.3
	香港高級程度考試 / 文憑 證書	20	1.7
主任	大學學位	990	40.7
	副學士學位 高級文憑 高級證書	953	39.2
	中五	83	3.4
文員	香港高級程度考試 / 文憑 / 證書	619	37.2
	中五	556	33.5
	副學士學位 高級文憑 高級證書	251	15.1

保險營業人員

營業總監	大學學位	552	62.7
高級營業經理	專業資格	238	27.0
	香港高級程度考試 文憑 證書	17	1.9
營業經理	大學學位	1 149	82.5
	香港高級程度考試 / 文憑 證書	20	1.4
	中五	6	0.4
單位經理 營業主任	大學學位	1 604	40.5
	香港高級程度考試 / 文憑 證書	650	16.4
	中五	552	14.0
營業員 代理	中五	18 997	89.4
	香港高級程度考試 / 文憑 證書	1 405	6.6
	副學士 / 高級文憑 高級證書	127	0.6

每月收入幅度（保險專業僱員及營業人員）

2.21 是次調查中，「每月收入」一詞包括底薪、逾時工作津貼、花紅、房屋津貼、生活津貼及膳食津貼，但不包括免費宿舍等實物津貼。至於賺取佣金的保險營業人員，本會取其四月份的平均佣金收入為每月收入。由於此非薪酬調查，所得資料僅供覆核之用。

2.22 各技能等級人壽保險專業僱員及營業人員每月收入情況如下：

二 三年四月時每月收入

(i) 保險專業僱員

技能等級	\$6,000 或以下	\$6,001- \$10,000	\$10,001- \$20,000	\$20,001- \$30,000	\$30,001- \$40,000	\$40,001- \$60,000	\$60,001- \$80,000	\$80,001 或以上	未註明
高層管理人員	-	-	-	3 (0.6)	32 (7.0)	48 (10.4)	131 (28.5)	104 (22.6)	142 (30.9)
中層管理人員	-	13 (1.1)	20 (1.7)	260 (21.5)	405 (33.4)	84 (6.9)	9 (0.7)	1 (0.1)	419 (34.6)
主任	-	54 (2.2)	1 465 (60.3)	178 (7.3)	79 (3.3)	-	-	-	654 (26.9)
文員	6 (0.4)	964 (58.0)	416 (25.0)	-	-	-	-	-	275 (16.6)

(ii) 保險營業人員

營業總監	-	-	1 (0.1)	-	237 (26.9)	17 (1.9)	2 (0.2)	279 (31.7)	345 (39.2)
高級營業經理	-	-	6 (0.4)	657 (47.2)	242 (17.4)	51 (3.7)	-	-	436 (31.3)
營業經理	-	-	61 (1.5)	585 (14.8)	727 (18.4)	574 (14.5)	-	-	2 010 (50.8)
單位經理 營業主任	-	-	1 080 (5.1)	12 155 (57.2)	83 (0.4)	4 (-)	-	-	7 933 (37.3)

註：括號內的數字表示該類別人數佔同級人員總數的百分率。

D.保險中介人持續專業培訓計劃（CPD）

CPD

2.23 保險業監理處於二〇〇二年一月一日推行 CPD，規定保險中介人須符合有關要求，方可獲續牌／授權。他們每年須累積 5 個核心學分有關本地保險法例／規例的課程（相等於 5 小時經評審活動）及 10 個非核心學分課程（相等於 10 小時經評審活動或 30 小時未經評審活動）。

補充調查的目的

2.24 本會在政府統計處協助下，決定蒐集有關 CPD 專業訓練需求的資料。抽樣機構獲邀填寫調查表第三部分，就過去 12 個月中介人接受機構導師（或機構聘請的臨時導師）所主持的訓練課程，提供有關資料。所得資料有助本會及其他課程開辦機構制定培訓工作，並協助中介人符合 CPD 的要求。

調查結果

2.25 填覆機構為中介人提供 CPD 訓練的資料，載於下列各段及圖表分析，以供參考。有關保險公司、經紀及公司代理個別的統計數據資料，則載於另一手冊內。

機構所提供的 CPD 培訓

2.26 571 間填覆機構中，215 間(37.6%)表示過去 12 個月，曾為其中介人提供 CPD 培訓。這些機構包括：42 間壽險公司／經紀／公司代理（佔 101 名填覆壽險業僱主的 41.6%）；173 間一般保險公司／經紀／公司代理（佔 470 名填覆一般保險業僱主的 36.8%）。20

間機構並無提供 CPD 培訓的具體資料，而回答「不適用」及「否」的機構分別有 66 間及 270 間。

過去 12 個月機構提供的 CPD 訓練課程

2.27 如第 2.26 段所述，235 間機構提供了過去 12 個月為其中介人安排 CPD 核心及非核心學分培訓活動的資料。CPD 培訓佔中介人所修讀全部訓練課程的百分率（以學分計）、CPD 訓練節數、平均訓練時數及每節 CPD 課程的學員人數分別見圖 13 至 16。

