

Insurance Training Board  
保險業訓練委員會



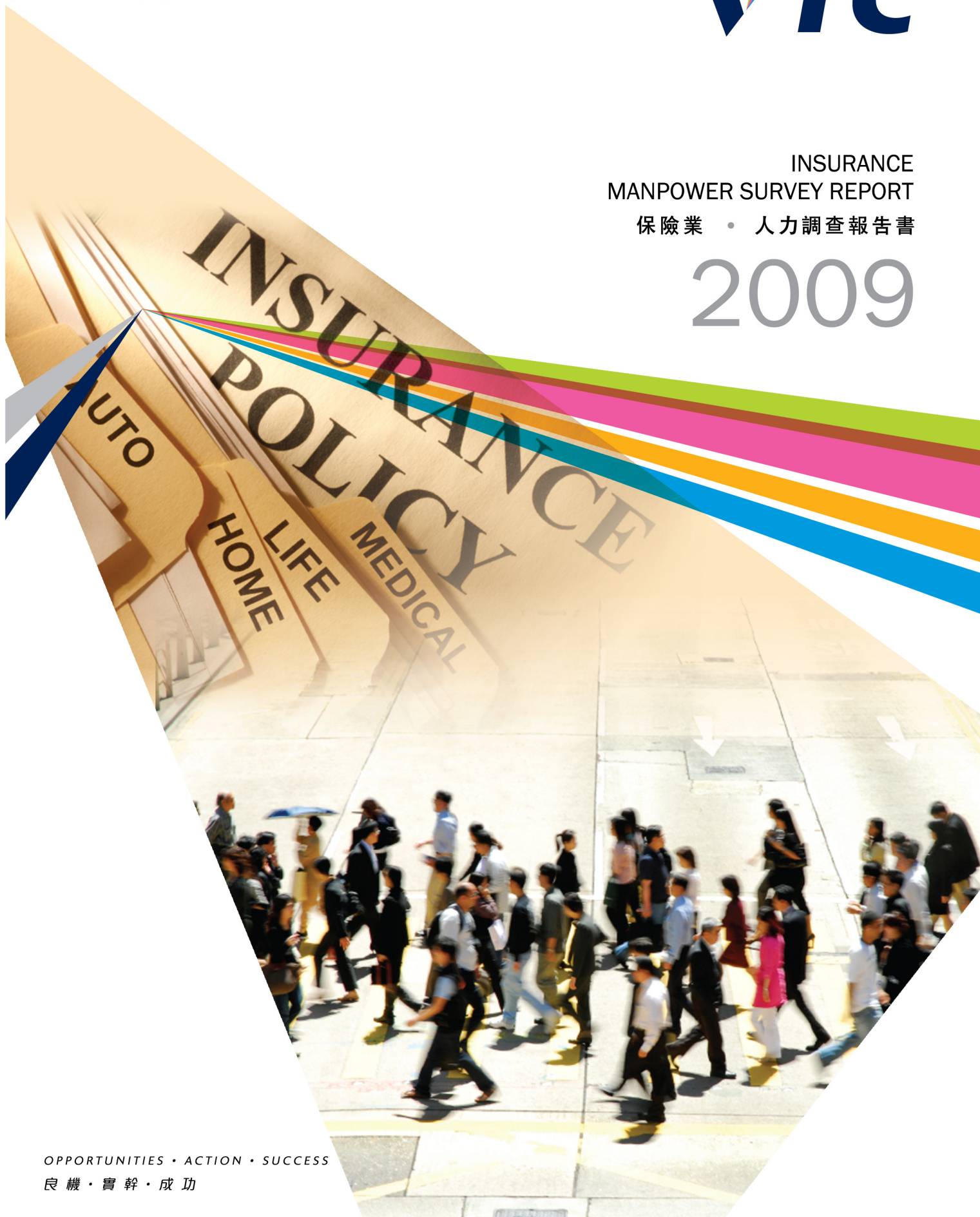
INSURANCE  
MANPOWER SURVEY REPORT

保險業 • 人力調查報告書

2009

MANPOWER SURVEY REPORT 2009 INSURANCE INDUSTRY

保險業2009年度人力調查報告書



OPPORTUNITIES • ACTION • SUCCESS  
良機 • 貴幹 • 成功

**2009 MANPOWER SURVEY REPORT**

**INSURANCE INDUSTRY**

**保險業**

**二零零九年人力調查報告**

**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 – 50	XXI – XLI	
<u>章 數</u>			
I	調查目的及範圍	1.1 – 1.16	64 – 67
II	調查結果	2.1 – 2.69	68 – 118
III	建議	3.1 – 3.27	119 – 125
<u>附錄</u>			
1	保險業訓練委員會委員名單		128
1a	2009 年保險業人力調查工作小組委員名單		130
1b	2009 年保險業人力調查專題小組委員名單		132
2	保險業訓練委員會職權範圍		134
3	保險業訓練委員會主席函件		136
4	調查表		137 – 158
5	調查表附註		159 – 161
6	保險業主要職務的工作說明		162 – 205
7	一般保險業僱員人數 (按門類及主要職務劃分)		208 – 209
8	人壽保險業僱員人數 (按門類及主要職務劃分)		212 – 213

# 保險業 2009年人力調查報告

## 報告摘要

### 背景

1. 保險業訓練委員會每兩年進行一次保險業人力調查。在政府統計處(統計處)協助下，第 14 次人力調查於 2009 年 1 月 12 日至 3 月 11 日期間進行。對未有回覆機構的跟進調查工作於 2009 年 5 月底完成。統計處處處理調查所得資料後，於 2009 年 7 月中完成圖表編製工作。

### 調查目的

2. 是次調查目的如下：

- (a) 確定保險專業僱員及保險中介人<sup>1</sup> 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<sup>2</sup>、保險代理人及業務代表<sup>3</sup> 的訓練及人力需求提供建議措施。

---

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 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. 上次的人力調查於 2007 年 3 月進行。應財經事務及庫務局轄下財經界人力資源諮詢委員會(諮詢委員會)的要求，保險業訓練委員會同意將 2009 年保險業人力調查與銀行及金融業人力調查、以及會計業人力調查同步進行。這三項調查結果預期可提供全面的人力統計數據，協助本港制定財經服務界別的整體人力培訓及發展策略。

### 調查範圍

4. 如上次調查，是次調查包括人壽保險、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。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 2 632 間機構中選出)，150 間為保險公司(包括 42 間人壽保險承保公司、91 間一般保險承保公司及 17 間綜合保險公司)，另 199 間保險經紀，359 間保險代理人公司及 37 間銀行附屬保險。在抽樣的保險代理人公司中，183 間從事保險業務，176 間乃其他公司(例如旅遊公司、僱傭代理、汽車代理等，這些機構僱有提供保險服務或處理有關保險事宜的僱員，並於 IARB 登記)。2 632 間機構中，有 175 間因其僱員並非從事與保險直接相關的業務(少於 50%)，而歸類為非保險機構，因此保險業內的機構總數應為 2 457 間。保險業訓練委員會估計，是次調查已包括大部分保險從業員；其餘從業員大多受僱於或設有輔助保險服務的政府部門及教育機構，但這些部門及院校並不包括在是次調查範圍內。

### 調查反應

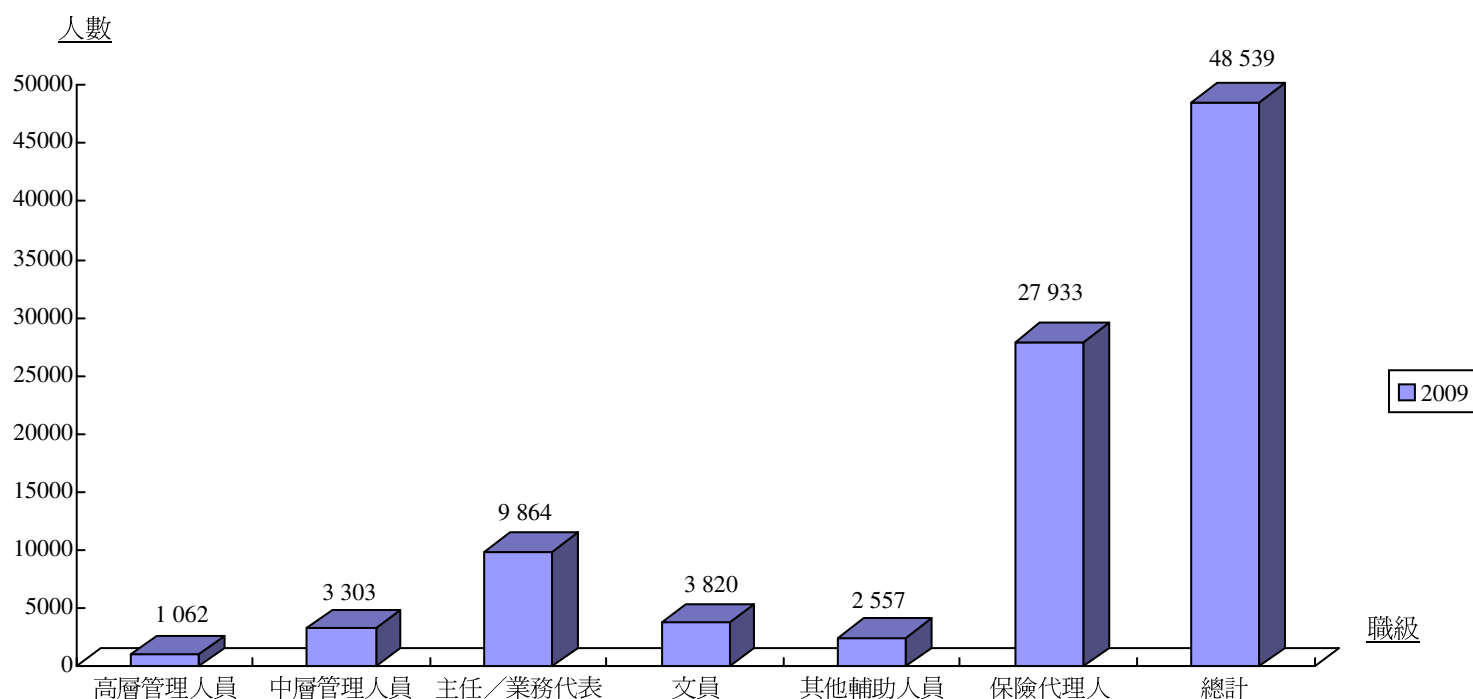
6. 745 間抽選機構中，622 間填覆調查表，45 間拒絕作答，其餘 78 間已結業、搬遷或暫時停業，實際回應率為 93.3%。

### 調查結果

#### 人力總數

7. 調查顯示，截至 2009 年 1 月時，保險從業員有 48 539 人，其中 18 049 人(37.2%)屬保險專業僱員、27 933 人(57.5%)屬保險代理人、2 557 人(5.3%)屬輔助人員或非保險專業僱員(此類僱員並不包括在下文的分析中)。保險業人力的分布情況見下列圖 1。

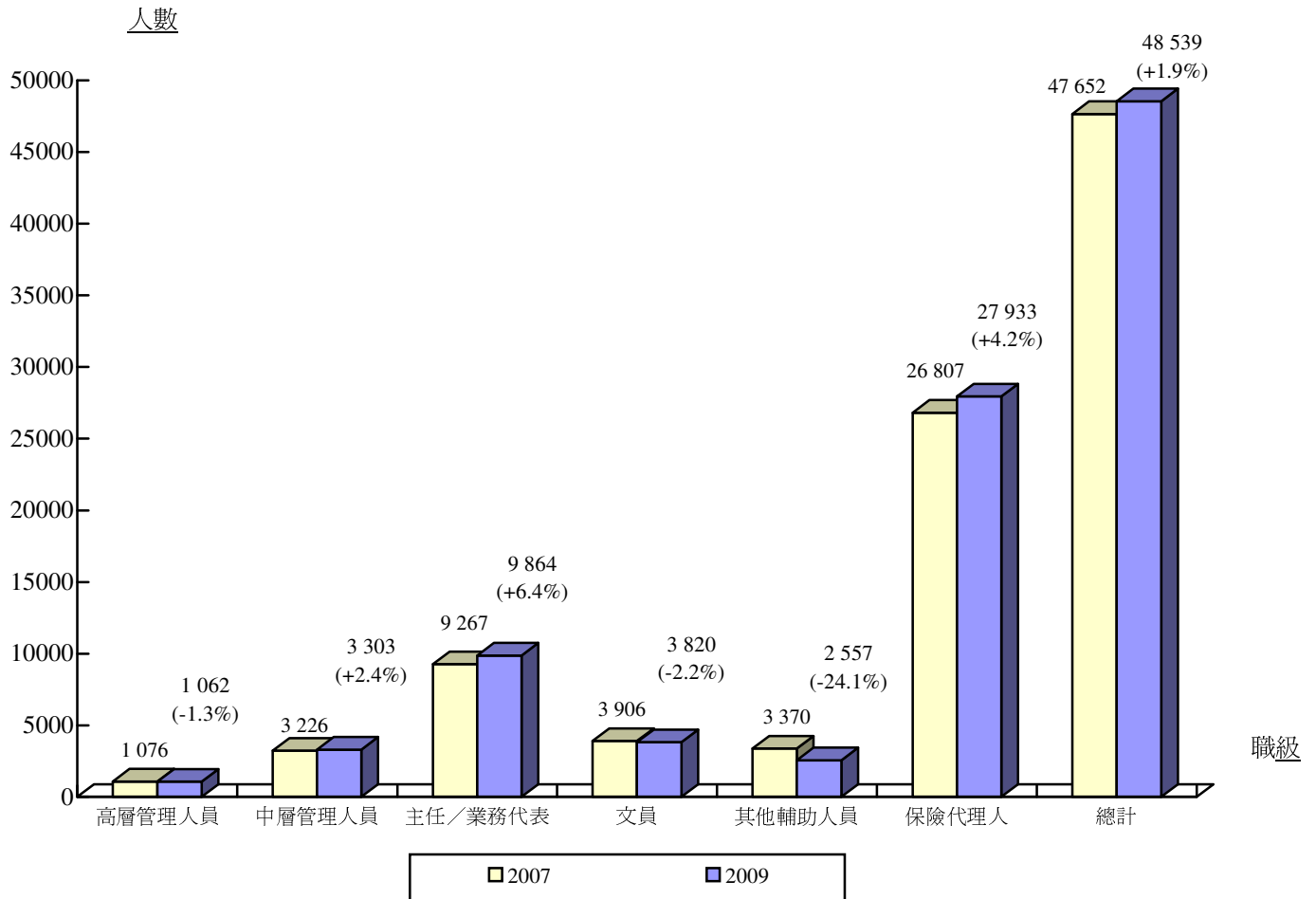
圖 1： 保險業各級人力分布情況



#### 2007 年與 2009 年調查的人力轉變

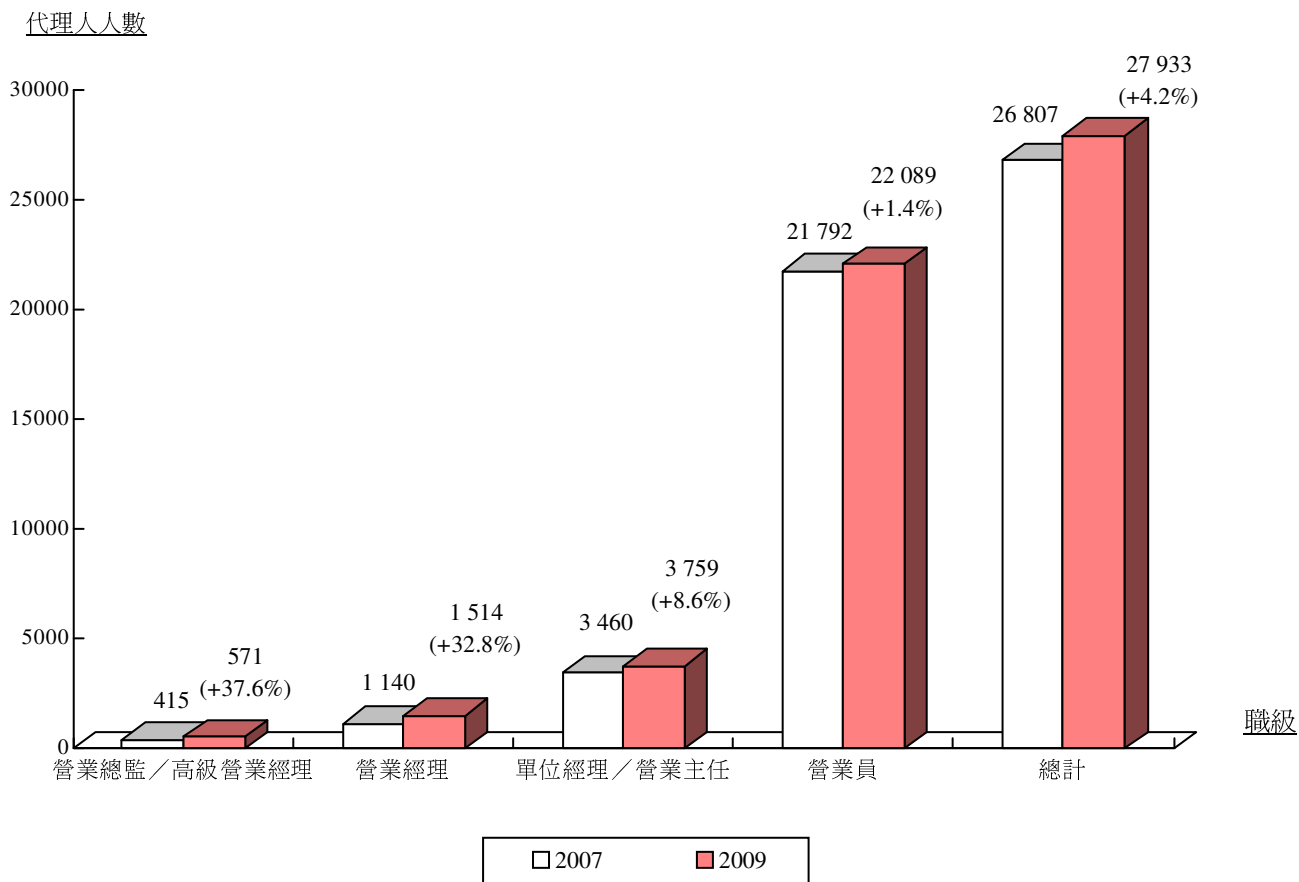
8. 保險業人力由2007年的47 652人，微增至2009年的48 539人，兩次調查之間增加1.9%。保險代理人從2007年的26 807人，增加至2009年的27 933人，增加1 126人，即4.2%；主任級由2007年的9 267人，增加至2009年的9 864人，增加597人，即6.4%。各級保險專業僱員與保險代理人於2007年及2009年調查的人力轉變，分別見圖2及圖3。

**圖 2：** 保險業人力轉變  
( 2007 年與 2009 年調查 )



註： 括號內的數字表示與 2007 年對比同級人力的百分率轉變。

**圖 3:** 保險代理人人力轉變  
(2007年與2009年調查)



註：括號內的數字表示與2007年對比同級人力的百分率轉變。

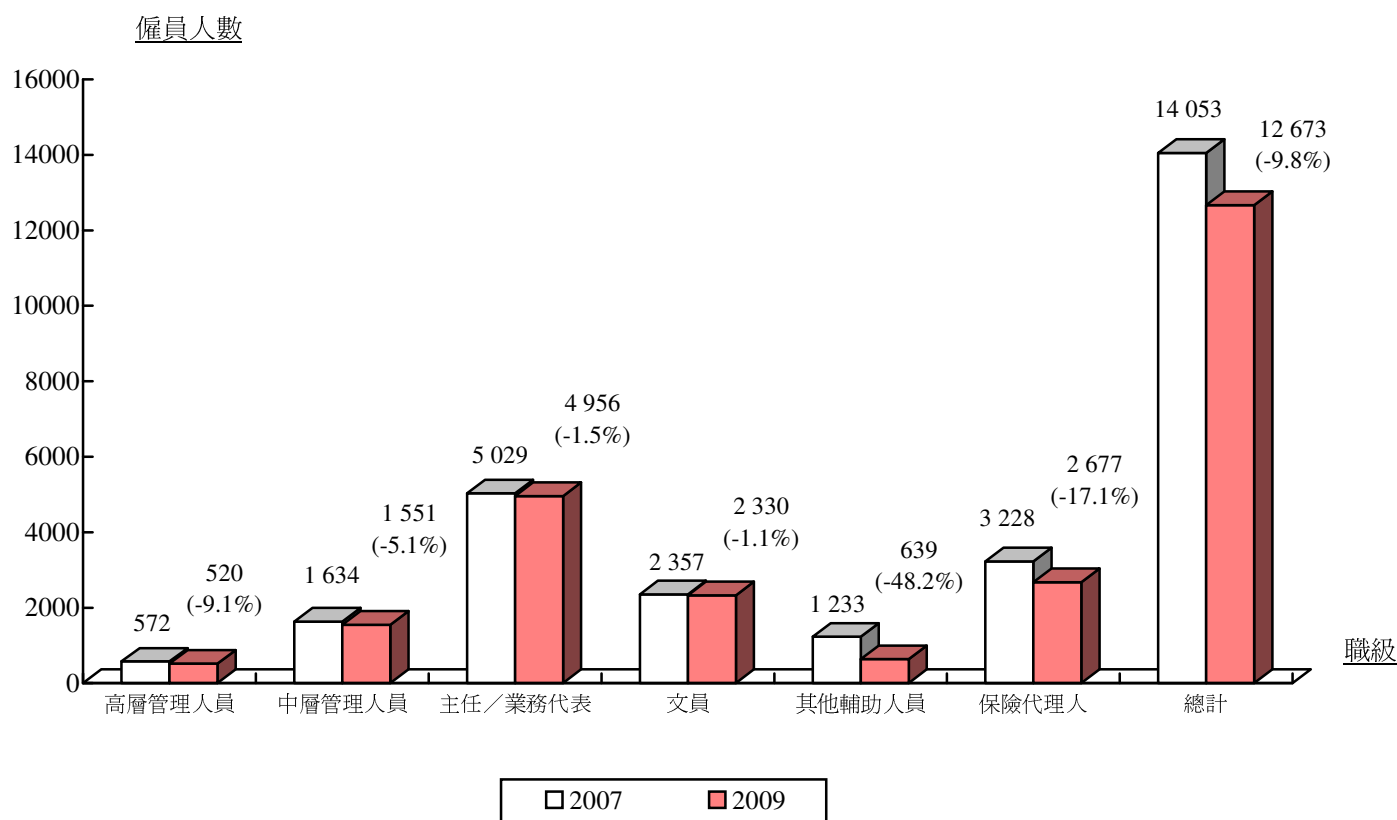
9. 如圖3所示，保險代理人各級人力均告增加。比較2007年與2009年調查，一般保險與人壽保險的代理人總人力中，以「營業總監／高級營業經理」的增長百分率最高，由2007年的415人，增至2009年的571人，增加156人，即37.6%。一般保險與人壽保險類別的詳細分析見下文。

## 一般保險業類別

### 2007年與2009年調查的人力轉變

10. 2007年與2009年調查顯示一般保險業類別各級人力轉變摘要見圖4。最顯著的轉變見於保險代理人，人數從2007年的3 228人下降至2009年的2 677人，減少了551人，即17.1%。高層管理人員的數目從2007年的572人，下降至2009年的520人，減少了52人，即9.1%，各級僱員人數均告下降。行業利潤減少，以及全球經濟下滑導致人力需求縮減；特別是將行政工作外判，導致輔助人員人力減少(-48.2%)，而業界採用電子商業這種新銷售渠道，亦使加入一般保險業的保險代理人人力減少。

**圖 4: 一般保險業類別  
保險專業僱員與非保險專業僱員的人力轉變  
(2007年及2009年調查)**



註：括號內的數字表示與2007年對比同級人力的百分率轉變。

## 一般保險業類別空缺

11. 調查顯示，一般保險業空缺共有226個，較2007年調查錄得的185個多。業務代表的空缺增幅最大，有156個，佔226個空缺的69%。

## 一般保險業人力預測

12. 相對於2009年1月的12 256人，2010年的人力將適度減少95人，減幅為0.8%。有關數字有異於2007年調查所預測的1.7%增長。下表摘要僱主預期未來12個月各職級的人力需求。保險業訓練委員會認為，金融海嘯做成全球經濟下滑，導致一般保險業的僱員人數減少。

	2009年 人力數字	2010年1月 預計人力需求	年均增長(%)
高層管理人員	520	510	-10 (-2.0%)
中層管理人員	1 561	1 556	-5 (-0.3%)
主任	2 239	2 229	-10 (-0.4%)
業務代表	2 899	2 847	-52 (-1.8%)
文員	2 355	2 337	-18 (-0.8%)
保險代理人	2 682	2 682	0 (0%)
<b>總計</b>	<b>12 256</b>	<b>12 161</b>	<b>-95 (-0.8%)</b>

## 一般保險從業員 的基本學歷／專業資格要求

13. 一般保險從業員的基本學歷／資格要求見表1。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程度學歷及／或專業資格。認為主任及業務代表應具備高級文憑或副學士程度的僱主亦分別達27.2%與19.1%。然而，訓練委員會成員認為要求僱員具備專業資格的整體百分率(14.6%)偏低。

表 1: 一般保險從業員  
的基本教育程度／專業資格要求

教育程度／ 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	64.0%	45.4%	13.1%	13.5%	-	2.5%
大學學位或以 上	78.7%	55.4%	9.2%	0.9%	0.04%	0.4%
高級文憑／副 學士或同等學 歷	8.5%	28.9%	27.2%	19.1%	0.9%	-
文憑／高級證 書／證書或同 等學歷	-	1.2%	19.2%	5.7%	18.1%	6.9%
預科	-	0.6%	11.5%	12.5%	8.8%	-
中五或 同等學歷	1.5%	1.8%	9.8%	59.5%	55.7%	88.5%

#### 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5年至10年以上的工作經驗；主任與業務代表則須具備1至5年經驗；對保險代理人的年資要求是介乎1年以下至5年，當中以1至2年為主。值得注意的是「未註明／拒答」的百分率頗高，顯示受訪機構不大願意披露有關資料。

#### 一般保險從業員 平均每月收入幅度

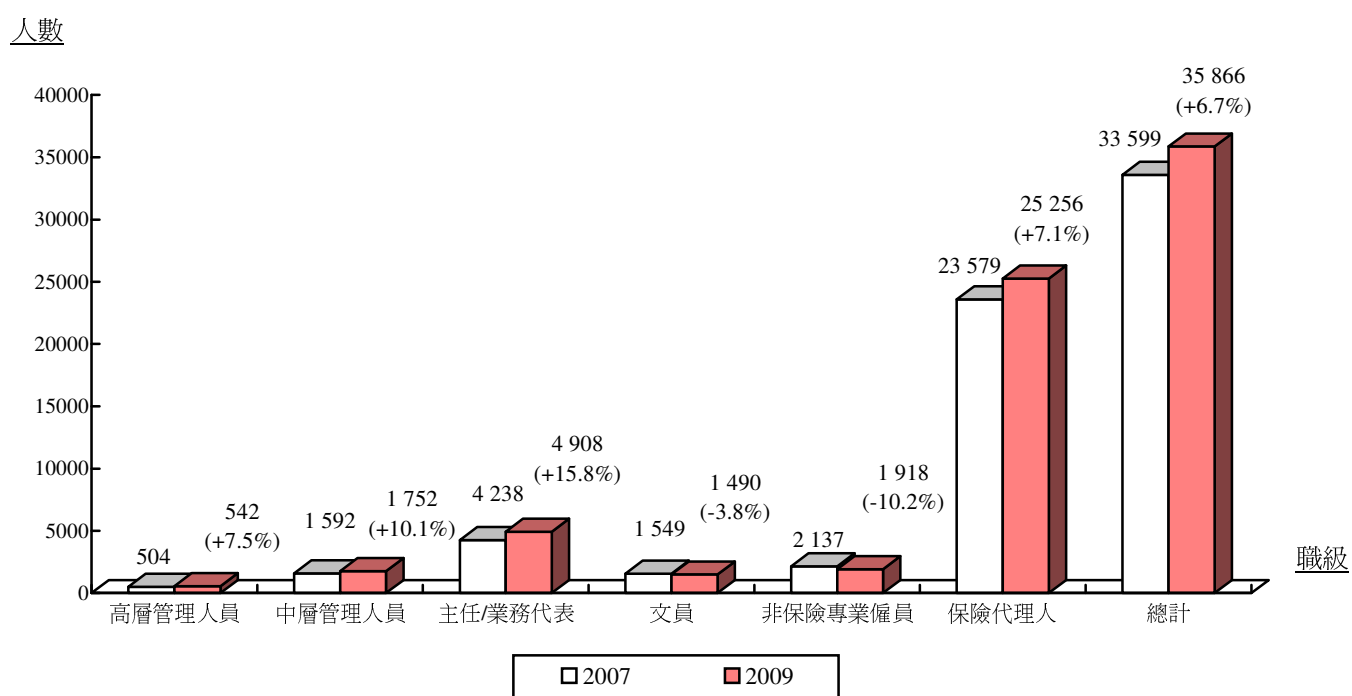
15. 「每月收入」包括底薪、逾時工作津貼、花紅、房屋津貼、生活津貼及膳食津貼，但不包括免費宿舍等實物津貼。至於賺取佣金的保險代理人，保險業訓練委員會取其1月份的平均佣金收入為每月收入。由於大部分受訪機構於「平均每月收入的幅度」一欄填寫「未註明」，故未有足夠數據顯示分布情況，也未能作出相關結論。