圖 13：過去 12 個月 CPD 訓練課程佔中介人全部訓練課程的百分率（以學分計）

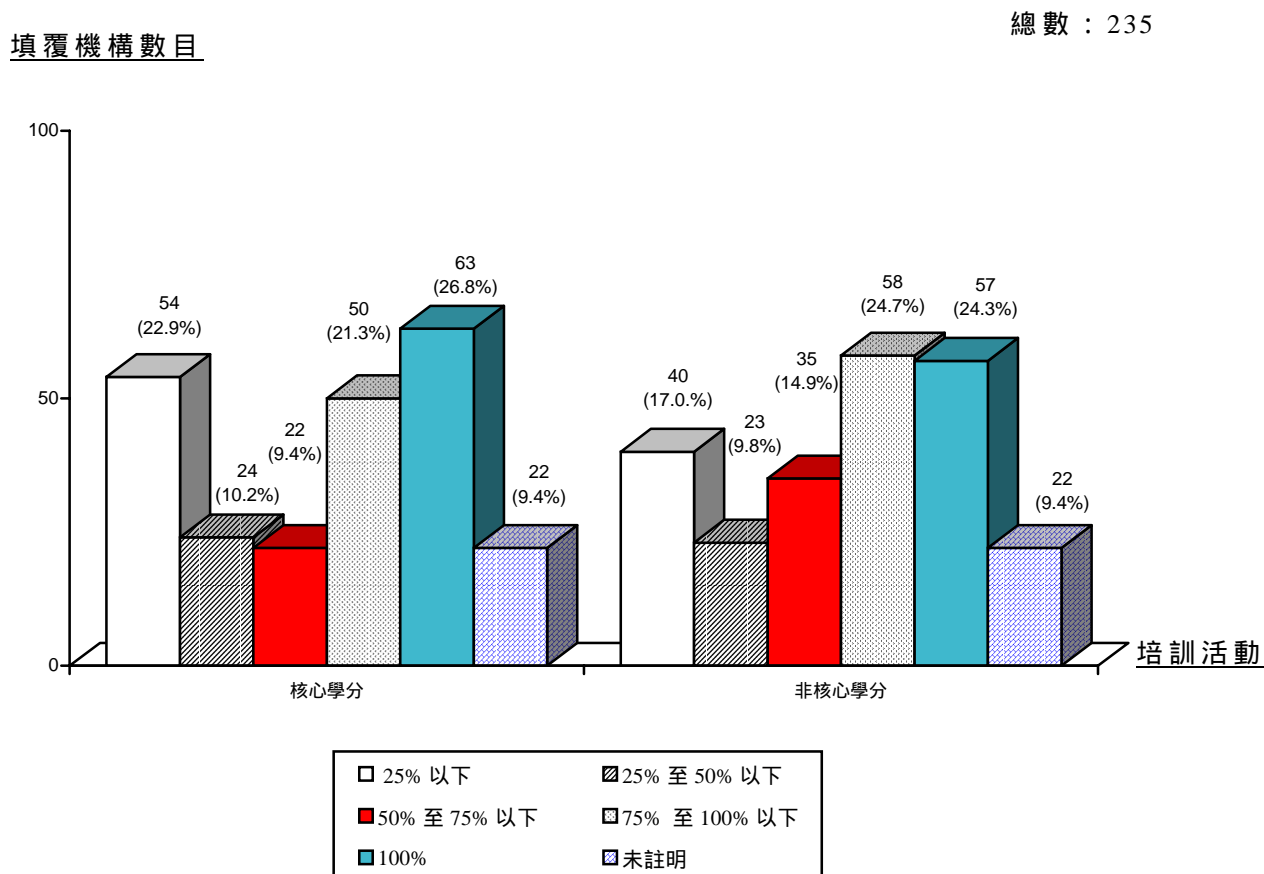


圖 14：過去 12 個月機構導師主持 CPD 訓練課程總節數

填覆機構數目

總數：235

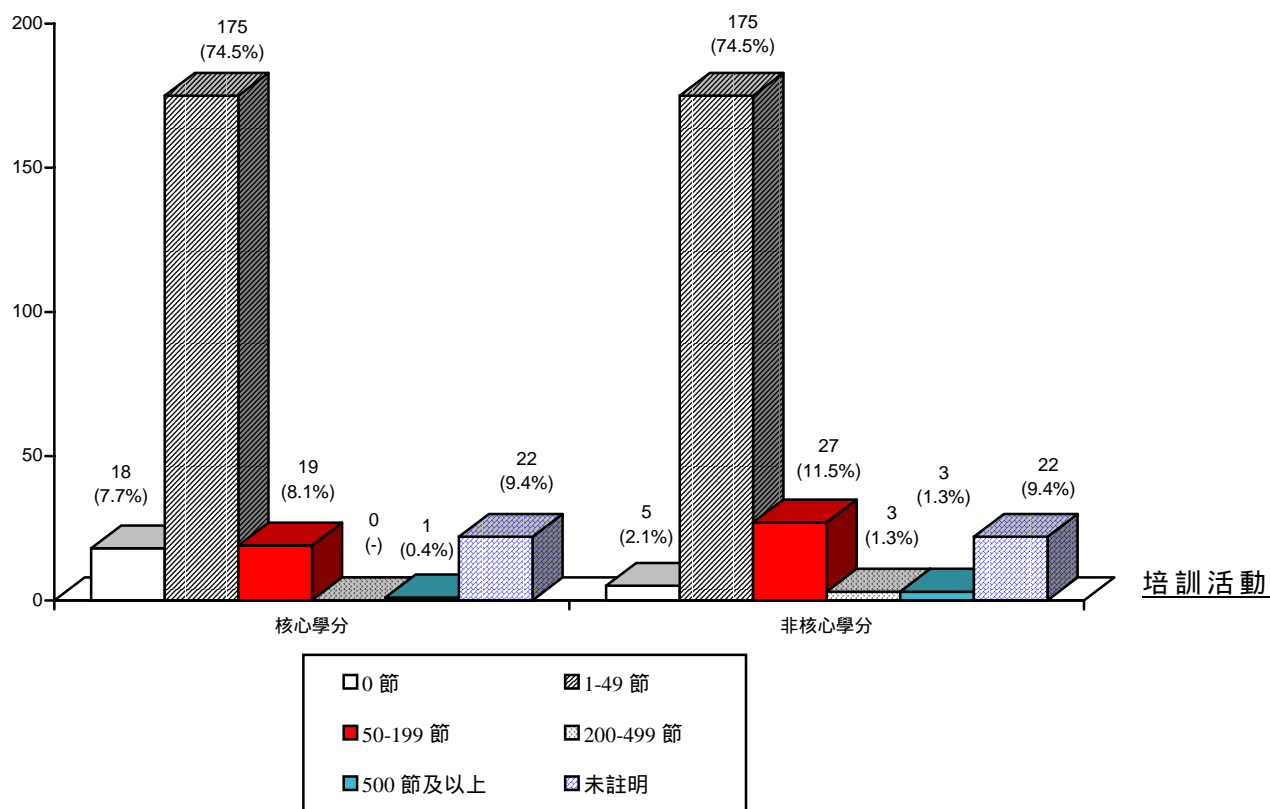


圖 15：過去 12 個月機構導師主持 CPD 訓練課程的每節平均訓練時數

總數：235

填覆機構數目

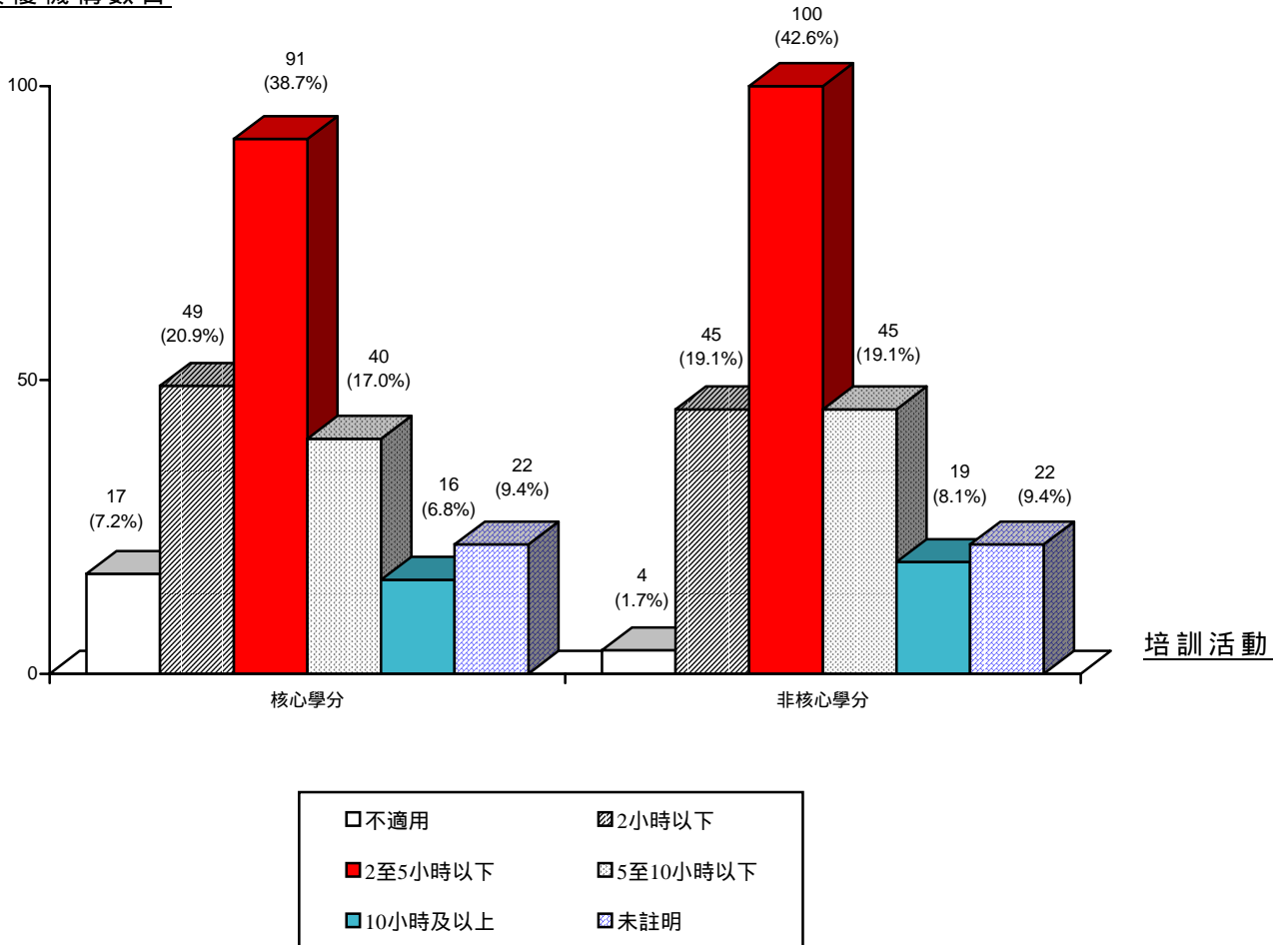
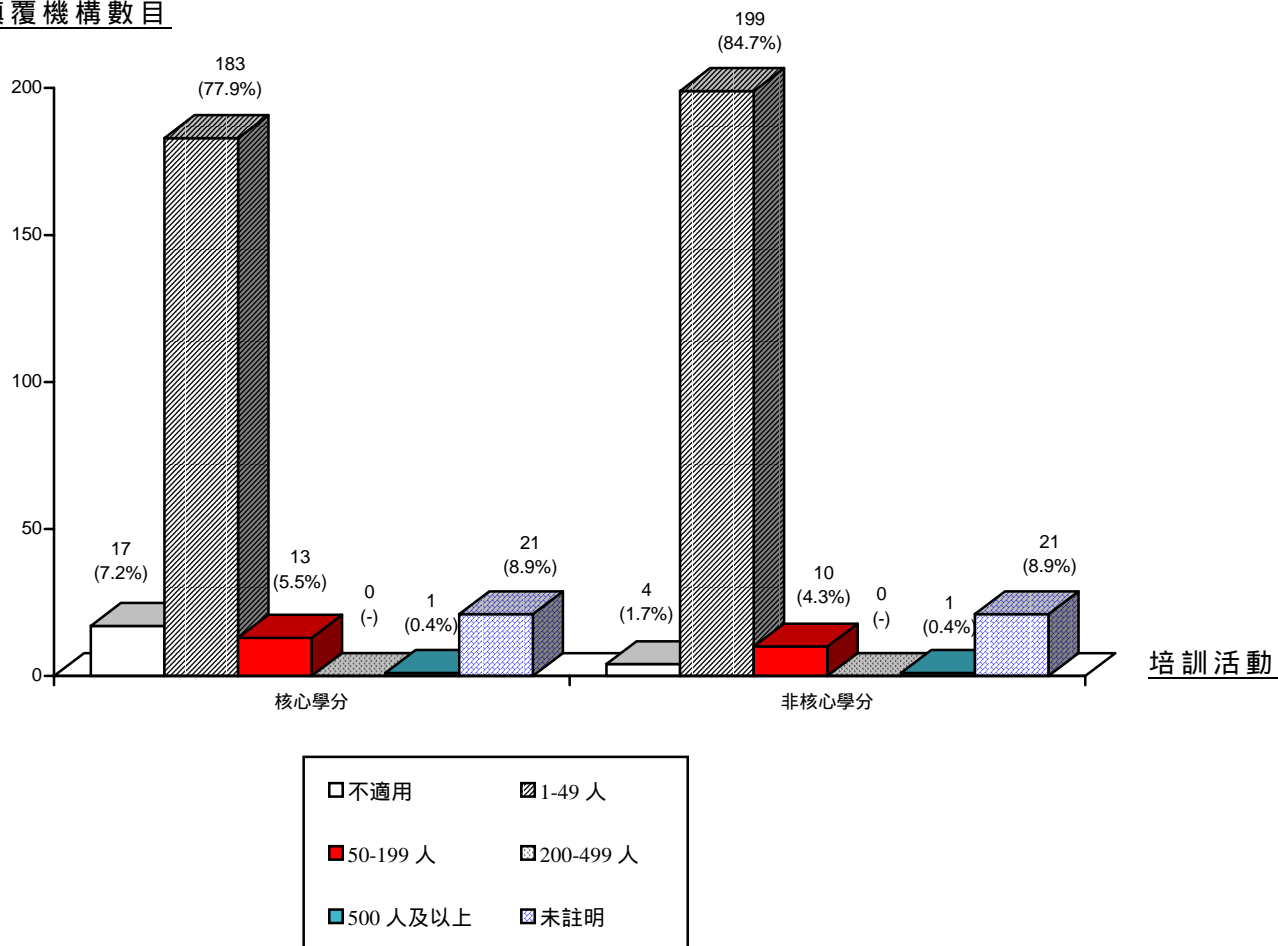