## 人壽保險業類別

### 2007年與2009年調查的人力轉變

16. 2007年與2009年調查各級壽險從業員人力轉變摘要見圖5。與2007年的調查結果比較，2009年各級的壽險人力（不包括非保險專業僱員）均告上升，惟文員則減少了59人，減幅為3.8%，增幅最大的屬主任或業務代表（增加670人，即15.8%）。

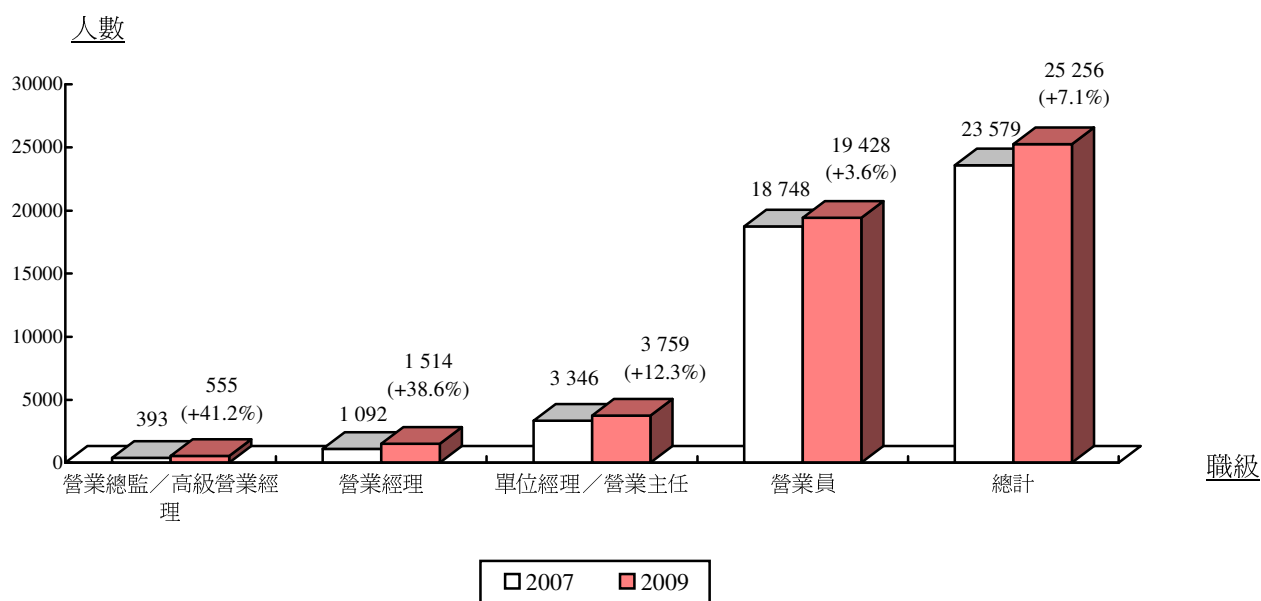
**圖 5： 人壽保險業的人力轉變  
(2007年與2009年調查)**



註：括號內的數字表示與2007年對比同級人力的百分率轉變。

17. 壽險代理人人數由2007年的23 579人，增加至2009年的25 256人，增加1 677人，增幅為7.1%；詳情見圖6。各級人數均有所增加。其中以營業總監／高級營業經理的增幅最為顯著，共增加162人，即41.2%。營業經理的人數增加442人，即38.6%。單位經理／營業主任的人數亦增加了413人，即12.3%。

**圖 6:** 壽險代理人人力轉變  
(2007年與2009年調查)



註：括號內的數字表示與2007年對比同級人力的百分率轉變。

### 人壽保險業空缺數目與僱主的人力預測

18. 僱主報稱的空缺共有853個，其中中層管理人員佔18個、主任佔25個、文員佔12個、壽險代理人佔750個，業務代表佔47個，非壽險專業僱員佔1個。相對2007年調查的1 746個空缺，是次調查減少了893個。跌幅最大的是壽險代理人公司，共減少555個空缺，從2007年的1 305個減至2009年的750個。2007年與2009年調查錄得的壽險代理人公司的空缺分布情況比較見下表。相對於2007年的調查統計，是次得出的空缺數目偏低。保險業訓練委員會認為，全球經濟危機導致金融市場出現顯著波動，窒礙機構招聘新員工。但營業員的空缺卻為最多(627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	
	2007	2009
營業總監／高級營業經理	14	3
營業經理	42	7
單位經理／營業主任	180	113
營業員	1 069	627
<b>總計</b>	<b>1 305</b> =====	<b>750</b> =====

人壽保險業人力預測

19. 相對於2009年1月的34 800人，2010年的人力預計增加2 020人，即5.8%。僱主預期未來12個月各職級的人力需求數字見下表。

	2009年 人力數字	2010年1月 預計人力需求	年均增長(%)
高層管理人員	542	540	-2 (-0.4%)
中層管理人員	1 770	1 770	0 (0%)
主任	2 853	2 872	+19 (+0.7%)
業務代表	2 127	2 123	-4 (-0.2%)
文員	1 502	1 502	0 (0%)
保險代理人	26 006	28 013	+2 007 (+7.7%)
<b>總計</b>	<b>34 800</b>	<b>36 820</b>	<b>+2 020 (+5.8%)</b>

人壽保險從業員  
的基本學歷／專業資格要求

20. 調查顯示，壽險僱主一般要求高層與中層管理員工具備大學或以上程度學歷，以及／或專業資格。29.7%僱主更要求主任級具備大學或以上程度。表3顯示受訪機構認為壽險業各級員工的基本學歷／專業資格要求。

表 3: 一般保險從業員的基本學歷  
／專業資格要求

教育程度／ 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	38.4%	24.9%	13.6%	39.9%	-	12.4%
大學學位或以上	81.9%	74.4%	29.7%	0.2%	-	2.4%
高級文憑／副學士或 同等學歷	4.1%	10.1%	23.4%	9.6%	7.2%	-
文憑／高級證書／證書 或同等學歷	-	0.2%	10.3%	3.0%	6.1%	-
預科	-	0.7%	5.7%	13.8%	4.0%	1.8%
中五或 同等學歷	-	0.2%	17.4%	62.2%	69.9%	70.9%

### 人壽保險從業員的基本年資要求

21. 調查結果顯示大部份僱主認為高層管理人員宜具備5年至10年以上的工作經驗；主任級宜具備2至5年的經驗；業務代表需具備1至2年經驗，保險代理人則由少於1年至2年不等。情況與一般保險業相同，大部分回覆均為「未註明／拒答」，尤以保險代理人類別最多（10 481人），導致所得資料之參考價值不大。

### 人壽保險從業員平均每月收入幅度

22. 與一般保險業的調查結果相同，大部分受訪機構均在人壽保險從業員的「平均每月收入的幅度」欄中填寫「未註明」，故未有足夠數據顯示分布情況，也未能作出相關結論。

### 保險業過去 12 個月的僱員流動情況

23. 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（14.7%），其次是主任級（11.2%）。整體流動率為6.0%。

表 4：保險業過去 12 個月的員工流動情況

	經理級	主任級	文員級	業務代表／ 保險代理人	總計
招聘人數	285	629	649	582	2 145
離職人數	292	570	568	1 390	2 820
<b>淨增加（減少）</b>	<b>(7)</b>	<b>59</b>	<b>81</b>	<b>(808)</b>	<b>(675)</b>
該職級的僱員人數	4 393	5 092	3 857	33 714	47 056
<b>僱員流動率*</b>	<b>6.6%</b>	<b>11.2%</b>	<b>14.7%</b>	<b>4.1%</b>	<b>6.0%</b>

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

內部晉升僱員人數

24. 根據調查，有 1 063 名保險從業員在過去 12 個月內獲得晉升。下列表 5 載列按門類及職級劃分的保險業內部晉升僱員人數。調查結果顯示，晉升人數最多的屬「由營業員／業務代表晉升為單位經理／營業主任」類別。

表 5：過去 12 個月  
保險業的內部晉升僱員人數  
(2008 年 1 月 1 日至 2008 年 12 月 31 日)

<u>職級</u>	<u>由內部晉升的僱員人數</u>
由主任晉升為經理	146
由文員晉升為主任	123
由其他職級晉升為文員	10
由營業員／業務代表晉升為單位經理／營業主任	660
由單位經理／營業主任晉升為營業經理	108
由營業經理晉升為營業總監／高級營業經理	16
<b>總計</b>	<b>1 063</b> <b>====</b>

## 招聘困難原因

25. 公司報稱在招聘時遇到的三項主要困難與2007年調查的結果相同，分別為：

### 招聘困難原因

1. 職位申請人缺乏相關經驗及訓練
2. 服務條件／薪酬未能符合求職者要求
3. 職位申請人缺乏良好語言能力
  - (i) 英語
  - (ii) 普通話

## 保險業的額外人力需求預測

26. 2010年1月保險業整體額外人力需求摘要見表6：

表 6：2010年1月保險業額外人力需求摘要

<u>職級</u>	<u>2010年1月 一般保險業 額外人力需求</u>	<u>2010年1月 人壽保險業 額外人力需求</u>	<u>2010年1月 保險業額外人力 需求總計</u>
高層管理人員	-5	3	-2
中層管理人員	31	54	85
主任	64	97	161
業務代表	287	111	398
文員	55	39	94
保險代理人	37	3 760	3 797
<b>總計</b>	<b>469</b> ====	<b>4 064</b> ====	<b>4 533</b> ====

## 2010年1月保險業額外人力學歷／專業資格要求

27. 下列表7摘錄於2010年1月保險從業員所需具備的學歷／資格要求。需求最大的是中五程度或同等學歷（3 020人），其次是「專業資格」（597人）。

表 7：2010年1月保險業額外人力學歷／專業資格要求

教育程度／ 資格	一般保險業 需求人手數目	人壽保險業 需求人手數目	總計
專業資格	59	538	597
大學學位或以上	22	162	184
高級文憑／副學士 或同等學歷	81	42	123
文憑／高級證書／證書 或同等學歷	42	16	58
預科	48	90	138
中五或同等學歷	241	2 779	3 020
<b>總計</b>	<b>493</b> ====	<b>3 627</b> =====	<b>4 120</b> =====

## 保險從業員人力供應

28. 業界對具備中五程度或同等學歷的保險從業員需求最大，由於人力市場每年都有充分的中五畢業生供應，相信足以應付有關需求。但有關其他資歷，例如大學程度、專業資格、或高級文憑等的人力供應，調查後發現香港只有少量提供此類保險業的專門教育／培訓課程。根據香港大學教育資助委員會提供的資料，現時香港專業教育學院(IVE)，以及獲香港學術及職業資歷評審局認可的教育機構所開辦的保險業課程，均可為保險業提供專門課程，培訓人材。

## 人力供求錯配

29. 保險業對於初入行職位，尤其是擔任保險代理人和業務代表並無特別先決條件的要求，因此人力市場並無明顯的人力供求錯配情況。不同學科的畢業生都能加入本行，並於受聘後接受在職培訓，因此對相關的職前保險教育或培訓需求相對較低。雖然用人不囿於學科，但由於公眾對保險業依然抱有成見，故保險公司仍難以招聘新血或挽留人才。家長不接受子女在保險界發展事業，亦不鼓勵畢業生加入保險公司。為解決有關問題，保險業訓練委員會成立 **Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession**，目的在提升保險業的公眾形象與專業標準。隨著行業形象及專業水平有所提升，應更能吸引公眾人士加入本行。

### 需在內地工作的香港保險從業員人數及內地保險公司對香港保險業人力的影響

30. 需於內地工作的保險從業員人數（168人）並不顯著。僱主預期2010年1月將有169名僱員需於內地工作，與現有數字相若。當中14人屬長駐，155人屬非長駐性質。調查亦顯示，由於內地人力本地化，故無須為內地公司僱用或培訓額外人手。

### 未來 12 個月保險從業員的預計培訓需求

31. 是次調查請僱主提供有助未來12個月保險業人力發展的五個最重要訓練類別／課題。訓練課題分成四大範疇，分別為「管理／行政之發展」、「專業知識」、「基本業務知識」及「通用技能」。表8至表12摘錄各職級按重要程度排序的訓練選擇，以及詳細結果。

表 8：經理級員工的訓練課題

	<b>範疇</b>	<b>訓練課題</b>
1	管理／行政之發展	領導才能
2	管理／行政之發展	風險管理
3	管理／行政之發展	解決困難及作出決定
4	管理／行政之發展	策略管理
5	管理／行政之發展	管理理論與實務

表 9：主任級員工的訓練課題

範疇	訓練課題
1 基本業務知識	一般保險
2 管理／行政之發展	解決困難及作出決定
3 管理／行政之發展	領導才能
4 管理／行政之發展	管理理論與實務
5 基本業務知識	與保險有關之法律

表 10：文員級員工的訓練課題

範疇	訓練課題
1 通用技能	英文書寫
2 通用技能	英語會話
3 通用技能	基本電腦應用
4 基本業務知識	一般保險
5 通用技能	普通話

表 11：業務代表的訓練課題

範疇	訓練課題
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 專業知識	Ass. of the Chartered Insurance Institute (ACII)
4 通用技能	英文書寫
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	人壽保險
4 通用技能	有效溝通技巧
5 通用技能	英文書寫與英語會話