圖 16：過去 12 個月機構導師主持 CPD 訓練課程的每節平均學員人數

總數：235

填覆機構數目



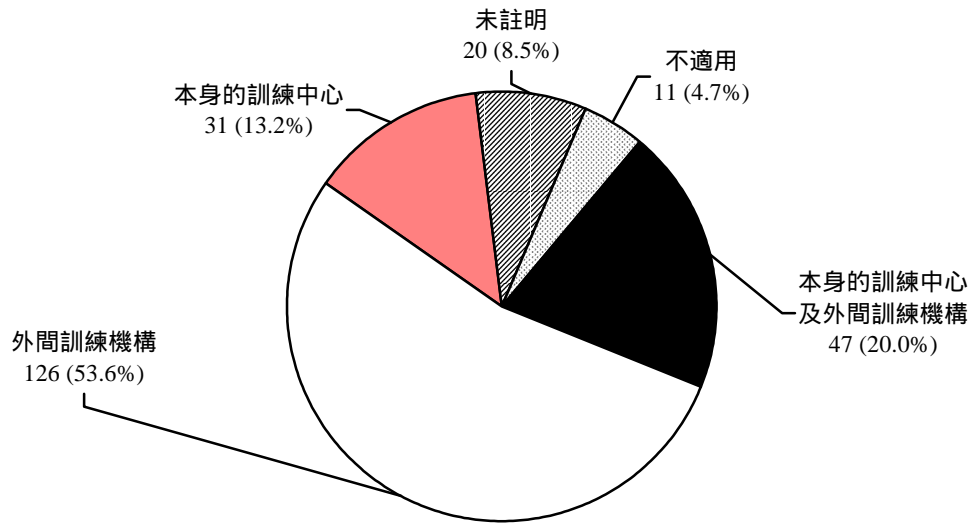
培訓地點

2.28 逾 120 間機構 (51%) 屬意在培訓機構所提供的場地上課。僱主對培訓地點的意見見圖 17。

圖 17：僱主屬意的培訓地點

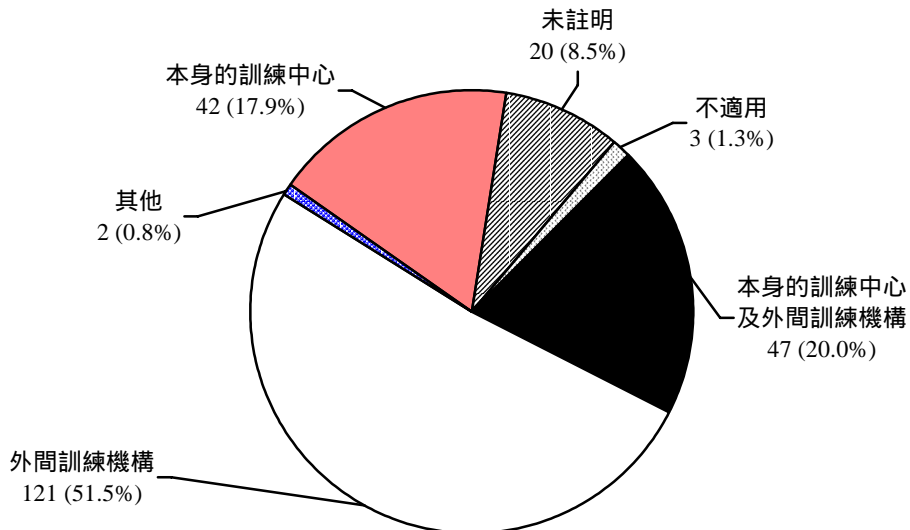
A. 核心學分培訓活動

總數：235



總數：235

B. 非核心學分培訓活動



機構屬意的保險資格

2.29 調查請僱主填寫中介人 CPD 培訓後宜取得那些資格，有關分布如下：

僱主屬意的保險資格

保險資格	十分希望	希望	不太希望	不希望	無意見
(a) ACII	62 (10.9)	146 (25.6)	46 (8.1)	44 (7.7)	184 (32.2)
(b) ANZII (Fellow)	35 (6.1)	129 (22.6)	56 (9.8)	48 (8.4)	214 (37.5)
(c) ANZII (Senior Associate)	42 (7.4)	124 (21.7)	54 (9.5)	50 (8.8)	212 (37.1)
(d) CFP	26 (4.6)	60 (10.5)	47 (8.2)	41 (7.2)	308 (53.9)
(e) ChFC	15 (2.6)	40 (7.0)	54 (9.5)	46 (8.1)	327 (57.3)
(f) CLU	9 (1.6)	45 (7.9)	54 (9.5)	50 (8.8)	324 (56.7)
(g) CPCU	17 (3.0)	84 (14.7)	57 (10.0)	57 (10.0)	267 (46.8)
(h) FCII	43 (7.5)	98 (17.2)	50 (8.8)	53 (9.3)	238 (41.7)
(i) FFA	7 (1.2)	27 (4.7)	44 (7.7)	64 (11.2)	340 (59.5)
(j) FIA	7 (1.2)	25 (4.4)	43 (7.5)	63 (11.0)	344 (60.2)
(k) FIAA	7 (1.2)	26 (4.6)	44 (7.7)	62 (10.9)	343 (60.0)
(l) FLMI	18 (3.2)	53 (9.3)	48 (8.4)	48 (8.4)	315 (55.2)
(m) FSA	8 (1.4)	32 (5.6)	41 (7.2)	63 (11.0)	338 (59.2)
(n) 香港保險學會之保險學—香港文憑	30 (5.3)	138 (24.2)	55 (9.6)	48 (8.4)	211 (37.0)
(o) LUTCF	9 (1.6)	31 (5.4)	44 (7.7)	60 (10.5)	338 (59.2)

註：括號內的數字表示該類別機構佔 571 間填覆機構的百分率（並不包括 66 間（11.6%）選擇「不適用」及 23 間（4.0%）選擇「未註明」的機構）。

機構屬意的 CPD 訓練課程修業期

2.30 調查亦請僱主填寫各項 CPD 訓練課程的屬意修業期，有關分布如下：

保險課題	10小時以下	10至20小時以下	20小時或以上	不希望
<u>核心學分培訓活動</u>				
(a) 承保人 / 保險中介人實務守則	360 (63.0)	89 (15.6)	15 (2.6)	19 (3.3)
(b) 保險合約相關法例	337 (59.0)	107 (18.7)	20 (3.5)	19 (3.3)
(c) 強制性保險條例	340 (59.5)	95 (16.6)	19 (3.3)	29 (5.1)
(d) 保險索償相關法例	329 (57.6)	104 (18.2)	21 (3.7)	29 (5.1)
(e) 最新保險相關規例	362 (63.4)	88 (15.4)	15 (2.6)	18 (3.2)
<u>非核心學分培訓活動</u>				
(f) 一般保險	324 (56.7)	97 (17.0)	17 (3.0)	45 (7.9)
(g) 人壽保險	279 (48.9)	61 (10.7)	11 (1.9)	132 (23.1)
(h) 精算學	267 (46.8)	55 (9.6)	9 (1.6)	152 (26.6)
(i) 風險管理	314 (55.0)	80 (14.0)	16 (2.8)	73 (12.8)
(j) 財務	308 (53.9)	81 (14.2)	11 (1.9)	83 (14.5)
(k) 商業	310 (54.3)	58 (10.2)	11 (1.9)	104 (18.2)
(l) 商務	310 (54.3)	55 (9.6)	10 (1.8)	108 (18.9)
(m) 管理	311 (54.5)	80 (14.0)	13 (2.3)	79 (13.8)
(n) 資訊科技	310 (54.3)	69 (12.1)	11 (1.9)	93 (16.3)
(o) 法律	296 (51.8)	89 (15.6)	22 (3.9)	76 (13.3)
(p) 工程學	251 (44.0)	42 (7.4)	8 (1.4)	182 (31.9)
(q) 語文及溝通技巧	310 (54.3)	82 (14.4)	23 (4.0)	68 (11.9)

註：括號內的數字表示該類別機構佔 571 間填覆機構的百分率（並不包括 66 間（11.6%）選擇「不適用」及 22 間（3.9%）選擇「未註明」的機構）。

第三章

結 論

A. 保險業整體情況

調查結果的準確程度

3.1 本會分析過調查結果後，認為所得數據大致能反映調查期間業內的人力及訓練情況。調查顯示，約有 10 000 名人士受僱於銀行、投資公司、旅行社、汽車經銷商等，為客戶提供保險服務。本會相信，調查包括了業內約 99% 的人力，其餘不計在內的則為政府及教育機構僱員。

二〇一〇年至二〇一二年間業內人力的轉變

3.2 保險從業員由二〇一〇年的 39 147 人，大幅增加至二〇一二年間的 45 030 人，兩年內增幅達 15.0%。二〇一〇年至二〇一二年間保險專業僱員及營業人員各級人力轉變見圖 18、19：

圖 18：二 一 至 三 年 間 各 級 保 險 專 業 僱 員 的 人 力 轉 變 情 況

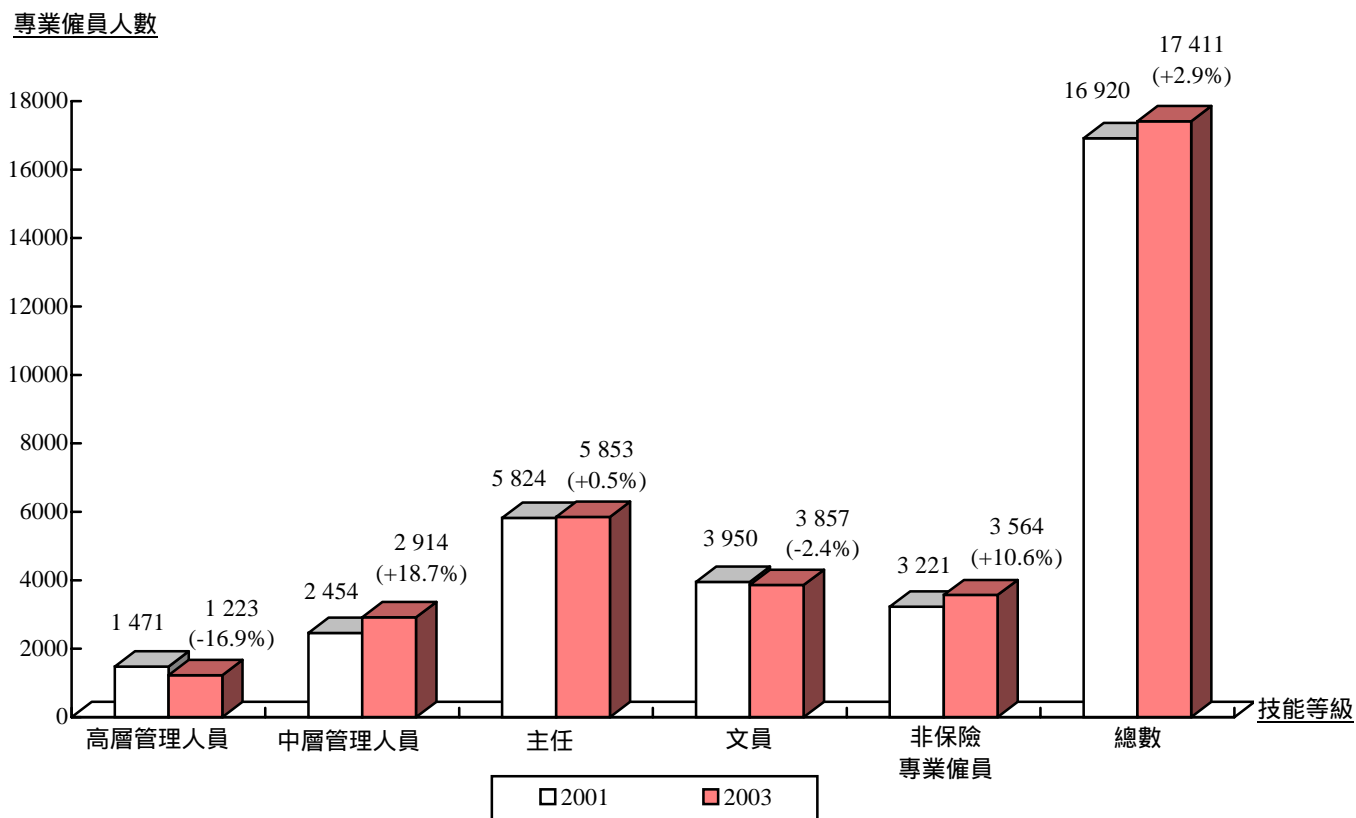
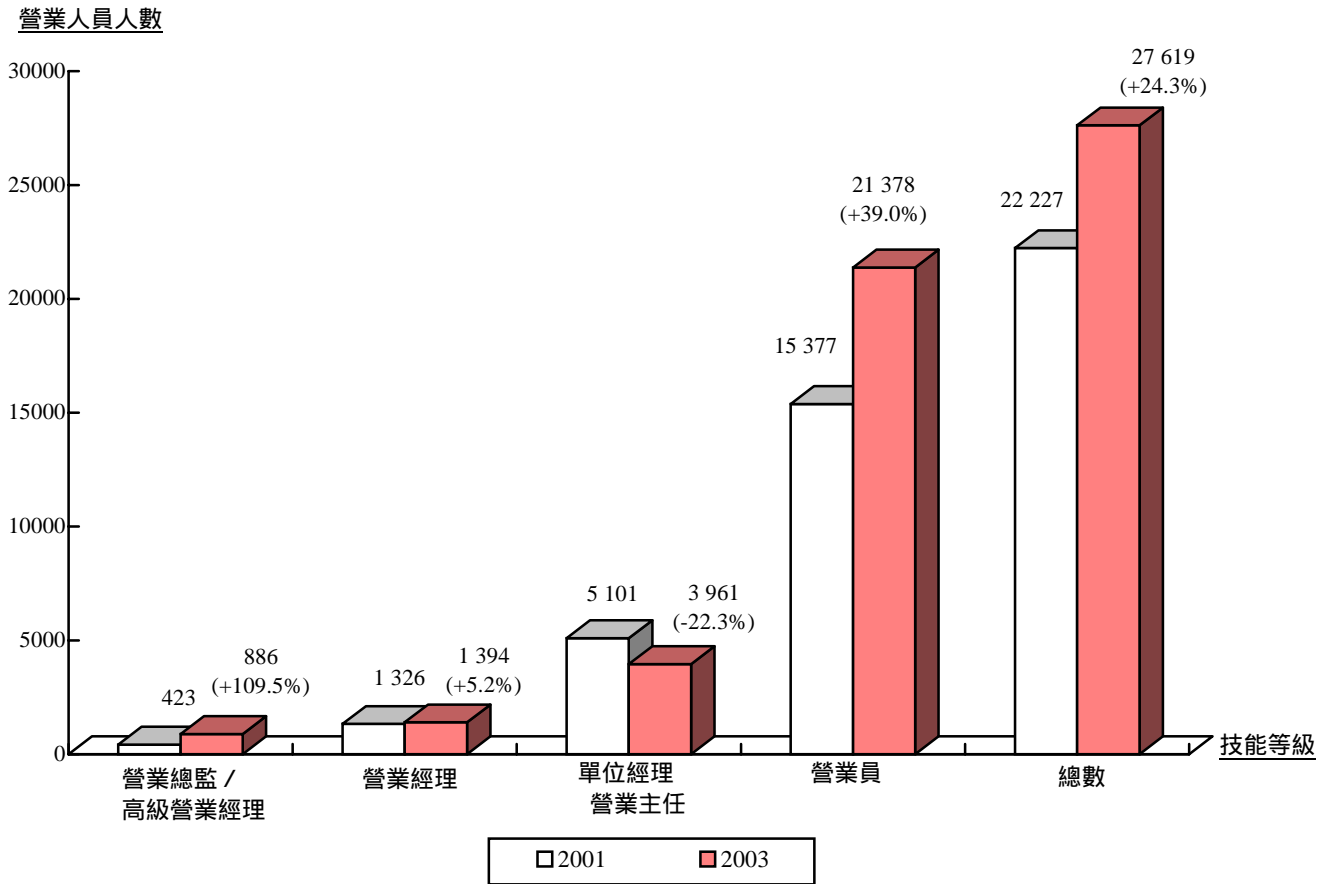


圖 19：二 一 至 三 年 間
保險營業人員的人力轉變情況



註：(i) 括號內的數字指二 一 至 三 年 間 同 級 人 員 的 人 力 轉 變。

(ii) 「保險專業僱員」 指從事一般保險業和人壽保險業的全職僱員，包括業內受薪的營業人員。

「保險營業人員」 指業內賺取佣金收入的全職營業總監 / 經理 / 主任，以及營業員。

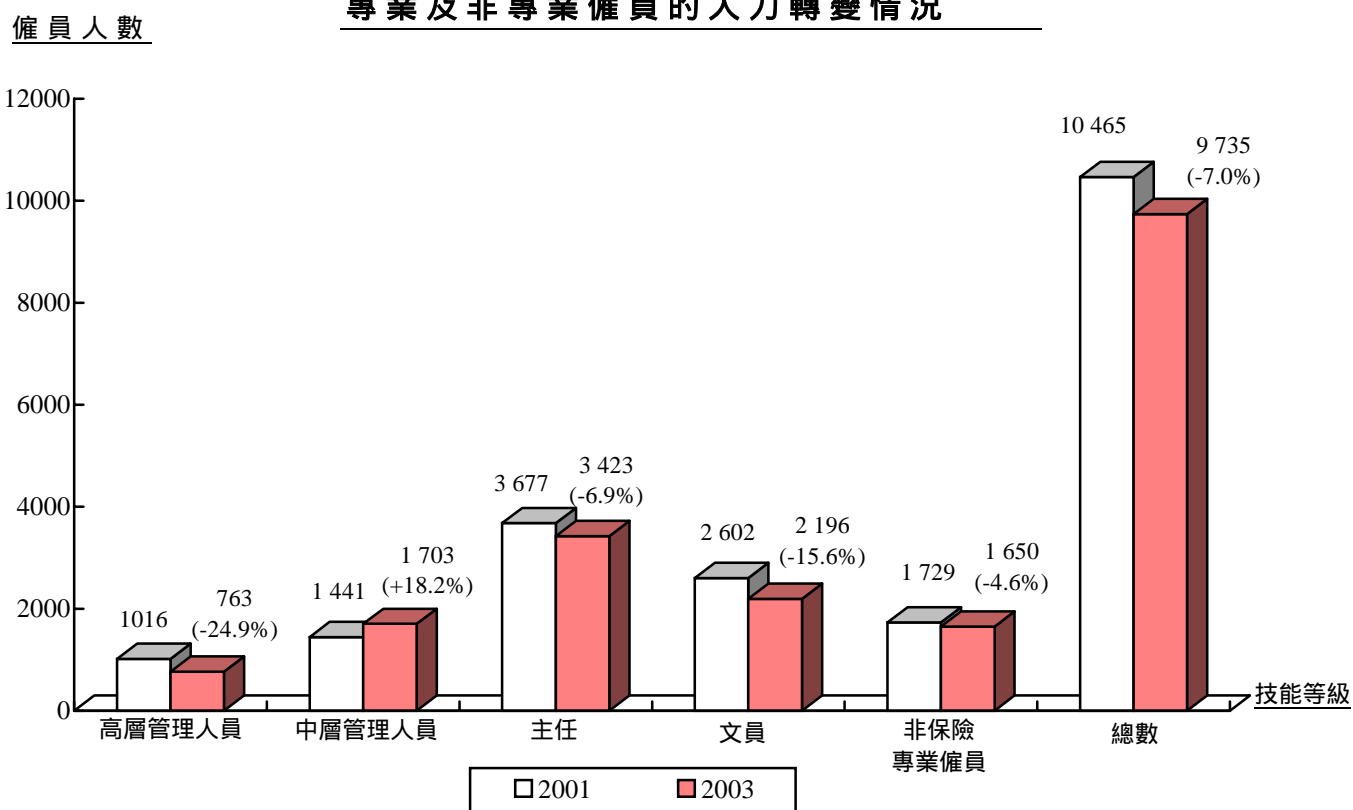
「非保險專業僱員」 指無須接受保險業訓練的非保險文員、其他主要職務及輔助人員。

B. 一般保險業類別

二 一至 三年間的人力轉變

3.3 二 一至 三年間，本類別的保險專業僱員由 8 736 人減至 8 085 人，跌幅達 7.5%，這是由於經濟不景，一般保險業務減少所致。兩年間各技能等級的人力轉變情況見圖 20。

圖 20：一般保險業類別：二 一至 三年間
專業及非專業僱員的人力轉變情況



註：括號內的數字指二 一至 三年間同級人力的轉變情況。

3.4 本類別各級僱員均有減少，但中層管理人員則除外。業務收縮，經紀及公司代理人力需求下跌，一般保險公司的人力大致平穩。保險業僱員須更能幹專業，以應付新挑戰，為客戶提供更佳服務。

3.5 不過，本類別受僱於綜合保險公司的代理人數，卻無多大轉變，二一年有 130 人，三年有 134 人。

一般保險公司：二一年至三年間的人力轉變

技能等級	二一年僱員人數			二三年僱員人數 (個別行業分類趨勢 (+/-) %)			整體 人力轉變 (趨勢 (+/-) %)
	保險公司	經紀行	公司代理	保險公司	經紀行	公司代理	
高層管理人員	316	408	292	320 (+1.3%)	287 (-29.7%)	156 (-46.6%)	-253 (-24.9%)
中層管理人員	631	600	210	656 (+4.0%)	528 (-12.0%)	519 (+147.1%)	+262 (+18.2%)
主任	1077	666	1934	1199 (+11.3%)	694 (+4.2%)	1530 (-20.9%)	-254 (-6.9%)
文員	1420	461	721	1319 (-7.1%)	340 (-26.2%)	537 (-25.5%)	-406 (-15.6%)
小計	3444	2135	3157	3464 (+1.5%)	1849 (-13.4%)	2742 (-13.1%)	-651 (-7.5%)
非保險專業僱員	921	465	343	931 (+1.1%)	429 (-7.7%)	290 (-15.5%)	-79 (-4.6%)
總數	4365	2600	3500	4425 (+1.4%)	2278 (-12.4%)	3032 (-13.4%)	-730 (-7.0%)

空缺額及僱主預測的人力

3.6 僱主報稱，調查時的空缺額有 143 個（佔二三年本類別 8 219 名保險專業僱員及營業人員總數的 1.7%），相當於二一年 326 個空缺的 44%。其中高級客戶經理空缺的增幅最大，由二一年的 1 個，增至三年的 27 個；客戶服務助理空缺的減幅則最大，由二一年的 146 個，減至三年的 2 個。

3.7 僱主預測本類別會增加 196 名僱員，增幅溫和，為 2.4%。這顯示僱主對未來 12 個月的經濟環境表示樂觀，會增加人手應付業務。本會認為，僱主在調查期間對這類人手的預測，應該可靠。

宜有教育程度

3.8 與二一年調查結果不同，一般保險業僱主屬意主任持有大學學位，而非修畢中五。大部分管理人員均具有專業資格 / 大學學位 / 副學士學位 / 高級文憑 / 高級證書。具有中五程度的文員，百分率亦由二一年的 74.4% 減至二三年的 60.6%。

預測未來 12 個月須增加的訓練

3.9 本會認為一般保險業未來 12 個月須增加的訓練主要是為了應付在職中介人的 CPD 要求及新入職者的 IIQE 要求。此外，初級僱員亦需考取專業資格，為晉升做準備。

受訓人力供應情況

3.10 現時，本地及海外大學及院校提供正規保險及財經服務課程。預期未來 12 個月，大專院校畢業生人數，應可應付一般保險業的需求。

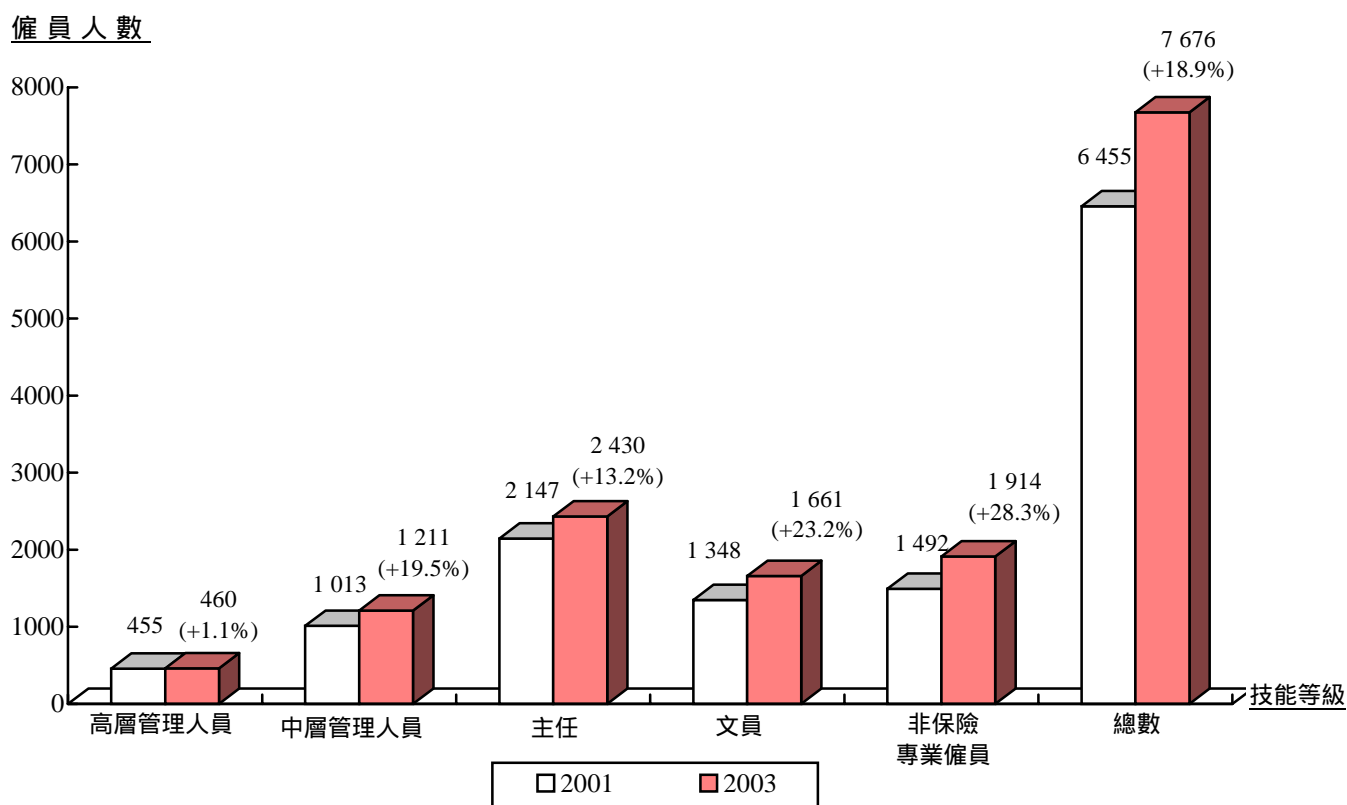
3.11 本會相信有足夠的人力，應付一般保險業各技能等級額外的人力需求。業內從業員須不斷接受在職及增修訓練，以符合法例要求，維持競爭力。