32. 總括而言，經理級人員最需要領導才能訓練(屬管理／行政範疇)；而屬於基本業務知識的「一般保險」訓練對主任級、業務代表與保險代理人較為重要。「英文書寫」訓練對文員級至為重要。

### 兼職保險從業員

33. 調查顯示，業內僅有127名兼職保險從業員，協助45 982名(從業員總數48 539名減2 557名非保險專業僱員)全職保險從業員執行保險相關的職務。

### 建議

#### 業務前景

34. 全球金融危機及接踵而至的嚴重衰退，持續嚴重影響本港經濟。在艱難而不明朗的環球經濟氣候下，本港經濟相信於2009年會持續收縮。香港保險市場的一般保險業務年度營業額仍然錄得增長，但長期業務則錄得下降。然而，保險公司並未計劃縮減人手，因有意擴充業務及客戶層，對銷售人員的需求甚殷。此外，一些公司於2008年出現人手短缺，這些2008年的空缺餘額將抵銷2009年人力需求下降的影響。

35. 保險業訓練委員會注意到以下人力需求趨勢：

- (i) 一般保險業務方面，整體人力需求處於下跌趨勢，錄得最大跌幅百分比的是輔助人員。相信有關趨勢將會持續，因科技進步，加上外判行政服務等措施，勢必使輔助人員的需求減少。
- (ii) 人壽保險業方面，雖然經營環境困難，保險代理人的人力需求將因採用「個人銷售」的營銷方式而持續增長。類似一般保險業務，輔助人員的需求將持續下跌。
- (iii) 保險公司缺乏幹練的專業人士擔當領導及管理角色。因此，公司須物色人才及制定高級行政人員的繼任安排策略。
- (iv) 除了保險知識外，保險從業員須了解客人從事的行業，為他們提供切合個人及業務需要、度身訂做的服務。
- (v) 保險從業員傾向取得不同的專業資格，以加強專

業知識，獲得僱主的認可。提升專業資格的聲譽，可為保險業提升專業水平，建立良好的公眾形象及地位。

- (vi) 由於有眾多客戶投訴業界不當銷售雷曼兄弟相關投資產品，政府已設立更多監管如何向投資者銷售投資產品的規定，以加強保障投資者。保險從業員須妥為評估投資產品是否適合客戶，並充分披露產品的性質及風險，特別是投資掛鈎保險產品。因此，風險管理及合規訓練均是從業員日後發展的必備課題。

36. 預測保險業2010年的額外人力需求將如下：

<u>職級</u>	<u>2010年1月 一般保險業 額外人力需求</u>	<u>2010年1月 人壽保險業額外 人力需求</u>	<u>2010年1月 保險業額外 人力需求總計</u>
高層管理人員	-5	3	-2
中層管理人員	31	54	85
主任	64	97	161
業務代表	287	111	398
文員	55	39	94
保險代理人	37	3 760	3 797
<b>總計</b>	<b>469</b>	<b>4 064</b>	<b>4 533</b>
	=====	=====	=====

#### 僱員最宜具備的條件

37. 除了充分了解保險的原理及概念、對產品有深入的認識、具備良好的銷售及市場推廣技巧、擁有良好的人際溝通技巧外，保險從業員最需具備的，是有決心及「能夠做到」的積極態度，為客戶提供增值及貼心服務。他們須致力提升售前及售後銷售服務，盡力跟進客戶的要求，例如索償安排，縮短文件處理往返的時間。

38. 除了積極參與持續專業發展（CPD）計劃，保險業訓練委員會強烈鼓勵保險從業員考取不同的專業資格，以加強專業知識，取得僱主的認同。

39. 了解到持續為業界提供曾受良好訓練的人力，以支援提供優質服務，對保險業的發展至為關鍵，保險業訓練委員會轄下已成立**Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession**，致力培養保險從業員的正面形象，教育公眾人士保險的重要性，以及令他們明白保險業的專業工作性質。在成功建立形象品牌後，相信可吸引新血投身保險業，並挽留現職員工。

40. 保險業訓練委員會建議，保險公司需為保險從業員提供清晰的事業發展階梯，推動他們提升本身的資歷、追求事業發展、晉升或加薪機會。

41. 鑑於2009年調查顯示僱主面對的招聘困難是難以聘請到具備相關經驗及訓練的人才，保險公司應制定繼任安排策略，協助公司內不同級別的員工晉升。特別是，公司須制定管理層的接任方案，培養優秀而有潛質的員工晉升至高級管理層，以便培育人才擔任高級職位。

## 人力培訓

42. 2009年調查請僱主建議於未來12個月須提供的五大重要訓練類別／課題，以培養保險業人力（本報告第31段）。一般來說，經理級人員最需要領導才能訓練（屬管理／行政範疇），而主任級人員、業務代表及保險代理人最需要一般保險的基本業務知識訓練。文員級員工則最需要英文書寫的訓練。

43. 雖然大型保險公司均設有內部培訓部門，負責籌辦公司內部培訓，但2009年調查顯示，未來12個月大部分公司的培訓均完全由外間培訓機構提供。此外，2008年培訓開支與2007年比較，以及2009年培訓預算與2008年的培訓開支比較，對大部分公司而言均維持不變。雖然預期2009年經濟下滑，大部分保險公司繼續投資於員工培訓及發展，顯示公司著重員工培訓，情況令人鼓舞。

44. 員工培訓需求須視為投資而非成本，培訓課程應著眼於改善組織靈活性－工作團隊如能擁有相關技能，企業便可更易於更改業務要求、經營方法甚至產品，並有能力應付不斷轉變的營商環境。此外，訓練課程亦須集中於提升工作團隊的生產力及效率。

45. 除了個別公司需要度身設計的增值訓練外，由於市場上提供相關服務及可得的資源有限，公司對一般產品知識訓練亦有所需求，特別是專門的一般保險產品。

## 訓練課程

46. 參考第三章第3.18段，僱主建議不同職級員工最重要的五大訓練類別／課題如下：

- Associate of the Chartered Insurance Institute (ACII)
- 有效溝通技巧
- 英文書寫
- 英語會話
- 一般保險
- 人際關係技巧
- 與保險有關之法律
- 領導才能
- 人壽保險
- 管理理論與實務
- 解決困難及作出決定
- 普通話
- 風險管理
- 策略管理
- 基本電腦應用

47. 由於有眾多客戶投訴業界不當銷售雷曼兄弟相關投資產品，以及有關保險中介人資格考試「試券五：投資相連長期保險」的法定規定將有所轉變，市場對風險管理及合規訓練的需求將會增加。此等培訓需求可配合投資掛鈎保險產品日趨複雜的形勢，並協助保險從業員為客戶物色適合的投資產品，確保能充分披露產品的性質及風險。

48. 保險從業員誠信十分重要，加上須於保險業務交易中提高專業水平，及鼓勵從業員推廣及提升業界的公眾形象和地位，此等因素會令有關工作道德及實務守則的訓練將有所需求。

49. 除了保險業知識外，保險從業員均須了解客人從事的行業，為他們提供切合個人及業務需要、度身訂做的服務。因此，商業洞察力及了解不同行業的訓練，在培訓市場中具有發展潛力。

50. 大部分公司認為，最有效鼓勵僱主為僱員提供培訓的方法，是向僱主退還課程費用，或向僱員提供資助。保險業訓練委員會建議，僱主及僱員應考慮參與合資格獲得政府資助的培訓計劃，例如持續進修基金和技能提升計劃。

# 第一章

## 調查目的及範圍

### 保險業訓練委員會

1.1 職業訓練局屬下保險業訓練委員會由香港特別行政區政府委任，職責包括確定保險業人力情況和訓練需求，並向職訓局建議措施，應付業內對幹練人手的需求。本會委員由行業協會、保險業機構、教育／訓練機構及政府部門提名擔任。訓練委員會及2009年人力調查工作小組名單分別載於附錄1及1a。訓練委員會的職權範圍見附錄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，第14次人力調查於2009年1月12日至3月11日期間進行。對未有回覆機構的跟進調查工作於2009年5月底完成。統計處處處理調查所得資料後，於2009年7月中完成圖表編製工作。

1.3 是次調查目的如下：

- (a) 確定保險專業僱員及保險中介人<sup>1</sup>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<sup>2</sup>、保險代理人及業務代表<sup>3</sup>的訓練及人力需求提供建議措施。

---

<sup>1</sup> 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。

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 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 上一次的人力調查於2007年3月進行。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，訓練委員會同意將2009年保險業人力調查與銀行及金融業、以及會計業人力調查同步進行。三個行業的實地調查工作延長，以顧及遲覆機構。這三個調查的結果預期可提供更全面的人力統計資料，協助本港制定財經服務界別的整體人力培訓及發展策略。

### 調查範圍

1.5 類似上次調查，是次調查包括人壽保險、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。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2 632間機構中選出)，150間為保險公司(包括42間人壽保險承保公司、91間一般保險承保公司、17間綜合保險公司)，另199間為保險經紀，359間為保險代理人公司及37間為銀行附屬保險。在抽樣的保險代理人公司中，183間從事保險業務，176間乃其他公司(例如旅遊公司、僱傭代理、汽車代理等，這些機構僱有提供保險服務或處理有關保險事宜的僱員，並於IARB登記)。2 632間機構中，有175間因其僱員並非從事與保險直接相關的業務(少於50%)，而歸類為非保險機構，因此保險業內的機構總數應為2 457間。本會估計，是次調查已包括大部分保險從業員；其餘從業員大多受僱於或設有輔助保險服務的政府部門及教育機構，但這些部門及院校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，分別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、保險代理人公司及銀行附屬保險公司。調查表所列主要職務大多與上次調查採用的類似，方便比較。此外，調查表亦包括附加問題，蒐集保險公司於內地發展業務的資料；保險專業僱員、業務代表及保險代理人的培訓需要；培訓開支以及培訓經費預算與前一年的比較等資料，以了解機構投放於員工培訓及發展的資源是否有所變動。

1.8 為方便配對職務，實地調查開始前一星期，本會按業務門類，向各抽樣機構寄出一套調查文件，包括本會主席函件(附錄3)、調查表(附錄4)、調查表附註(附錄5)以及業內主要職務的工作說明(附錄6)。並以2009年1月2日為人力數據的參考日期。

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

### 實地調查

1.10 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，並在有需要時協助填報資料。實地調查工作需時遠較預期為長，因此，調查的截止日期延長至2009年5月底，以求提高填覆率，以及調查結果的可靠程度。填覆的調查表其後經覆核及編碼，有需要時與填覆者核實，然後作資料整理及製表。本會將所得資料以統計方法倍大，從而得見保險業內人力的整體情況。

### 調查反應

1.11 745間抽選機構中，622間填覆調查表，45間拒絕作答，其餘78間已結業、搬遷或暫時停業，實際回應率為93.3%。

### 專題小組

1.12 此外，本會亦進行專題小組討論，邀請人壽保險承保公司、一般保險承保公司、保險經紀、保險代理人公司、銀行附屬保險從業員及獨立理財顧問，就業內人力的不同範疇提供專業意見。小組成員名單見附錄1b。專題小組成員的意見已納入人力調查報告各相關章節。

### 調查結果

1.13 本章介紹調查背景、方法與範圍；第二章載列調查結果；所得結論和建議、業務展望載於第三章；調查報告摘要則載述主要結果。至於分開列載的一般保險承保公司、一般保險經紀、一般保險代理人公司、一般保險業中介人，以及人壽保險承保公司、人壽保險經紀、人壽保險代理商、人壽保險業中介人及銀行附屬保險的詳細統計表，則會整理為獨立分冊。本會會將保險業2009年人力調查報告摘要寄予有興趣的填覆機構。有興趣人士亦可於<http://intb.vtc.edu.hk>網址下載所有資料。

1.14 是次調查中，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（非保險文員及其他輔助人員）。為方便參閱，調查報告把一般保險業和人壽保險業兩個類別的人力數據分開載列，輔以圖表說明。非保險專業

僱員只計入人力總數內，隨後各項分析並沒有把他們包括在內。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。

### 職級和主要職務的分類

1.15 本會根據保險公司常見的組織架構，把保險業僱員再分為以下5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 保險代理人則分為以下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

#### 甲. 保險業整體情況

##### 引言

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，對象為保險業僱員及中介人。受訪機構需要根據主要從事的保險業務，提供屬下保險業僱員或中介人的有關資料。本章列載的資料，是從2 457間公司中挑選的745間（樣本公司）取得，並經政府統計處處理和以統計方式推算，以反映保險業的整體人力情況。

2.2 本章的調查數據將分為兩個主要類別，分別是「一般保險業」與「人壽保險業」。報告先摘錄整體行業的人力統計相關資料，包括公司數目、僱員人數、空缺數目與人力轉變情況（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2.46段）。第2.47至2.69段的結果在他們的業務涉及經營多類型業務的保險業集團，難於清楚界定屬一般或人壽保險類別。只能反映整個行業的情況，未再按類別表述。

2.3 本章載列兩個類別各職級的主要調查結果。保險專業僱員分為高層管理人員、中層管理人員、主任、業務代表及文員幾個等級；保險代理人分為營業總監／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。保險業公司則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、代理人公司（保險）、代理人公司（其他）及銀行附屬保險。

##### 2009年調查的轉變

2.4 是次調查要求受訪機構分開填寫僱員的基本教育程度與專業資格要求，而非單陳述其中一項。由於教育和專業資格同樣重要，此項修改可讓受訪機構反映各主要職務的全面要求。

2.5 是次調查要求受訪機構提供五項他們認為對發展保險業人力至為重要的訓練種類／課題，而非估計未來12個月的培訓時數。預期調查結果能更準備地找出保險業的訓練需求，而參考本人力調查報告的人士，特別是教育機構，亦可根據有關資料籌備與組織合適的訓練課程，以迎合市場需要。為了解公司將運用多少外間資源為員工提供訓練，是次調查要求受訪機構估計由外間教育機構提供的訓練所佔的百分率，而非僅提供培訓時數。

2.6 是次調查擴闊了問題範圍，包括2008年的培訓開支資料、與2007年同類型開支的比較；2009年的培訓預算、與2008年培訓開支的比較；以及何種措施有助鼓勵僱主向僱員提供更多訓練，以便能就業界資源、行業常規及員工培訓與發展方面的相關建議提供更詳盡的資料。