C. 人壽保險業類別

二〇〇一 至 二〇〇三年間的人力轉變

3.12 本類別的保險專業僱員人數持續增加，由二〇〇一年的 4 963 人增至二〇〇三年的 5 762 人，增幅為 16.1%，各技能等級人力均有所增加。過去兩年各級僱員的人力轉變摘要見圖 21。

圖 21: 人壽保險業類別：二〇〇一 至 二〇〇三年間專業及非專業僱員的人力轉變情況



註：括號內的數字指二〇〇一 至 二〇〇三年間同級人力的轉變情況。

3.13 保險公司及經紀行增聘主任及文員，為客戶提供服務。人壽保險公司的人力分布轉變如下：

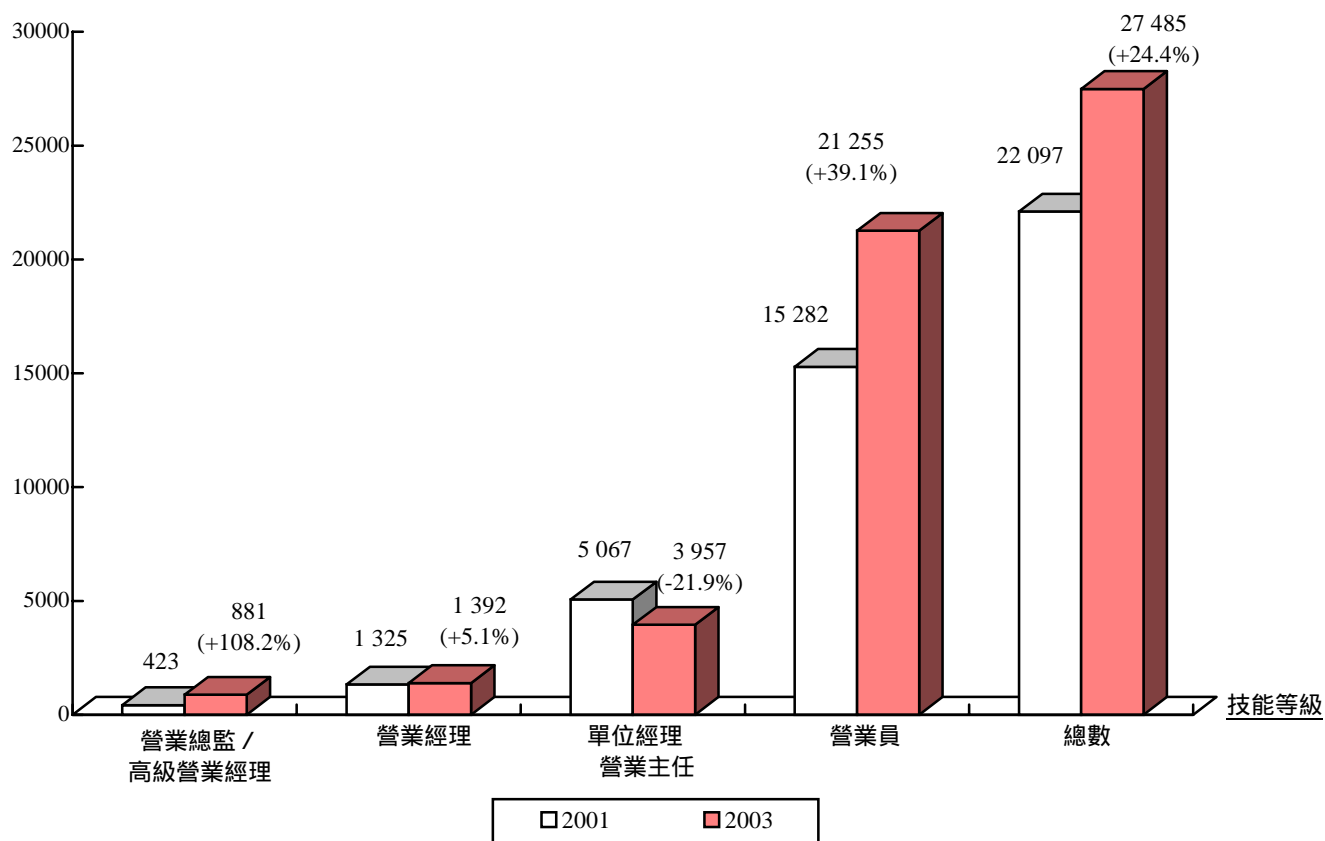
人壽保險公司：二〇一一年至二〇一三年間的人力轉變

技能等級	二〇一一年僱員人數			二〇一三年僱員人數 (個別行業分類趨勢 (+/-) %)			整體 人力轉變 (趨勢 (+/-) %)
	保險公司	經紀行	公司代理	保險公司	經紀行	公司代理	
高層管理人員	316	113	26	332 (+5.1%)	119 (+5.3%)	9 (-65.4%)	+5 (+1.1%)
中層管理人員	859	89	65	994 (+15.7%)	182 (+104.5%)	35 (-46.2%)	+198 (+19.5%)
主任	1 704	314	129	2 059 (+20.8%)	257 (-18.2%)	114 (-11.6%)	+283 (+13.2%)
文員	1 307	32	9	1 585 (+21.3%)	57 (+78.1%)	19 (+111.1%)	+313 (+23.2%)
小計	4186	548	229	4970 (+18.7%)	615 (+12.2%)	177 (+22.7%)	+799 (+16.1%)
其他人員	1 320	117	55	1 805 (+36.7%)	107 (-8.5%)	2 (-96.4%)	+422 (+28.3%)
總數	5 506	665	284	6 775 (+23.0%)	722 (+8.6%)	179 (-37.0%)	+1 221 (+18.9%)

3.14 人壽保險營業人員數目大幅增加，由二〇一一年的一年的 22 097 人增加至二〇一三年的 27 485 人，增幅達 24.4%。各技能等級人力均有所增加，但單位經理 / 營業主任卻減少了 1 110 人 (-21.9%)，原因可能是部分單位經理 / 營業主任晉升為營業經理，或因過去兩年經濟不景，業務不足而離職。過去兩年營業人員的人力轉變見圖 22。

圖 22：二 一 至 三年間人壽保險
營業人員的人力轉變情況

營業人員人數



註：括號內的數字指二 一 至 三年間同級人力的轉變情況。

空缺額及僱主預測的人力

3.15 僱主報稱，各級專業僱員空缺有 94 個，營業人員空缺有 1 733 個（佔本類別 33 247 名專業僱員及營業人員總數的 5.5%）。與二 一 年 215 個專業僱員空缺額相比，人力需求有大幅下降。相反，營業人員空缺則有大幅增加（二 一 年有 310 個）。

3.16 僱主亦預測本類別會增聘 1 842 人，其中 109 人(0.3%) 屬保險專業僱員，1 733 人(5.2%) 屬營業人員。各級營業人員仍有需求。

3.17 由於預計二 三 四年業務發展持續向好，僱主是次調查時對未來的預測，較二 一年時樂觀。

3.18 本會認為僱主對未來 12 個月保險業人力增長的預測正確可靠。

宜有教育程度

3.19 人壽保險類別的僱主一般屬意營業人員修畢中五，而專業僱員則具有大學學位 / 專業資格或香港高級程度會考 文憑 證書。

預測未來 12 個月須增加訓練及人力供應情況

3.20 本會相信，人壽保險業的訓練需求預測，以及受訓人力供應情況，會與一般保險業相若。

3.21 本會因此相信，應有足夠人力應付人壽保險業額外人力需求。

D. 保險中介人持續專業培訓計劃

二 一至 三年的訓練供應轉變

3.22 隨著保險業監理處在二 二年一月落實 CPD，保險業的訓練需求大增，特別是保險中介人（包括個人代理人及業務代表）的訓練需求。因此，有關為中介人提供 CPD 培訓的機構亦相應增加。參考了過去 12 個月業內機構的內部訓練，本會嘗試評估業內機構為其中介人提供的訓練（由機構導師或臨時聘用的導師主持訓練課程）。僱主提供的資料，有助其他機構策劃課程。

過去 12 個月保險機構特別為其中介人提供的訓練

3.23 根據第 2.26 段及圖 13，有 215(37.6%) 間填覆機構表示曾為其中介人提供 CPD 訓練。為中介人提供 CPD 核心及非核心學分訓練的機構，分別有 63 及 57 間。另一方面，分別有 54 及 40 間機構報稱，它們所提供的 CPD 核心及非核心學分訓練，佔全部中介人訓練課程不足 25%。

3.24 根據圖 14 至 16，對於 CPD 核心學分訓練方面，填覆機構報稱已開辦最少 1 625 節課程，每節平均長 3.5 小時，有 29 人修讀。有關數字顯示，僱主已為中介人提供約 165 000 個核心學分訓練小時。

3.25 至於 CPD 非核心學分訓練，填覆機構報稱已主持最少 3 625 節課程，每節平均長 3.9 小時，有 29 人修讀。有關數字顯示，僱主已為中介人提供約 410 000 個非核心學分訓練小時。

培訓地點

3.26 逾 120 間機構（佔 235 間填覆機構的 51%）屬意中介人在外間培訓機構上課。另一方面，分別有 31 及 42 間機構屬意中介人在本身的培訓中心接受核心及非核心學分訓練。

機構屬意的保險資格

3.27 逾 25% 填覆機構認為中介人宜考取以下 CPD 認可資格：

- (i) ACII(36.5%)；
- (ii) ANZII Fellow (28.7%)；
- (iii) ANZII Senior Associate (29.1%)；
- (iv) 香港保險學會之保險學—香港文憑(29.5%)。

機構屬意的訓練時數

3.28 核心學分培訓活動方面，571 間填覆機構當中，57% - 63% 屬意課程少於 10 小時。至於非核心學分培訓活動，44% - 57% 填覆機構亦屬意課程少於 10 小時。非核心學分培訓活動當中，「人壽保險」、「精算學」及「工程學」是最冷門的課題。

第四章

建議

人力調查

4.1 本港過去兩年經濟不景，至三年秋季開始復甦。本會透過兩年一次的人力調查，密切監察業內人力供求情況，並建議應付訓練需求的措施。人力調查有助培訓機構策劃資源，應付保險從業員的最新需求。

CPD 訓練需求

4.2 根據僱主報稱專為中介人（截至三年五月三十一日，共 28 744 名個人代理人及 15 939 名業務代表）提供的內部訓練，估計二年五月至三年四月期間，業內機構已為中介人提供約 165 000 個小時核心學分訓練及 410 000 個小時非核心學分訓練（見第 3.24-3.25 段）。此外，外間訓練機構亦有舉辦課程，協助中介人符合 CPD 訓練要求。

增辦訓練課程

4.3 本會認為要增辦更多核心學分及非核心學分的通識或專業訓練課程，以配合中介人的考牌需要，亦有助他們增進知識，了解業務最新發展。此外，還要提供正規的保險及金融服務教育，讓新入行人士有效履行職務。