2.7 由於調查表內容改變，故2007年及2009年調查的資料或未可作直接比較。建議參考本報告的人士在比較兩份報告中的人力統計數字時注意有關情況。

### 人力統計數字分析

2.8 是次調查根據2009年的公司數目、僱員人數和空缺數目，從而分析保險業人力。各項資料見第2.9至2.13段。

### 2009年公司數目

2.9 調查期間，保險業共有2 457間機構。各門類的公司分布情況摘錄於表1：

表 1： 各門類的公司分布情況  
(2009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	經紀	代理人公司 — 保險	代理人公司 — 其他	銀行附屬保險	總計
34	77	14	428	901	970	33	2 457

### 人力總數

2.10 調查顯示，2009年1月時，保險從業員有48 539人，其中18 049人(37.2%)屬保險專業僱員、27 933人(57.5%)屬保險代理人、2 557人(5.3%)屬輔助人員或非保險專業人員（此類僱員並不包括在下文的分析中）。保險業人力的分布情況見下列圖1及圖2。

圖 1 : 保險業人力分布情況

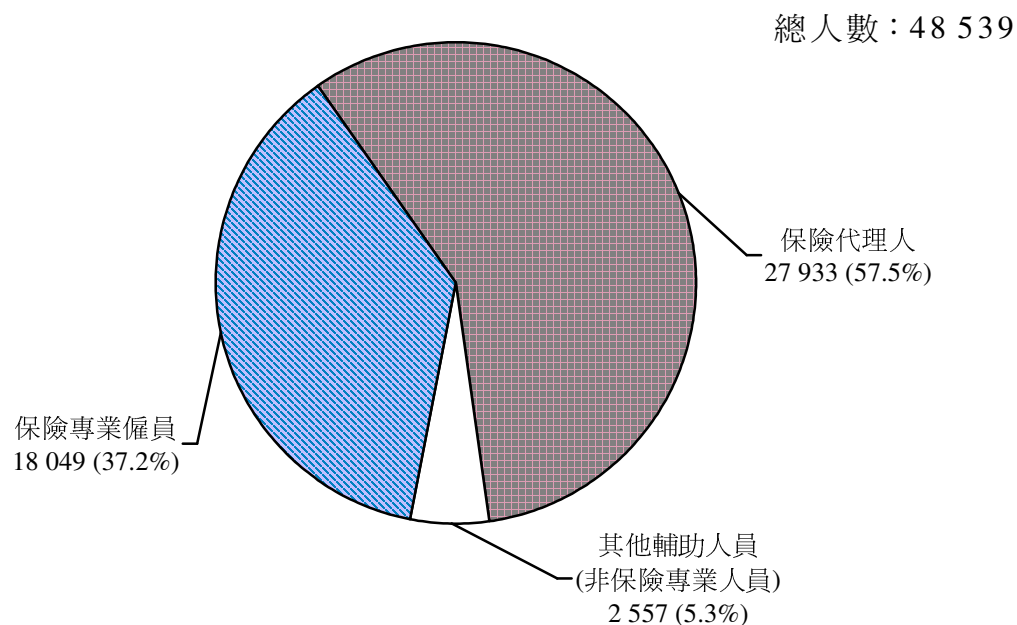
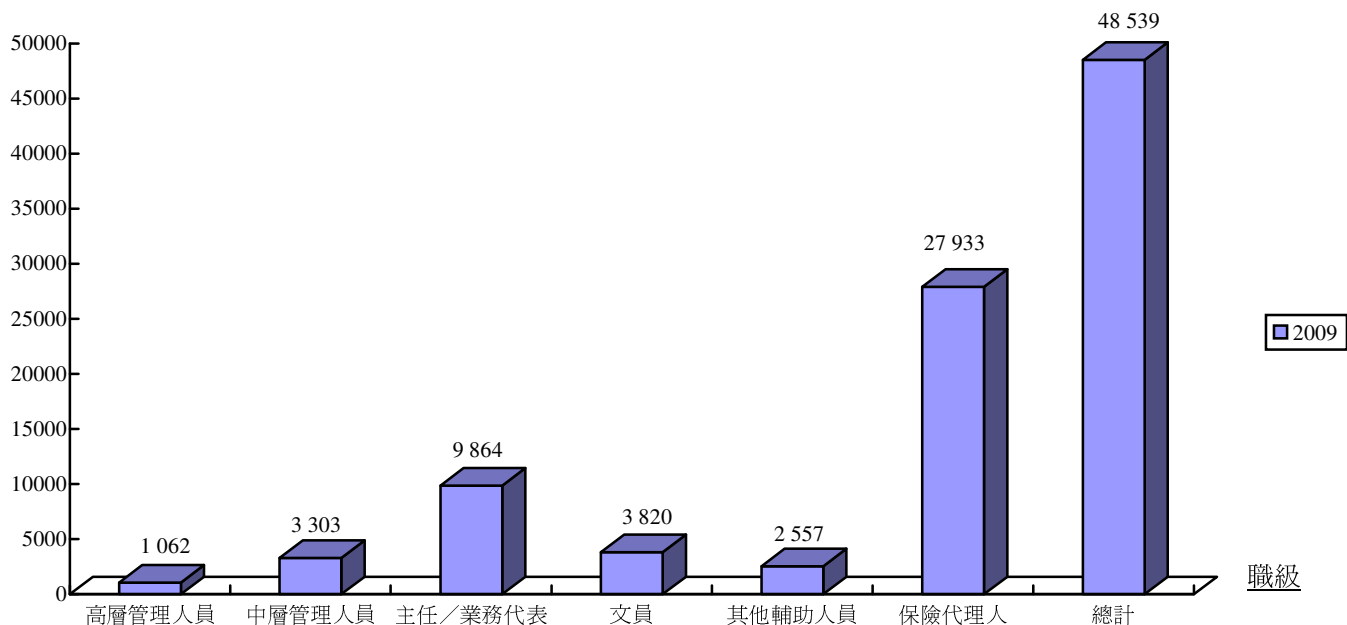


圖 2 : 保險業各級人力分布情況

人數

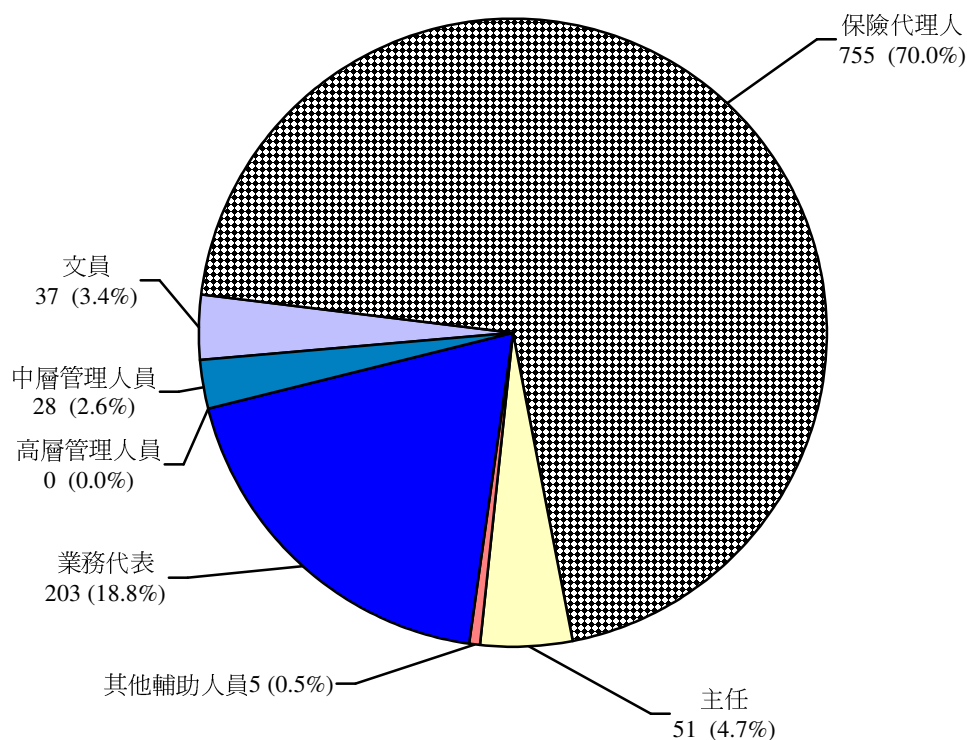


## 業內空缺數目

2.11 空缺總數的分布見圖3，保險業界共錄得1 079個空缺。

圖3：保險業各級空缺數字

總數：1 079



## 2007年與2009年調查的人力轉變

2.12 保險業人力由2007年的47 652人，微增至2009年的48 539人，兩次調查之間增加1.9%。保險代理人從2007年的26 807人，增加至2009年的27 933人，增加1 126人，即4.2%；主任級由2007年的9 267人，增加至2009年的9 864人，增加597人，即6.4%。各級保險專業僱員與保險代理人於2007年及2009年調查的人力轉變，分別見圖4及圖5。

圖4:

### 保險業人力轉變 (2007年與2009年調查)

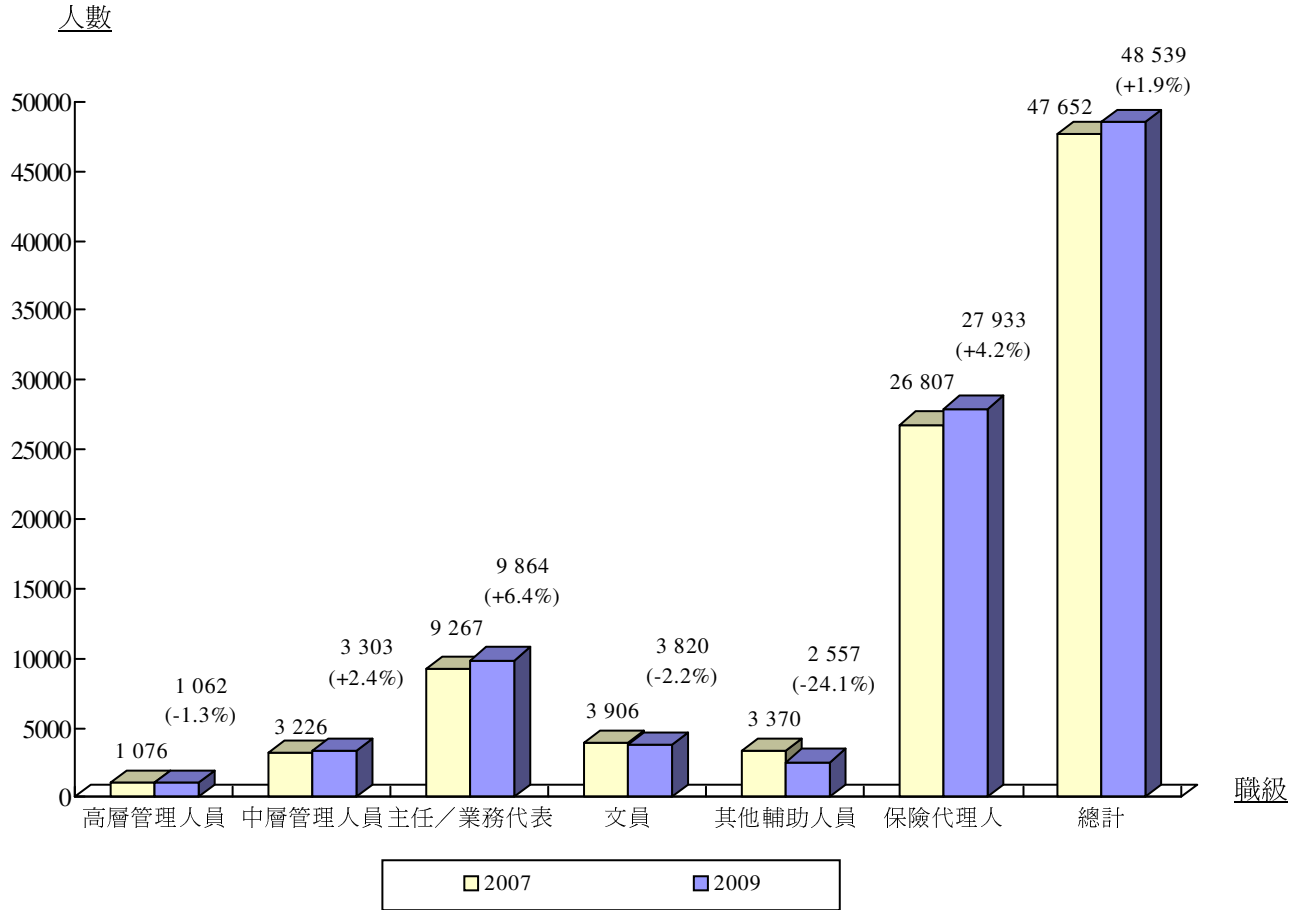
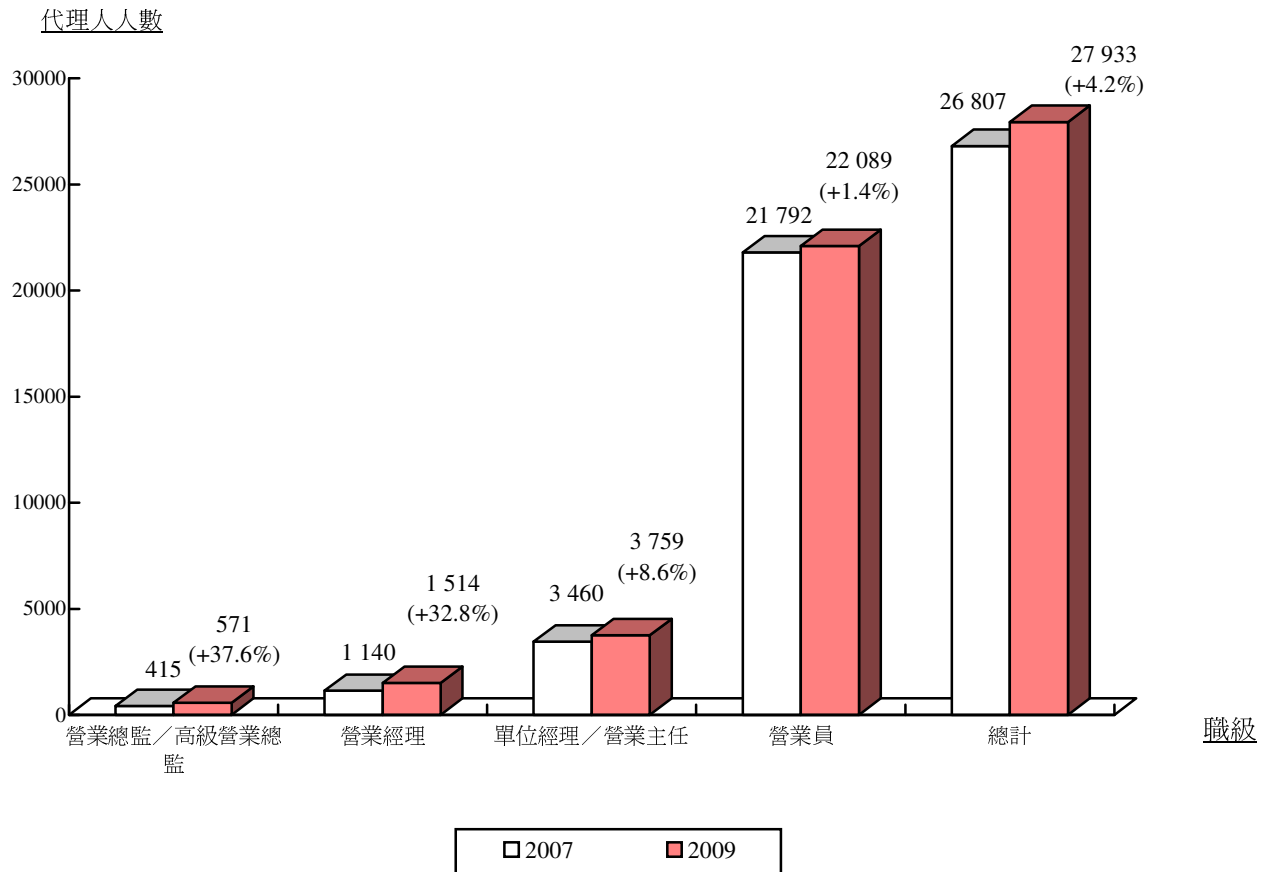