現有訓練機構

Institute of Professional Education and Knowledge (PEAK)

4.4 本會曾就職業訓練局 PEAK 轄下財經事務培訓發展中心所辦保險業課程及專業發展計劃提供意見，並會繼續建議職業訓練局發展適當訓練設施，配合保險業的人力需求。本會籲請僱主盡量利用該等設施，保送僱員修讀課程，並可讓資深職員擔任課程導師，協助提供訓練。

本地保險課程

4.5 本港各大學及院校均開辦全日制及部分時間制保險及金融服務課程，程度有學位、高級文憑及文憑；又不時舉辦短期課程，為參加保險及財務策劃等專業考試的人士作準備。由於 CPD 非核心學分可透過修讀專業或學術資格獲得，不少中介人會考取有助其事業發展的資格。

保險業訓練委員會

4.6 為向職業訓練局建議保險業所需訓練設施，本會須執行下列工作：

- (i) 每兩年進行人力調查，以評估業內的人力及訓練供求情況；
- (ii) 就職業訓練局課程的發展方向及策略提供建議，避免訓練工作重複而浪費資源；
- (iii) 與保險業監理處聯絡，確保課程能配合 CPD 的考試及訓練要求；
- (iv) 向公眾宣傳保險業的訓練途徑及就業前景。

第五章

業務前景

A. 保險業

5.1 本港經濟 二年及 三年上半年表現不振，但保險業仍錄得穩定增長。鑑於銀行進一步利用其網絡銷售保險產品，「銀行保險」日漸為人接受，業務約佔本港保險市場的 20%。現時約有 50 家保險公司及 50 家銀行(包括香港大部分主要銀行)從事這類業務，涉及員工約 14 000 名。由於這方面的發展領先亞洲大部分國家，這亦有助本港繼續成為區內金融及保險中心。 二年業內的保金收入總額為 890 億港元，較 一年增加 16.6%；有關收入佔本地全年生產總值的 7.1%。

5.2 經濟情況瞬息萬變，本港保險業難免受到影響。 三年初爆發嚴重急性呼吸道綜合症(SARS)，對本港、亞洲部分地區、加拿大的市民生活及經濟均有影響。另一方面，公眾變得較重視保健及長期保障，令長期及醫療保險業務出現增長。

5.3 三年六底月，特區與中央政府簽訂「更緊密經貿關係安排」協議(CEPA)主要條文。根據協議，由 四年起，內地會給予本港保險機構優惠。該等機構可透過重組及策略性合併等方式進入內地保險市場，惟須符合訂定的開放市場條件。本港居民如取得內地保險資格，同時受僱於內地保險機構，亦可從事有關保險業務。中國保險市場的發展將增加本地保險從業員的訓練需求。

5.4 由於客戶要求漸高，加上法例要求日益嚴格，保險專業僱員及中介人須面對更多考驗，適應更複雜的營商環境。保險業監理處將繼續執行監管、協調及教育工作；實行保險中介人素質考試及CPD有助保險從業員培養終身學習及自我增值的文化。

5.5 保險業對訓練有素及資深專業人士續有需求，以便為客戶提供優質的保險服務。此外，需有更多新人入行接受通識與專業訓練，維持本業增長及發展。

B. 一般保險類別

5.6 一般保險業務 二年的保金總額為 234.48 億元，較 一年的 194.36 億元增加 20.6%，增長見於各主要分類，索償情況持續有改善。整體承保額方面， 二年扭轉過去幾年的虧損狀況，錄得 12.43 億元的盈利（ 一年時虧損 4.73 億元）；這是由於保金增加和索償減少所致。

5.7 由於保金增加和佣金減少，一般保險類別將面對競爭。負責前線營銷及服務的保險專業人員須具備多個範疇的知識，以便向客戶提供專業服務及意見。這類僱員須獲適當訓練，以符合 CPD 的要求。

C. 人壽保險類別

5.8 個人人壽保險業務發展理想，令 二年的長期新做保金持續增長。有效業務保金總額由 一年的 568.58 億元，上升至 二年的 655.17 億元，增幅為 15.2%，這個金額約佔全年本地生產總值的 5.2%；有效業務保費達 496.03 億元，佔保金總額的 75.7%。至 二年年年底，個人人壽保單的數目達 520 萬份，佔本港整體人口的 77%；這些保單的負債淨額達 1 207.58 億元。

5.9 二年，新造業務保單保費亦增加 32.8% 至 175.48 億元；不過，新造個人壽險保單卻由 一年的 955 741 份，減少至 二年的 852 098 份，跌幅為 0.4%。

5.10 公眾增加了對保險的認識，接受人壽保險作為保障及投資，相信人壽保險類別的業務會於 四年續有增長。不過，投資工具不斷增加，加上愈來愈多涉及投資成份的保單，可能會影響傳統保險產品的銷售情況。保險中介人會擔當財務策劃工作，研究客戶的整體需求，建議全套保險計劃，包括：人壽、醫療及投資產品。這種發展會加快保險及金融服務行業的整固。保險中介人須通過有關考試，增進本身的專業知識，以保障投保人的利益。

保險業訓練委員會

委員名單

(二零零三年十二月期間)

<u>姓名</u>	<u>提名機構</u>
<u>主席：</u>	
麥永光先生	香港人壽保險從業員協會
<u>副主席：</u>	
陳肇賢先生	保險界專業人員
<u>委員：</u>	
Mr Roddy ANDERSON	香港壽險總會
陳少儀女士	香港壽險管理學會
陳增聲教授	嶺南大學
秦鈺池先生	香港保險師公會
Mr Andrew G. EDEN	香港保險顧問聯會
Mr Michael C.E. HAYNES	保險界專業人員
何奕龍博士	保險界專業人員
高錫富先生	香港一般保險代理協會
梁安福先生	保險界專業人員
潘康寧先生	保險界專業人員
王鍾慧蓮女士	香港保險學會
王君傑先生	香港人壽保險經理協會
<u>代表人士</u>	
陳莫秀青女士	職業訓練局執行幹事
許美瑩女士	保險業監理專員
蕭立基先生	勞工處處長
袁鍾凌真女士	強制性公積金計劃管理局行政總監

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／見習員統計數字，以及關於社會經濟、科技及勞工市場發展的資料。
2. 評估及研究本業的人力供求是否平衡。
3. 就發展業內訓練設施應付人力需求，向職業訓練局提供意見：
 - (a) 訓練中心提供及發展業內訓練設施的策略、政策及先後次序；
 - (b) 訓練中心每年的課程計劃；
 - (c) 訓練中心的質素保證制度；
 - (d) 職業訓練計劃及外間課程；
 - (e) 為技術人員、學徒及見習員而設的技術評估、技能測驗及證書頒發制度；
 - (f) 提供及發展業內訓練設施所需的資源。
4. 聆取報告，監管香港專業教育學院、訓練中心的課程進度及質素保證制度。
5. 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。
6. 就本業職業訓練的發展及推廣事宜，與僱主、僱主聯會、工會、專業學會、訓練及教育機構、政府部門等聯絡。
7. 每年舉辦有關本業職業訓練的研討會。
8. 策劃、編製及派發有關本會工作的宣傳資料。

9. 每年向局方呈交：
 - (i) 過去十二個月的工作報告；
 - (ii) 未來十二個月的工作計劃；
 - (iii) 未來三年的工作策略。

10. 就管理訓練中心、職業訓練計劃及外間課程提供意見，以協助下列工作：
 - (a) 為各技能等級從業員策劃、發展及舉辦增修訓練。
 - (b) 為主要職務設計訓練方案，訂定每種技能所需的訓練期。
 - (c) 為從業員、學徒及見習員策劃、設計及舉辦技能測驗，以便考核技能水平。
 - (d) 為主要行業類別策劃、設計及舉辦技能比賽，以便派員參加國際賽事。

11. 根據《職業訓練局條例》第 7 條，負責局方所委派的其他工作。

Our Reference : (19) in IN/1/2 (01)
本局檔號 : (19) in IN/1/2 (01)
Your Reference :
來函檔號 :
Telephone No. : 2836 1724 / 2582 5075
電話 : 2836 1724 / 2582 5075
Facsimile No. : 2893 5879
圖文傳真 : 2893 5879

致保險業僱主

敬啟者：

保險業二零零三年人力調查

職業訓練局保險業訓練委員會將於本年五月廿三日至六月卅日間進行第十一次人力調查，懇請各位僱主惠予合作。

本訓練委員會是香港特別行政區政府委任的法定諮詢組織，負責與保險業有關的人力及訓練事宜。為制訂適當的人力訓練計劃，本會每兩年進行一次人力調查，以確定業內的人力及訓練需求。

是次調查將由政府統計處協助，收集保險業內各主要職務的下列資料：

- (i) 現有僱員人數及營業員人數；
- (ii) 現有空缺額；
- (iii) 預測至二〇〇四年五月時的僱員及營業員總數；
- (iv) 宜有的教育程度。

隨函附上調查表、調查表附註及主要職務工作說明表，以供填寫及參閱。

調查期間，政府統計處職員將前往貴辦事處，收取填妥的調查表；如有需要，亦可協助填寫調查表。

調查所得資料絕對保密，只以摘要統計數字發表，並不會提及個別機構。

如有查詢，請致電2582 5075與政府統計處人力統計組聯絡。

保險業訓練委員會主席
(麥永光謹啟)

二〇〇三年五月十六日

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 2003 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業二零零三年人力調查

QUESTIONNAIRE
調查表

(PLEASE READ THE 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								No. of Employees Covered by the Questionnaire
Rec. Type	Survey Code	Industry Code	Establishment No.	Enumerator's No.	Editor's No.	Check Digit		
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/> <input type="text" value="5"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
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

Nature of Business*: (01) Life Insurance / (02) General Insurance / (03) Composite Insurance
行業性質 人壽保險 / 一般保險 / 綜合保險

Classification of Business*: (1) Insurer / (2) Reinsurer / (3) Broker / Company Agency ((4) Insurance / (5) Alternative Distribution)
行業分類 承保人 / 分保公司 / 經紀 / 公司代理商 (保險 / 其他)

Total No. of Persons Engaged: _____
僱員總數

Name of Person to Contact
聯絡人姓名 28
47 Position: _____
職位

Tel. No.: -
電話 48 55 56 63 Fax No.: _____
傳真

E-mail:
電郵 64 98

Part I 第一部分	No. of licensed Insurance Intermediaries registered under your company 經貴公司註冊的持牌保險中介人人數	For Company Agencies Only 公司代理商適用			
	Rec. Type	No. of employees who have to partly (less than 50%) participate in customer services relating to insurance services 需兼任與保險有關(少於50%)的顧客服務的僱員人數	Senior Management Level 高層管理人員級	Management Level 管理人員級	Officer Level 主任級
<input type="text" value="3"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	2 3 4 5	6 7 8	9 10 11 12	13 14 15 16	17 18 19 20

* Please select as appropriate

PART II 第二部分

(A) Job 職務		(B) Total Monthly Income Range 每月總 收入 幅度	(C) Number of Persons Engaged 僱員 人數	(D) Forecast of Number Employed 12 Months from Now 預測十二 個月後 僱員人數	(E) Number of Vacancies 空缺額	(F) Preferred Education of Employees 僱員 宜有 教育程度
LIFE INSURER 人壽保險承保人						
Title 職稱	No. 編號					
SENIOR MANAGEMENT LEVEL 高層管理人員級						
Managing Director /Chief Executive 常務董事 / 行政總裁	101					
Chief Actuary 總精算師	103					
Head - Individual Long Term Business 主管 - 個人長期業務	105					
Head - Marketing / Agency Operation 主管 - 市場 / 營業代理運作	107					
Head - Group Benefits Business 主管 - 團體福利業務	109					
Head - Finance / Investment /Treasurer 主管 - 財務 / 投資 / 司庫	111					
Head - Human Resources /Training 主管 - 人力資源 / 訓練	113					
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL 中層管理人員級						
Actuarial Manager 精算經理	201					
Underwriting Manager 核保經理	203					
Policy Services / Claims Manager 保單服務 / 索償經理	205					
Marketing /Agency Manager 市場 / 營業代理經理	207					
Group Benefits Business Manager 團體福利業務經理	209					
Accounting / Investment Manager 財務 / 投資經理	211					
Personnel / Training Manager 人力資源 / 訓練經理	213					
Information Technology Manager 資訊科技經理	215					
OFFICER LEVEL 主任級						
Actuarial Officer 精算主任	301					
Underwriting Officer 核保主任	303					
Policy Services / Claims Officer 保單服務 / 索償主任	305					
Marketing /Agency Officer 市場 / 營業代理主任	307					
Group Benefits Business Officer 團體福利業務主任	309					
Accounting / Investment Officer 財務 / 投資主任	311					
Personnel / Training Officer 人力資源 / 訓練主任	313					
Information Technology Officer 資訊科技主任	315					
CLERICAL LEVEL 文員級						
Clerical Staff /Insurance 文書人員 / 保險	401					
OTHERS 其他						
Clerical Staff / Non-Insurance 文書人員 / 非保險	601					
Other Principal Jobs 其他主要職務	603					
Other Supporting Staff 其他輔助人員	605					

PART II 第二部分

(A) Job 職務		(B) Total Monthly Income Range 每月總 收入 幅度	(C) Number of Persons Engaged 僱員 人數	(D) Forecast of Number Employed 12 Months from Now 預測十二 個月後 僱員人數	(E) Number of Vacancies 空缺額	(F) Preferred Education of Employees 僱員宜有 教育程度
GENERAL INSURER 一般保險承保人						
Title 職稱	No. 編號					
SENIOR MANAGEMENT LEVEL 高層管理人員級						
Managing Director / General Manager / Chief Executive 常務董事 / 總經理 / 行政總裁	102					
Deputy Managing Director / Deputy General Manager 副常務董事 / 副總經理	104					
Assistant General Manager / Senior Manager 助理總經理 / 高級經理	106					
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL 中層管理人員級						
Reinsurance Manager 分保經理	202					
Underwriting Manager 核保經理	204					
Account Manager / Claims Manager 客戶經理 / 索償經理	206					
Marketing /Servicing Manager 市場 / 服務經理	208					
Assistant Manager 助理經理	210					
OFFICER LEVEL 主任級						
Senior Account Executive / Underwriting Officer 高級客戶主任 / 核保主任	302					
Policy Services / Claims Officer 保單服務 / 索償主任	304					
Marketing Officer 市場主任	306					
Assistant Executive / Supervisor 助理主任	308					
Information Technology Staff 資訊科技人員	310					
CLERICAL LEVEL 文員級						
Underwriting Clerk 核保人員	402					
Clerical Staff /Insurance 文書人員 / 保險	404					
OTHERS 其他						
Clerical Staff / Non-Insurance 文書人員 / 非保險	602					
Other Principal Jobs 其他主要職務	604					
Other Supporting Staff 其他輔助人員	606					

PART II 第二部分

(A) Job 職務			(B) Total Monthly Income Range 每月總 收入 幅度	(C) Number of Persons Engaged 僱員 人數	(D) Forecast of Number Employed 12 Months from Now 預測十二 個月後 僱員人數	(E) Number of Vacancies 空缺額	(F) Preferred Education of Employees 僱員宜有 教育程度
INSURANCE BROKER 保險經紀			11	12 - 15	16 - 19	20 - 22	23
Title 職稱	Rec. Type	No. 編號					
SENIOR MANAGEMENT LEVEL 高層管理人員級							
Managing Director/General Manager/Chief Executive 常務董事 / 總經理 / 行政總裁	2						
Assistant General Manager/ Account Director 助理總經理 / 客戶總監	2						
	2						
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL 中層管理人員級							
Senior Account Manager 高級客戶經理	2						
Marketing Manager 市場經理	2						
Account Manager / Claims Manager 客戶經理 / 索償經理	2						
	2						
OFFICER LEVEL 主任級							
Account Executive / Claims Executive 客戶主任 / 索償主任	2						
Client Servicing Assistant 客戶服務助理	2						
	2						
CLERICAL LEVEL 文員級							
Clerical Staff / Insurance 文書人員 / 保險	2						
	2						
OTHERS 其他							
Clerical Staff / Non-Insurance 文書人員 / 非保險	2						
Other Principal Jobs 其他主要職務	2						
Other Supporting Staff 其他輔助人員	2						

PART II 第二部分

(A) Job 職務			(B) Total Monthly Income Range 每月總 收入 幅度	(C) Number of Persons Engaged 僱員 人數	(D) Forecast of Number Employed 12 Months from Now 預測十二 個月後 僱員人數	(E) Number of Vacancies 空缺額	(F) Preferred Education of Employees 僱員宜有 教育程度
INSURANCE COMPANY AGENCY 保險公司代理			11	12 - 15	16 - 19	20 - 22	23
Title 職稱	Rec. Type	No. 編號					
			8 - 10				
SENIOR MANAGEMENT LEVEL 高層管理人員級							
Managing Director/General Manager/Chief Executive 常務董事 / 總經理 / 行政總裁	2						
Assistant General Manager / Account Director 助理總經理 / 客戶總監	2						
	2						
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL 中層管理人員級							
Senior Account Manager 高級客戶經理	2						
Marketing Manager 市場經理	2						
Account Manager 客戶經理	2						
	2						
OFFICER LEVEL 主任級							
Account Executive 客戶主任	2						
Client Servicing Assistant 客戶服務助理	2						
	2						
CLERICAL LEVEL 文員級							
Clerical Staff / Insurance 文書人員 / 保險	2						
	2						
OTHERS 其他							
Clerical Staff / Non-Insurance 文書人員 / 非保險	2						
Other Principal Jobs 其他主要職務	2						
Other Supporting Staff 其他輔助人員	2						

PART II 第二部分

(A) Job 職務		(B) Total Monthly Income Range 每月總 收入 幅度	(C) Number of Persons Engaged 僱員/ 營業員 人數	(D) Forecast of Number Employed 12 Months from Now 預測十二 個月後 僱員 人數	(E) Number of Vacancies 空缺額	(F) Preferred Education of Employees/ Agency Personnel 僱員/ 營業人員 宜有 教育程度
INSURANCE AGENTS 保險營業員						
Title 職稱	No. 編號					
INSURANCE AGENTS 保險營業人員級						
Agency Director / Senior Agency Manager 營業總監 / 高級營業經理	501 / 502					
Agency Manager 營業經理	503 / 504					
Unit Manager / Agency Supervisor 單位經理 / 營業主任	505 / 506					
Agents 營業員	507 / 508					
CLERICAL LEVEL 文員級						
Clerical Staff /Insurance 文書人員 / 保險	401 / 404					
OTHERS 其他						
Clerical Staff / Non-Insurance 文書人員 / 非保險	601 / 602					
Other Principal Jobs 其他主要職務	603 / 604					
Other Supporting Staff 其他輔助人員	605 / 606					

3 What was the estimated total number of training sessions of training programmes conducted by company trainers (or trainers temporarily engaged by the company) in the past 12 months?

估計於過去 12 個月內由貴機構培訓導師(或貴機構聘請的臨時導師)所主持的課程的總訓練節數為多少?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1: zero sessions
零節 | 2: 1 - 49 sessions
1 - 49 節 |
| 3: 50 - 199 sessions
50 - 199 節 | 4: 200 - 499 sessions
200 - 499 節 |
| 5: 500 sessions and above
500 節及以上 | |

(a) CPD core credits 核心學分

1 2 3 4 5 (4)

(b) CPD non-core credits 非核心學分

1 2 3 4 5 (5)

4 What was the average training hour(s) of each training session of training programmes conducted by company trainers (or trainers temporarily engaged by the company) in the past 12 months?

於過去 12 個月內由貴機構培訓導師(或貴機構聘請的臨時導師)所主持的訓練課程的每節平均授課時間為多少?

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1: Not Applicable
不適用 | 2: Less than 2 hours
少於兩小時 |
| 3: 2 to less than 5 hours
二至少於五小時 | 4: 5 to less than 10 hours
五至少於十小時 |
| 5: 10 hours and above
10 小時及以上 | |

(a) CPD core credits 核心學分

1 2 3 4 5 (6)

(b) CPD non-core credits 非核心學分

1 2 3 4 5 (7)

5. What was the average number of intermediaries that have attended each session of training programmes conducted by company trainers (or trainers temporarily engaged by the company) in the past 12 months?

於過去 12 個月內由貴機構培訓導師(或貴機構聘請的臨時導師)所主持的訓練課程, 平均每節有多少名中介人曾接受培訓?

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1: Not Applicable
不適用 | 2: 1 - 49 persons
1 - 49 人 |
| 3: 50 - 199 persons
50 - 199 人 | 4: 200 - 499 persons
200 - 499 人 |
| 5: 500 and above
500 人及以上 | |

(a) CPD core credits 核心學分

1 2 3 4 5 (8)

(b) CPD non-core credits 非核心學分

1 2 3 4 5 (9)

6. Please indicate your preference for the venue(s) for the following (a) and/or (b) training programmes organized by the company exclusively for the intermediaries?

貴機構屬意那一種訓練場地特別為中介人安排下列 (a) 類及 / 或 (b) 類之訓練課程?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1 : not applicable
不適用 | 2 : own training centre
本身的訓練中心 |
| 3 : at training provider's place
訓練機構 | 4 : combination of 2 & 3
混合 2 & 3 |
| 5 : Others (Please specify)
其他 (請註明) | |

(a) CPD core credits 核心學分

1 2 3 4 5 (10)

(b) CPD non-core credits 非核心學分

1 2 3 4 5 (11)

7. Which is (are) the qualification(s) that you prefer your intermediaries to study and earn non-core credits under the CPD?