圖 5:

保險代理人人力轉變  
(2007年與2009年調查)



註： 括號內的數字表示與2007年對比同級人力的百分率轉變。

2.13 如圖5所示，保險代理人各級人力均告增加。比較2007年與2009年調查，一般保險與人壽保險的代理人總人力中，以「營業總監／高級營業經理」的增長百分率最高，由2007年的415人，增至2009年的571人，增加156人，即37.6%。一般保險與人壽保險類別的詳細分析見下文。

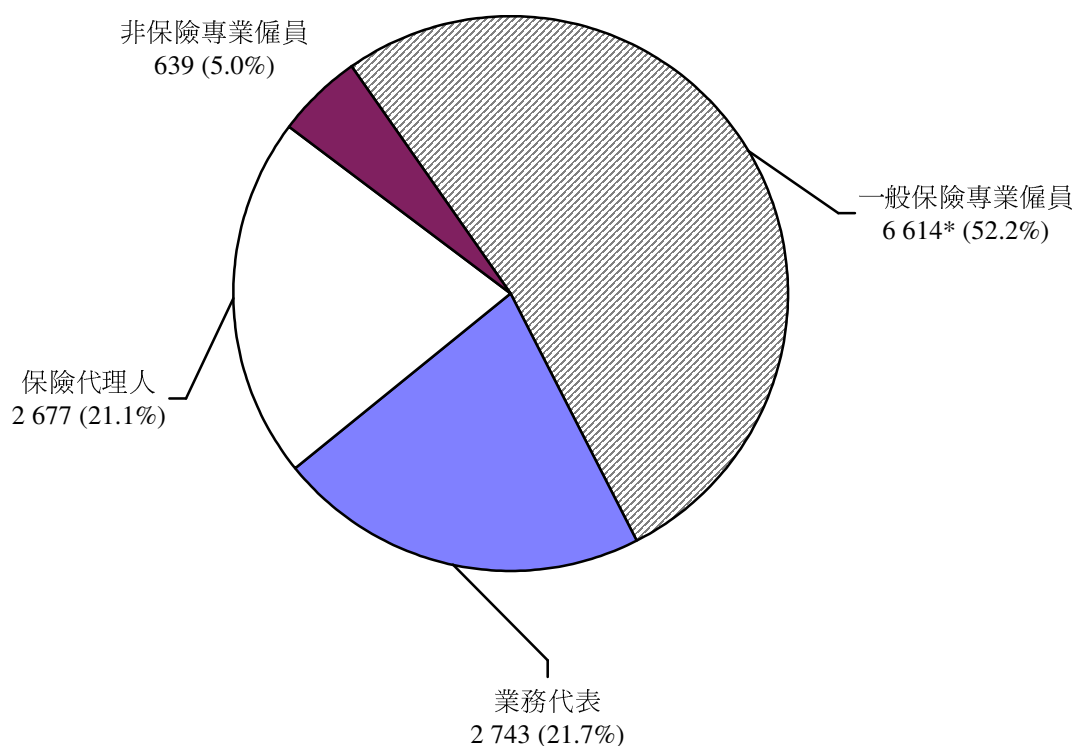
## 乙. 一般保險業類別

### 從業員總數

2.14 一般保險業的僱員總數為12 673人，其中包括一般保險專業僱員6 614\*人、保險代理人2 677人、業務代表2 743人及非保險專業僱員639人，佔保險從業員總數(48 539人)的26.1%。各類人力的分布情況如圖6所示：

圖 6： 一般保險業類別：人力分布情況

總數：12 673



\* 6 614名一般保險專業僱員包括520名高層管理人員、1 551名中層管理人員、2 213名主任及2 330名文員（請參閱表2）。

2.15 各職級的一般保險從業員分布見表2。各門類及主要職務一般保險從業員詳細數字見附錄7，2007年與2009年調查的比較見圖8。

表 2： 各職級一般保險從業員分布情況

	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	191	613	859	-	924	2 351	333	<b>5 271</b>
綜合保險公司	94	168	437	-	376	326	36	<b>1 437</b>
經紀	182	504	412	928	532	-	112	<b>2 670</b>
代理人公司 - 保險	39	201	236	1 569	468	-	153	<b>2 666</b>
代理人公司 - 其他傳銷	-	-	20	136	10	-	-	<b>166</b>
銀行附屬保險	14	65	249	110	20	-	5	<b>463</b>
<b>總計</b>	<b>520</b>	<b>1 551</b>	<b>2 213</b>	<b>2 743</b>	<b>2 330</b>	<b>2 677</b>	<b>639</b>	<b>12 673</b>

#保險代理人包括市務與銷售員工。

2.16 一般保險業類別中，從業員人數最多的5個主要職務為：

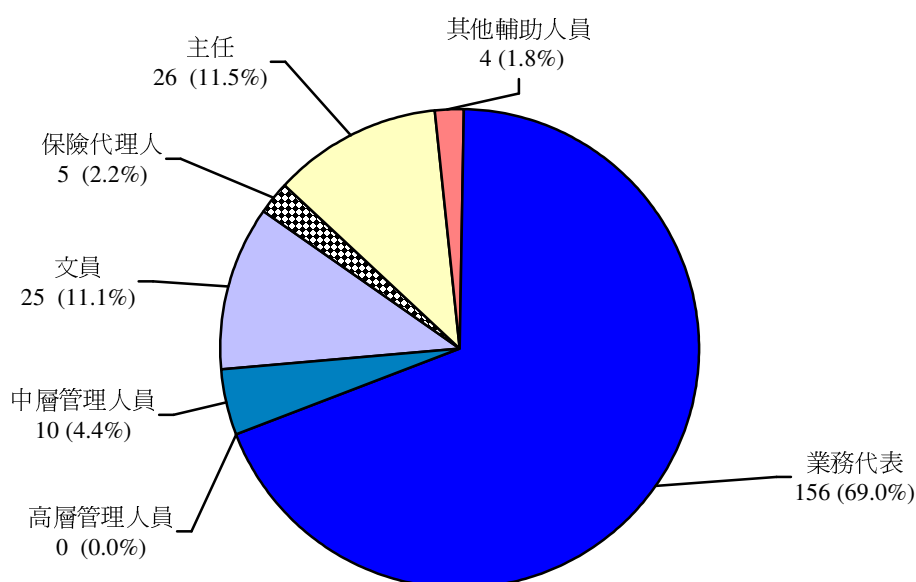
職稱	僱員人數	佔保險業 總人力百分率
業務代表	2 743	21.6
保險代理人	2 661	21.0
文書人員	1 212	9.6
核保／索償文員	816	6.4
客戶／核保主任	411	3.2
-----	-----	-----
	7 843	61.8

#### 一般保險業類別空缺數目

2.17 調查顯示，一般保險業共有226個空缺，分布情況摘錄於圖7。高層管理人員並無空缺，反映公司傾向內部擢升員工至管理級職位。

**圖7： 一般保險承保公司各級人力分布情況**

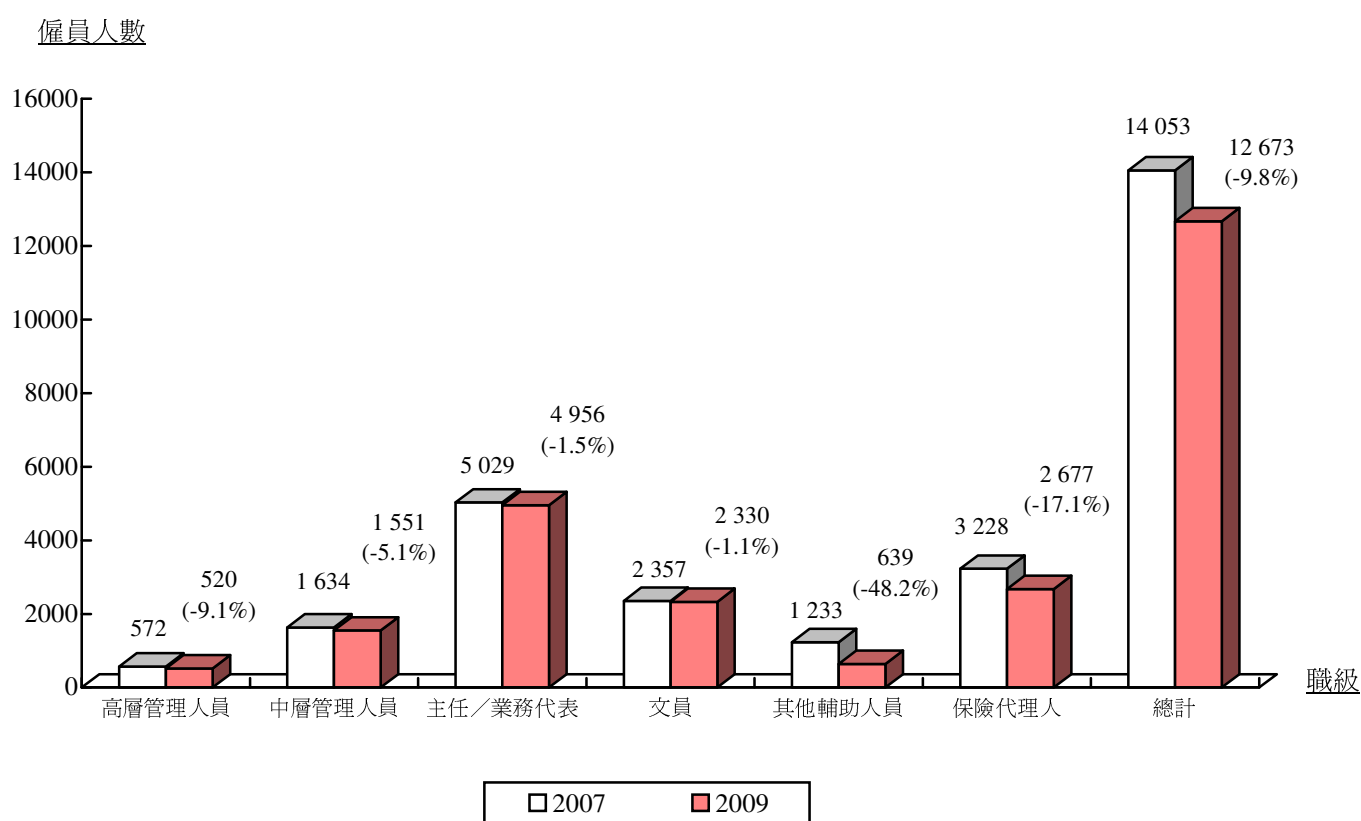
總數：226



## 一般保險業類別於2007年與2009年調查的人力轉變

2.18 參考表2的統計數字，以及2009年調查的對應數字，2007年與2009年調查中一般保險業類別各級人力轉變摘要見圖8。最顯著的轉變見於保險代理人，人數從2007年的3 228人下降至2009年的2 677人，減少了551人，即17.1%。高層管理人員的數目從2007年的572人，下降至2009年的520人，減少了52人，即9.1%。

**圖 8:** 一般保險業類別  
保險專業僱員與非保險專業僱員的人力轉變  
(2007年及2009年調查)



註：括號內的數字表示與2007年對比同級人力的百分率轉變。

2.19 各級僱員人數均告下降，反映行業利潤減少，以及全球經濟下滑導致人力需求縮減。特別是將行政工作外判，更是導致輔助人員人力減少(-48.2%)的主要原因。業界現時普遍採用電子商業這種新銷售渠道，亦使加入一般保險業的保險代理人減少。一般保險業類別在2007年與2009年調查的人力轉變見表3：

表3: 2007年與2009年調查  
一般保險承保公司的人力轉變

職級	2007年調查所得的僱員人數					2009年調查所得的僱員人數					趨勢 (+/-) %
	保險公司	經紀	代理人 公司	銀行附屬 保險	總計	保險公司	經紀	代理人 公司	銀行附屬保險	總計	
高層管理人員	310	200	46	16	572	285	182	39	14	520	-52 (-9.1%)
中層管理人員	715	511	219	189	1 634	781	504	201	65	1 551	-83 (-5.1%)
主任／業務代表	1 387	1 192	1 954	496	5 029	1 296	1 340	1 961	359	4 956	-73 (-1.5%)
文員	1 326	515	375	141	2 357	1 300	532	478	20	2 330	-27 (-1.1%)
其他輔助人員	793	355	85	-	1 233	369	112	153	5	639	-594 (-48.2%)
保險代理人	3 188	40	-	-	3 228	2 677	-	-	-	2 677	-551 (-17.1%)
<b>總計</b>	<b>7 719</b>	<b>2 813</b>	<b>2 679</b>	<b>842</b>	<b>14 053</b>	<b>6 708</b>	<b>2 670</b>	<b>2 832</b>	<b>463</b>	<b>12 673</b>	<b>-1 380</b> <b>(-9.8%)</b>

## 未來12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12個月的人力情況。估計至2010年1月，一般保險業人力（不包括屬非保險專業僱員的其他輔助人員）將為12 161人，較2009年1月時所需的12 256人減少95人，即-0.8%。表4按門類與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		
	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)
一般保險承保公司	191	188	-3 -1.6%	623	622	-1 -0.2%	872	872	-	-	-	-	934	931	-3 -0.3%	2 356	2 356	-	4 976	4 969	-7 -0.1%
綜合保險公司	94	94	-	168	170	2 1.2%	447	448	1 0.2%	-	-	-	378	378	-	326	326	-	1 413	1 416	3 0.2%
經紀	182	177	-5 -2.8%	504	505	1 0.2%	413	414	1 0.2%	1 073	1 088	15 1.4%	543	543	-	-	-	-	2 715	2 727	12 0.4%
代理人公司-保險	39	37	-2 -5.1%	201	194	-7 -3.5%	237	225	-12 -5.1%	1 579	1 512	-67 -4.2%	470	455	-15 -3.2%	-	-	-	2 526	2 423	-103 -4.1%
代理人公司-其他	-	-	-	-	-	-	20	20	-	136	136	-	10	10	-	-	-	-	166	166	-
銀行附屬保險	14	14	-	65	65	-	250	250	-	111	111	-	20	20	-	-	-	-	460	460	-
<b>所有門類</b>	<b>520</b>	<b>510</b>	<b>-10 -2.0%</b>	<b>1 561</b>	<b>1 556</b>	<b>-5 -0.3%</b>	<b>2 239</b>	<b>2 229</b>	<b>-10 -0.4%</b>	<b>2 899</b>	<b>2 847</b>	<b>-52 -1.8%</b>	<b>2 355</b>	<b>2 337</b>	<b>-18 -0.8%</b>	<b>2 682</b>	<b>2 682</b>	<b>-</b>	<b>12 256</b>	<b>12 161</b>	<b>-95 -0.8%</b>

\* 2009年的人力需求數字等於現有人力與空缺的總和。

\* 其他輔助人員 (639人) 未有列入上表。

## 一般保險業人力預測

2.21 根據第2.20段，相對於2009年1月的12 256人，2010年的人力將輕微減少95人，減幅為0.8%。有關數字有異於2007年調查錄得的1.7%預測增長。下表摘要顯示僱主預期未來12個月各職級的人力需求：

	2009年人力	2010年1月 預計人力需求	平均年度增長(%)
高層管理人員	520	510	-10 (-2.0%)
中層管理人員	1 561	1 556	-5 (-0.3%)
主任	2 239	2 229	-10 (-0.4%)
業務代表	2 899	2 847	-52 (-1.8%)
文員	2 355	2 337	-18 (-0.8%)
保險代理人	2 682	2 682	0 (0%)
<b>總計</b>	<b>12 256</b>	<b>12 161</b>	<b>-95 (-0.8%)</b>

保險業訓練委員會認為，金融海嘯做成的全球經濟下滑，導致一般保險業的僱員人數減少。

2.22 預測結果顯示，一般保險業於2010年1月錄得最高跌幅的職級分別為：

	<u>減少人數</u>
業務代表	52
文員	18
高層管理人員	10
主任	10

一般保險從業員  
的基本學歷／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學歷及專業資格要求。調查結果概要見表5。例如表內顯示在520名現職高層管理人員中，409名需至少具備大學學位或以上程度。有關基本專業資格要求的調查結果載於表6。

表5: 一般保險從業員  
的基本學歷要求

基本教育程度的要求

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
81 高層管理人員	409	44	-	-	8	59	520
中層管理人員	860	449	19	9	28	186	1 551
主任	203	601	424	255	216	514	2 213
業務代表	25	525	156	343	1 632	62	2 743
文員	1	22	422	206	1 298	381	2 330
保險代理人	12	-	184	-	2 370	111	2 677
<b>總計</b>	<b>1 510</b>	<b>1 641</b>	<b>1 205</b>	<b>813</b>	<b>5 552</b>	<b>1 313</b>	<b>12 034</b>
	<b>12.5%</b>	<b>13.6%</b>	<b>10.0%</b>	<b>6.8%</b>	<b>46.1%</b>	<b>10.9%</b>	<b>100%</b>

表6: 一般保險從業員  
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	333	520	64%
中層管理人員	704	1 551	45.4%
主任	289	2 213	13.1%
業務代表	370	2 743	13.5%
文員	-	2 330	-
保險代理人	66	2 677	2.5%
<b>總計</b>	<b>1 762</b>	<b>12 034</b>	<b>14.6%</b>

\*除「保險中介人資格考試」(IIQE)外，其他如「認可財務策劃師」、Associate of Chartered Insurance Institute、保險業專業文憑(Professional Diploma in Insurance Program)等保險資格均被視為專業資格。表6顯示，高層管理人員需具備專業資格的百分率最高，在520名現職從業員中，有333人，即64%需具備專業資格。

2.24 根據第2.23段的資料，受訪機構認為各級一般保險從業員的基本學歷／資格要求見表7。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程度學歷及／或專業資格。認為主任及業務代表應具備高級文憑或副學士程度的僱主分別有27.2%與19.1%。然而，保險業訓練委員會成員認為要求僱員具備專業資格的整體百分率(14.6%)實屬偏低。

表 7: 一般保險從業員  
的基本教育程度／專業資格要求

教育程度／ 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	64.0%	45.4%	13.1%	13.5%	-	2.5%
大學學位或以 上	78.7%	55.4%	9.2%	0.9%	0.04%	0.4%
高級文憑／副 學士或同等學 歷	8.5%	28.9%	27.2%	19.1%	0.9%	-
文憑／高級證 書／證書或同 等學歷	-	1.2%	19.2%	5.7%	18.1%	6.9%
預科	-	0.6%	11.5%	12.5%	8.8%	-
中五或 同等學歷	1.5%	1.8%	9.8%	59.5%	55.7%	88.5%

## 一般保險從業員的基本年資要求

2.25 以下表8載列一般保險從業員的基本年資要求。

表8: 一般保險業僱員的基本年資要求

	職級	僱員人數					未註明/ 拒答	總計
		少於1年	1至2年	2年至5年	5年至10年	多於10年		
(i)	<b>保險專業僱員</b>							
	高層管理人員	-	-	28	321	106	65	<b>520</b>
		-	-	5.4%	61.7%	20.4%	12.5%	<b>100.0%</b>
	中層管理人員	-	-	299	976	83	193	<b>1 551</b>
		-	-	19.3%	62.9%	5.4%	12.4%	<b>100%</b>
	主任	-	157	1 458	72	4	522	<b>2 213</b>
		-	7.1%	65.9%	3.3%	0.2%	23.6%	<b>100%</b>
	業務代表	33	1 183	1 392	64	25	46	<b>2 743</b>
		1.2%	43.1%	50.7%	2.3%	0.9%	1.7%	<b>100%</b>
	文員	164	1 714	65	-	-	387	<b>2 330</b>
		7.0%	73.6%	2.8%	-	-	16.6%	<b>100%</b>
	<b>小計</b>	<b>197</b>	<b>3 054</b>	<b>3 242</b>	<b>1 433</b>	<b>218</b>	<b>1 213</b>	<b>9 357</b>
		<b>2.1%</b>	<b>32.6%</b>	<b>34.6%</b>	<b>15.3%</b>	<b>2.3%</b>	<b>13.0%</b>	<b>100%</b>
(ii)	<b>保險代理人</b>							
	營業總監/ 高級營業經理	-	-	10	1	1	4	16
		-	-	62.5%	6.3%	6.3%	25.0%	100%
	營業員	323	1 853	378	-	-	107	2 661
		12.14%	69.6%	14.2%	-	-	4.0%	100%
	<b>小計</b>	<b>323</b>	<b>1 853</b>	<b>388</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>111</b>	<b>2 677</b>
		<b>12.1%</b>	<b>69.2%</b>	<b>14.5%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.04%</b>	<b>4.1%</b>	<b>100.0%</b>
	<b>總計</b>	<b>520</b>	<b>4 907</b>	<b>3 630</b>	<b>1 434</b>	<b>219</b>	<b>1 324</b>	<b>12 034</b>
		<b>3.8%</b>	<b>36.3%</b>	<b>25.0%</b>	<b>9.30%</b>	<b>0.60%</b>	<b>25.0%</b>	<b>100%</b>

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5年至多於10年的工作經驗；主任與業務代表則須具備1至5年經驗；對保險代理人年資要求是少於1年至5年不等，當中以1至2年為主。值得注意的是「未註明／拒答」的百分率頗高，顯示受訪機構不大願意披露有關資料。

#### 各級一般保險從業員 平均每月收入情況

2.27 是次調查中，「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代理人，保險業訓練委員會取其1月份的平均佣金收入為每月收入。然而，由於大部分受訪機構於「平均每月收入的幅度」一欄均「未註明」，故未有足夠數據顯示分布情況，也未能作出結論。

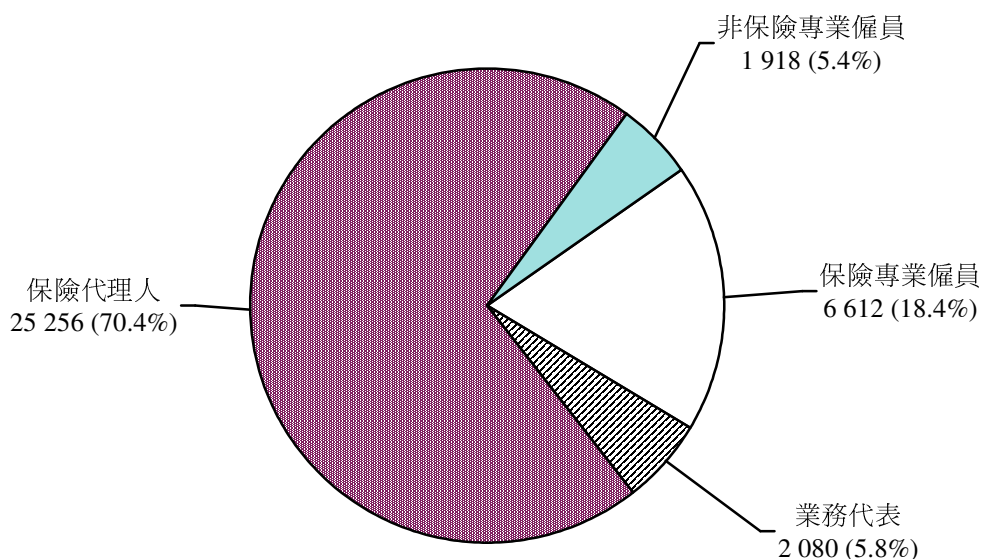
#### 丙. 人壽保險業類別

##### 從業員總數

2.28 調查期間，人壽保險業共有從業員35 866人，佔保險從業員總數(48 539人)的73.9%，其分布情況見圖9。

圖 9： 人壽保險業類別人力分布情況

總數：35 866



2.29 各職級的人壽保險業僱員分布情況見表9、表10及圖10。按門類及主要職務劃分的人壽保險從業員（輔助人員除外）摘要載於附錄8，2007年與2009年的比較見圖13：

表 9： 各職級人壽保險從業員的分布情況

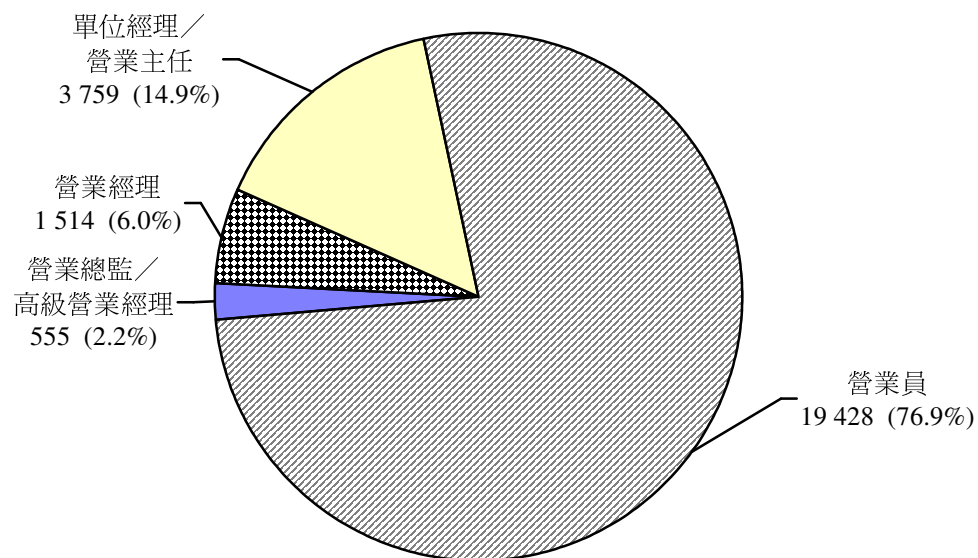
	高層 管理人員	中層 管理人員	主任	業務代表	文員	保險 代理人	其他 輔助人員	總計
人壽保險承保公司	212	667	1159	-	646	11506	575	<b>14 765</b>
綜合保險公司	203	672	1349	-	464	13750	1190	<b>17 628</b>
經紀	105	366	202	1465	318	-	104	<b>2 560</b>
代理人公司－保險	21	33	91	557	30	-	48	<b>780</b>
代理人公司－其他傳銷	-	-	4	12	-	-	-	<b>16</b>
銀行附屬保險	1	14	23	46	32	-	1	<b>117</b>
<b>總計</b>	<b>542</b>	<b>1 752</b>	<b>2 828</b>	<b>2 080</b>	<b>1 490</b>	<b>25 256</b>	<b>1 918</b>	<b>35 866</b>