閣下希望貴機構的中介人進修下列那些資格及取得非核心學分：

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1 : Most preferred
十分希望 | 2 : Preferred
希望 |
| 3 : Less preferred
不太希望 | 4 : Not preferred
不希望 |
| 5 : No preference
無意見 | |

(a) ACII 1 2 3 4 5 (12)

(b) ANZIIF (Fellow) 1 2 3 4 5 (13)

(c) ANZIIF (Senior Associate) 1 2 3 4 5 (14)

(d) CFP 1 2 3 4 5 (15)

(e) ChFC 1 2 3 4 5 (16)

(f) CLU 1 2 3 4 5 (17)

(g) CPCU 1 2 3 4 5 (18)

(h) FCII 1 2 3 4 5 (19)

(i) FFA 1 2 3 4 5 (20)

(j) FIA 1 2 3 4 5 (21)

(k) FIAA 1 2 3 4 5 (22)

(l) FLMI 1 2 3 4 5 (23)

(m) FSA 1 2 3 4 5 (24)

(n) Hong Kong Diploma in Insurance Studies of the IIHK
香港保險學會之保險學 - 香港文憑 1 2 3 4 5 (25)

(o) LUTCF 1 2 3 4 5 (26)

8. Please indicate your preferred course duration for the topics (a)-(q) listed below:
閣下希望下列(a)至(q)課題的訓練時數為：

- 1 : less than 10 hours 2 : 10 hours – less than 20 hours
10 小時以下 10 小時 - 20 小時以下
3 : 20 hours or above 4 : Not a preferred activity
20 小時或以上 不屬意此培訓活動

Core Credit Activities 核心學分培訓活動

(a) Code of practice for insurers / insurance intermediaries 承保人/保險中介人實務守則	1	2	3	4	(27)
(b) Legal aspect of insurance contract 保險合約相關法例	1	2	3	4	(28)
(c) Compulsory insurance ordinance 強制性保險條例	1	2	3	4	(29)
(d) Laws relating to insurance claims 保險索償相關法例	1	2	3	4	(30)
(e) Update on insurance related regulation 最新保險相關規例	1	2	3	4	(31)

Non-core Credit Activities 非核心學分培訓活動

(f) General Insurance 一般保險	1	2	3	4	(32)
(g) Life Insurance 人壽保險	1	2	3	4	(33)
(h) Actuarial science 精算學	1	2	3	4	(34)
(i) Risk management 風險管理	1	2	3	4	(35)
(j) Finance 財務	1	2	3	4	(36)
(k) Business 商業	1	2	3	4	(37)
(l) Commerce 商務	1	2	3	4	(38)
(m) Management 管理	1	2	3	4	(39)
(n) Information technology 資訊科技	1	2	3	4	(40)
(o) Law 法律	1	2	3	4	(41)
(p) Engineering 工程學	1	2	3	4	(42)
(q) Language and communication skills 語文及溝通技巧	1	2	3	4	(43)

The 2003 Manpower Survey of the Insurance Industry
保險業二零零三年人力調查

Explanatory Notes for Part II of Questionnaire
問卷第二部分附註

1. Please complete all columns ('A' to 'F') of the questionnaire which are applicable to your business sector and insert a zero (0) in any column which is not. Unless otherwise specified, please refer to the information as at 30.4.2003.
 請填寫表內 (A) 至 (F) 欄。如不適用，請填 (0) 符號。請參考二零零三年四月卅日的資料。有說明者除外。

2. Column 'A' - Titles of Principal Jobs in the Insurance Industry

(A) 欄 — 保險業主要職務名稱

- (a) Some of the job titles may not be the same as those used in your firm. Please classify an employee/an agent according to his major duty and supply the required information if the jobs have similar or related functions.
 表內部分職稱可能有別於貴公司所採用者。請根據僱員/營業人員的主要職責分類。若員工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。

- (b) 'Other Principal Jobs' refer to those jobs at the Management and the Officer levels not specific to insurance but are considered as principal jobs in your organization.

「其他主要職務」是指貴機構主任級和經理級處理的非專業保險職務。

- (c) 'Other Supporting Staff' refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, and messengers. Please provide information as required by Column C only of the questionnaire.

「其他輔助員工」是指並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員及信差等。請祇填寫調查表 C 欄所需的資料。

3. Column 'B' - Total Monthly Income Range

(B) 欄 — 每月總收入幅度

Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly income range for the employee(s)/agent(s). The monthly income should include basic salary, overtime pay, other allowances, commission and bonus. (See note on page 3*)

請填寫僱員/營業員平均每月收入幅度的編號。「每月收入」包括底薪、逾時工作津貼、其他津貼、佣金及花紅。(見第 3 頁備註*)

<u>Average Monthly Income</u> 平均每月收入	<u>Code</u> 編號
\$6,000 or below \$6,000 或以下	1
\$6,001 - \$10,000	2
\$10,001 - \$20,000	3
\$20,001 - \$30,000	4
\$30,001 - \$40,000	5
\$40,001 - \$60,000	6
\$60,001 - \$80,000	7
\$80,001 or above \$80,001 或以上	8

4. Column 'C' - Number of Persons Engaged
(C) 欄 — 僱員人數

'Employees' refer to those working full-time (i.e. at least 4 weeks a month, and not less than 18 hours in each week) under the payroll of the firm. These include proprietors, partners and agents 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 (即每月最少四週、每週不少於十八小時) 的受薪人員，其中包括在公司內全職工作的東主、合夥人及營業員。調查表他處出現的「僱員」一詞，定義亦同。

5. Column 'D' - Forecast of Number Employed 12 Months from Now
(D) 欄 — 預計十二個月後僱員人數

The forecast of number employed means the number of employees/agents you will be employing 12 months from now. The number given could be less than that in column 'C' if a contraction is expected.

預計僱員人數指貴公司在十二個月後的僱員/營業員人數。如估計業務屆時可能收縮，此欄所填的數字應少於 (C) 欄。

6. Column 'E' - Number of Vacancies at Date of Survey
(E) 欄 — 調查期間空缺額

'Existing Vacancies' refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel at date of survey.

「現有空缺額」指該職位仍懸空，須立刻填補而現正積極招聘人員填補。

7. Column 'F' - Preferred Education of Employees

(F) 欄 — 僱員宜有教育程度

Please enter in this column the appropriate code number showing the highest education level which an employer prefers his employees/agents to have.

請按下列編號將僱主認為僱員/營業人員宜有的最高教育程度填入 (F) 欄內。

<u>Education</u> 教育程度	<u>Code</u> 編號
Professional Qualification 專業資格	1
University Degree or equivalent 大學學位或同等學歷	2
Sub-degree/Higher Diploma/Higher Certificate or equivalent 副學士學位/高級文憑 / 高級證書或同等學歷	3
Advanced Level/Diploma/Certificate or equivalent 香港高級程度考試 / 文憑 / 證書或同等學歷	4
Secondary 5 中學五年級	5

*Note: If you have more than one employee (or agent) doing the same job, please enter the weighted average figure for that job category which is given by:

$$\frac{\text{Total for that category of employees}}{\text{Total number of employees in that category}}$$

*備註： 若從事同類工作的僱員 (或營業員) 超過一名，請以下列算式取其加權平均數值：

$$\frac{\text{該類工作僱員的總計}}{\text{從事該類工作的僱員人數}}$$

Job Description for Principal Jobs
in the Life Insurance Sector
人壽保險業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
101	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。
103	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。
105	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。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL (Continued) 高層管理人員級 (續)		
107	Head - Marketing/ Agency Operation 主管 - 市場 / 營業代理運作	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. 策劃、協調及執行業務發展策略和市場計劃。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。
109	Head – Group Benefits Business 主管 - 團體福利業務	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. 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。
111	Head - Finance/Investment/ Treasurer 主管 - 財務 / 投資 / 司庫	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. 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。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL (Continued)		高層管理人員級 (續)
113	Head - Human Resources/ Training 主管 - 人力資源 / 訓練	Develops, maintains and administers personnel 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 and manages training and development programmes for staff. 制訂及推行人事管理計劃，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。向高層提供及管理員工訓練及發展計劃。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
201	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。
203	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. Works closely with reinsurers and determines acceptance of insurance. Approves the issue of policies and endorsements. 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。與分保公司緊密聯絡，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。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
205	Policy Services/ Claims Manager 保單服務 / 索償經理	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. 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。
207	Marketing / Agency Manager 市場 / 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，並舉辦推銷活動。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。評估推銷方法、營業處的業績及營業員的工作表現。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
209	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. Co-ordinates 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。
211	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。
213	Personnel/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。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
215	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		
301	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。
303	Underwriting Officer 核保主任	Assists the Underwriting/Policy Issue 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。
305	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。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
OFFICER LEVEL (Continued)		主任級 (續)
307	Marketing/ Agency Officer 市場 / 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. 協助業務推廣 / 市場經理編製宣傳資料。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。
309	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。
311	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。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
OFFICER LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
313	Personnel/Training Officer 人力資源 / 訓練主任	Assists the Personnel/Training Manager in recruitment, selection placement, transfer, training and 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。
315	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。

Job Description for Principal Jobs
in the General Insurance Sector
一般保險業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		
102	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。
104	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。協助最高行政人員發展業務，以及維持公司的運作。
106	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。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL 中層管理人員級		
202	Reinsurance Manager 分保經理	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. 制訂公司的分保政策。決定公司的自留額及監管分保條約。評估及接受其他公司的分保。與核保經理及索償經理緊密合作。
204	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。
206	Account Manager/ Claims Manager 客戶經理 / 索償經理	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. 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、律師及分保公司等緊密聯絡。監督及訓練屬下職員。保留及分析統計數字。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
208	Marketing/Servicing Manager 市場 / 服務經理	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. 參與制訂及執行市場 / 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。
210	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		
302	Senior Account Executive/ Underwriting Officer 高級客戶主任 / 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。
304	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。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
OFFICER LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
306	Marketing Officer 市場主任	Assists the Marketing/Service Manager in analysing market potential and conditions. Handles enquiries from existing and prospective clients. Prepares promotion materials. 協助市場 / 服務經理分析市場潛能及情況。處理客戶的查詢。預備宣傳物料。
308	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。
310	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。

Job Description for Principal Jobs
in the Insurance Broker Sector
保險經紀業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		
101/102	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。
115/106	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		
217/212	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。

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
207/208	Marketing Manager 市場經理	Participates in formulating and implementing marketing/servicing policies. Be responsible for implementing marketing programmes. Liaises with clients and public relations. Trains and supervises subordinates. 參與制訂及執行市場 / 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。
219/206	Account Manager/ Claims Manager 客戶經理 / 索償經理	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. 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、律師及分保公司等緊密聯絡。監督及訓練屬下職員。保留及分析統計數字。
OFFICER LEVEL 主任級		
317/304	Account Executive/ Claims Executive 客戶主任 / 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。
319/312	Client Servicing Assistant 客戶服務助理	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。

Job Description for Principal Jobs in Insurance Agencies
保險公司營業代理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		
101/102	<p>Managing Director/ General Manager/ Chief Executive</p> <p>常務董事 / 總經理 / 行政總裁</p>	<p>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.</p> <p>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。</p>
115/106	<p>Assistant General Manager/ Account Director</p> <p>助理總經理 / 客戶總監</p>	<p>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.</p> <p>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。</p>
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL 中層管理人員級		
217/212	<p>Senior Account Manager</p> <p>高級客戶經理</p>	<p>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.</p> <p>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。</p>

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
207/208	Marketing Manager 市場經理	Participates in formulating and implementing marketing/servicing policies. Be responsible for implementing marketing programmes. Liaises with clients and public relations. Trains and supervises subordinates. 參與制訂及執行市場 / 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。
221/214	Account Manager 客戶經理	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. Supervises and trains subordinates. 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。監督及訓練屬下職員。
OFFICER LEVEL 主任級		
321/314	Account Executive 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。
319/312	Client Servicing Assistant 客戶服務助理	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。

Job Description for Clerks
文員的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
CLERICAL LEVEL 文員級		
402	Underwriting Clerk 核保文員	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。
401/404	Clerical Staff/Insurance 文書人員 / 保險	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。

Job Description for Insurance Agents
保險營業員的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
501/502	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，執行公關及市場工作。
503/504	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。
505/506	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。
507/508	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 for Other Jobs
其他職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
601/602	Clerical Staff/Non-insurance 文書人員 / 非保險	Performs general clerical duties such as document processing and operating various office machines. 執行一般文書職務，例如文件處理及操作各種辦公室器材。
603/604	Other Principal Jobs 其他主要職務	In this column, please provide information as required by Columns C of the Questionnaire. Other principal jobs refer to those duties not specific to insurance handled by managers or officers. 請在此欄填寫問卷內 C 欄所需的資料。「其他主要職務」，指處理非保險事務的管理級或主任級人員。
605/606	Other Supporting Staff 其他輔助人員	In this column, please provide information as required by Columns C of the Questionnaire. Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, and messengers. 請在此欄填寫問卷內 C 欄所需的資料。「其他輔助人員」，指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員及信差等。