表 10： 人壽保險代理人分布情況

	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	360	906	1 417	8 823	<b>11 506</b>
綜合保險公司	195	608	2 342	10 605	<b>13 750</b>
經紀	-	-	-	-	<b>0</b>
代理人公司－保險	-	-	-	-	<b>0</b>
代理人公司－其他	-	-	-	-	<b>0</b>
銀行附屬保險	-	-	-	-	<b>0</b>
<b>總計</b>	<b>555</b>	<b>1 514</b>	<b>3 759</b>	<b>19 428</b>	<b>25 256</b>

**圖10：** 人壽保險代理人的分布情況

總數：25 256



2.30 人壽保險代理人仍佔壽險從業員的大多數。僱員最多的5個主要職務如下：

<u>職稱</u>	<u>人數</u>	<u>佔壽險從業員總數的百分率</u>
人壽保險代理人	19 428	54.2
單位經理／營業主任	3 759	10.5
業務代表	2 080	5.8
營業經理	1 514	4.2
文書人員	1 358	3.8
-----	28 139	78.5

## 空缺數目

2.31 僱主報稱的空缺共有853個，其中壽險專業僱員佔55個，壽險代理人佔750個，業務代表佔47個，非壽險專業僱員佔1個。各級壽險專業僱員、壽險代理人及業務代表的空缺見圖11及12。高層管理人員並無空缺，反映公司傾向內部擢升員工至管理級職位。

圖11：各級壽險專業僱員空缺

總數：853

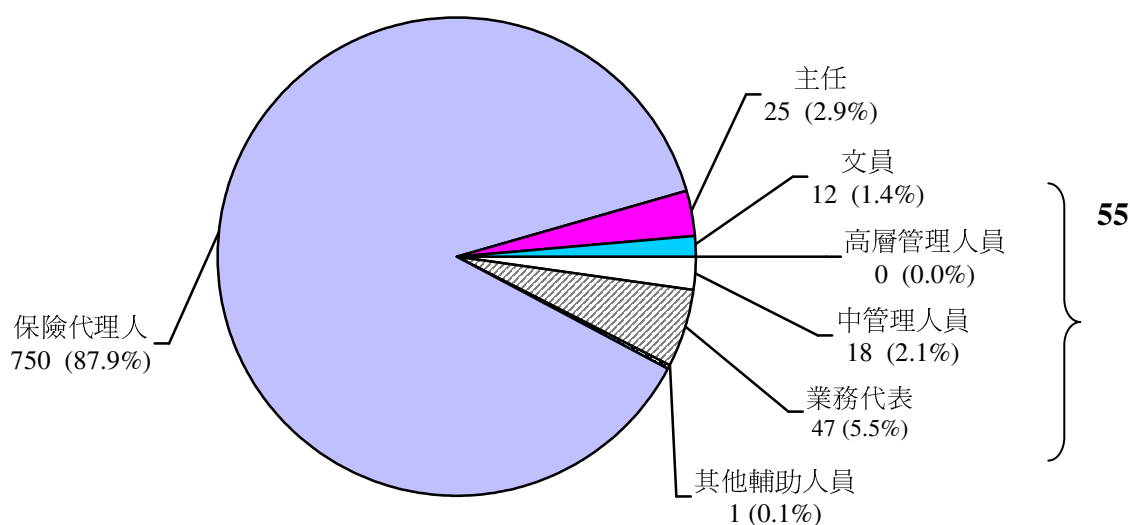
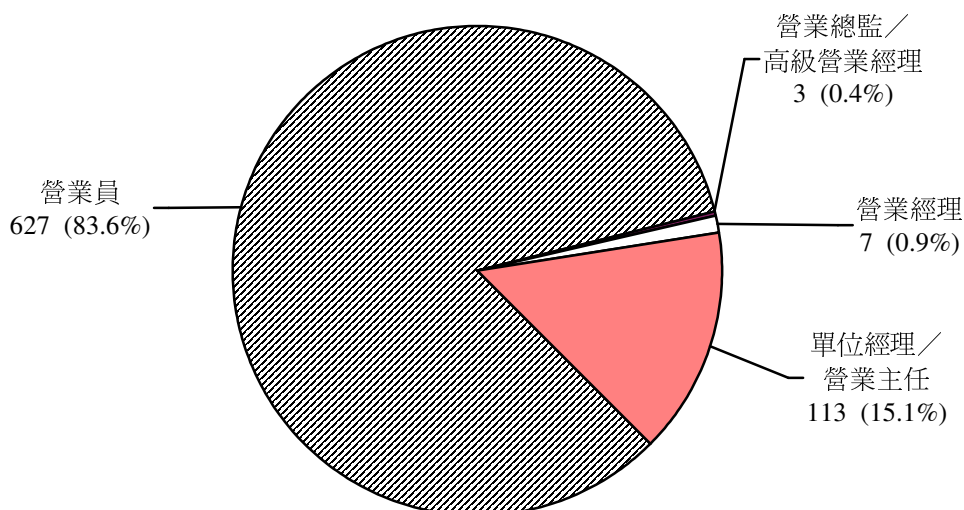


圖12：各級壽險代理人空缺

總數：750



## 人壽保險業空缺數目與僱主的人力預測

2.32 根據2.31段的資料，僱主報稱的空缺共有853個，其中中層管理人員佔18個、主任佔25個、文員佔12個、壽險代理人佔750個，業務代表佔47個，非壽險專業僱員佔1個。相對2007年調查的1 746個空缺，是次調查減少了893個空缺。跌幅最大的是壽險代理人公司，共減少555個空缺，從2007年的1 305個減至2009年的750個。2007年與2009年調查錄得的壽險代理人公司的空缺分布情況比較見下表11：

表11: 人壽保險代理人空缺分布情況比較

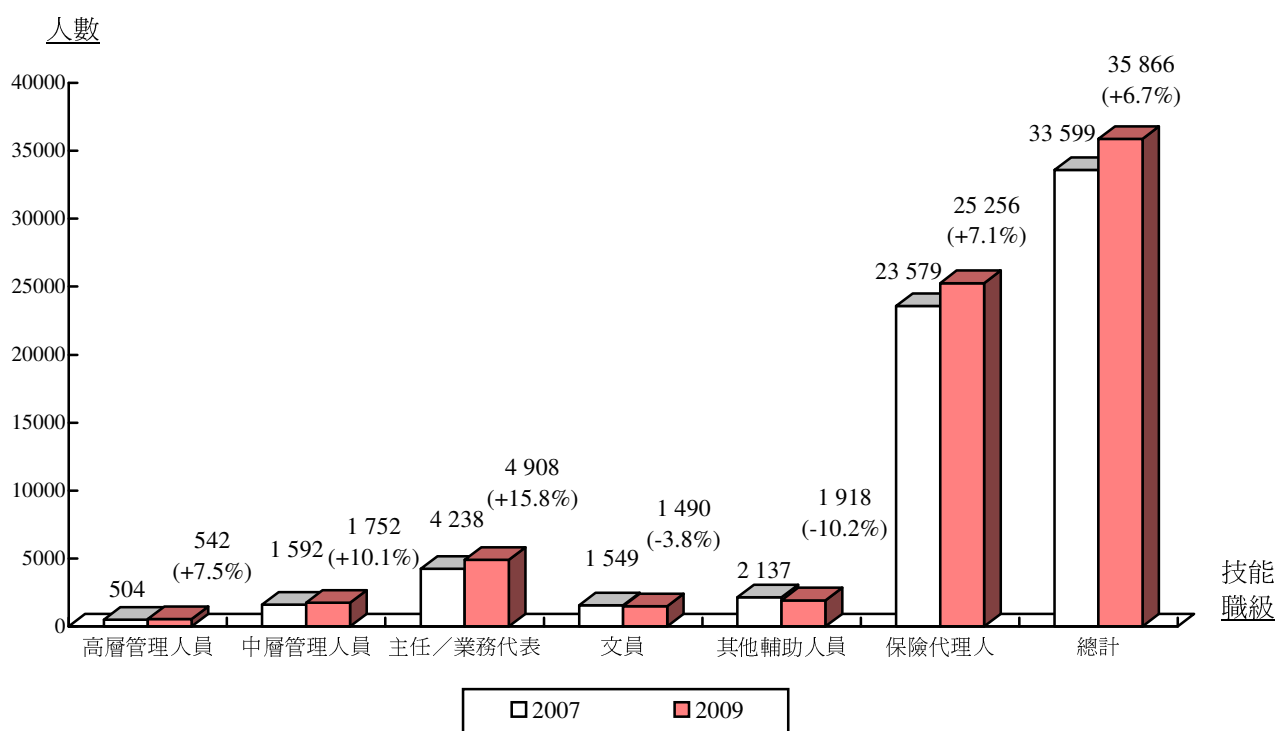
	空缺數目	
	<u>2007</u>	<u>2009</u>
營業總監／高級營業經理	14	3
營業經理	42	7
單位經理／營業主任	180	113
營業員	1 069	627
<b>總計</b>	<b>1 305</b>	<b>750</b>
	<b>====</b>	<b>====</b>

2.33 相對於2007年的調查統計，是次得出的空缺數目偏低。保險業訓練委員會認為，全球經濟危機導致金融市場出現顯著波動，窒礙機構招聘新員工。營業員的空缺最多(627個)，顯示其在銷售團隊中的重要價值。

## 人壽保險從業員於2007年與2009年調查的人力轉變

2.34 根據2.32段的資料，2007年與2009年兩次調查各級壽險從業員人力轉變摘要見圖13。與2007年的調查結果比較，2009年各級的壽險人力（不包括非保險專業僱員）均告上升，惟文員職級則減少了59人，減幅為3.8%，增幅最大的屬主任或業務代表職級（增加670人，即15.8%）。

**圖13： 人壽保險業的人力轉變  
(2007年與2009年調查)**



註： 括號內的數字表示與2007年對比同級人力的百分率轉變。

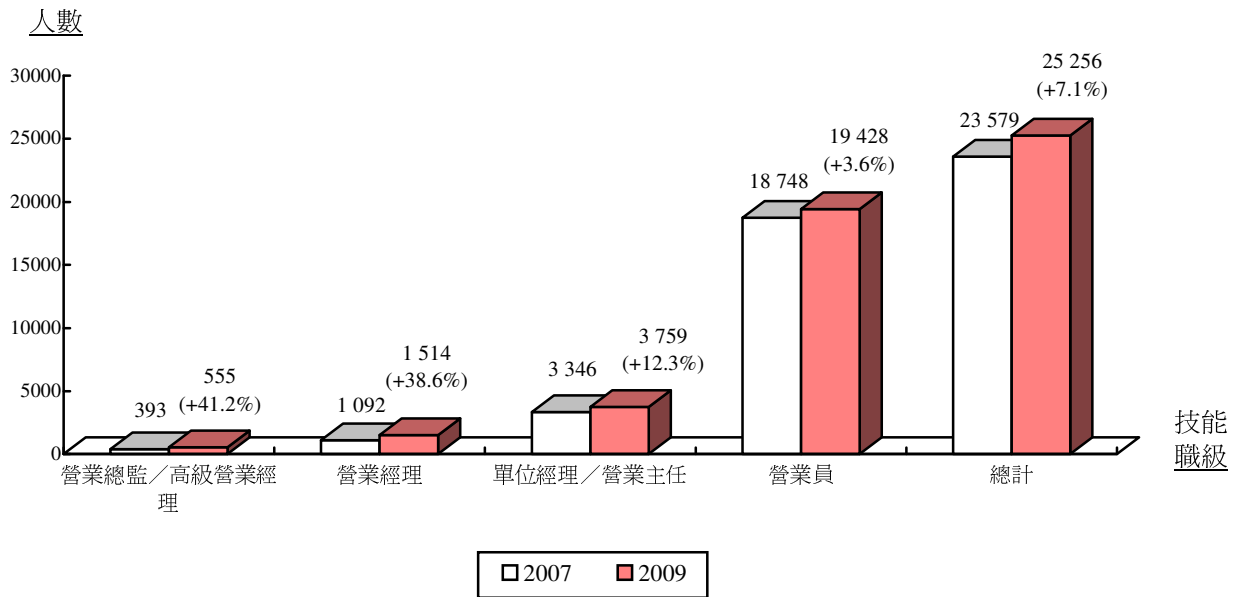
2.35 與2007年調查比較，可發現經紀、代理人公司與銀行附屬保險門類增聘了主任級人手（特別是業務代表），以便向客戶推廣各種保險產品與服務，例如投資相關產品、財務策劃與資產管理服務，而電腦化和行政服務外判，則是導致其他輔助人員人數下降的原因。壽險公司的僱員分布情況轉變見表12：

表 12: 壽險公司人力轉變  
(2007年與2009年調查)

職級	2007年員工人數					2009年員工人數					轉變 (+/-) %
	承保 公司	經紀	代理人 公司	銀行 附屬保險	總數	承保 公司	經紀	代理人 公司	銀行 附屬保險	總數	
高層 管理人員	401	79	23	1	504	415	105	21	1	542	38 (+7.5%)
中層 管理人員	1 314	227	34	17	1 592	1 339	366	33	14	1 752	160 (+10.1%)
主任/ 業務代表	2 526	1 051	595	66	4 238	2 508	1 667	664	69	4 908	670 (+15.8%)
文員	1 252	200	90	7	1 549	1 110	318	30	32	1 490	-59 (-3.8%)
其他輔助人 員	1 688	412	37	-	2 137	1 765	104	48	1	1 918	-219 (-10.2%)
保險代理人	23 154	394	31	-	23 579	25 256	-	-	-	25 256	1 677 (+7.1%)
<b>總計</b>	<b>30 335</b>	<b>2 363</b>	<b>810</b>	<b>91</b>	<b>33 599</b>	<b>32 393</b>	<b>2 560</b>	<b>796</b>	<b>117</b>	<b>35 866</b>	<b>2 267</b> <b>(+6.7%)</b>

2.36 根據表12與圖14的資料顯示，壽險代理人的人數由2007年的23 579人，增加至2009年的25 256人，增加1 677人，增幅為7.1%。各級人力數目均有所上升。其中以營業總監／高級營業經理的增幅最為顯著，共增加162人，即41.2%。營業經理的人數增加442人，即38.6%。單位經理／營業主任的人數亦增加了413人，即12.3%。

**圖14: 壽險代理人人力轉變  
(2007年與2009年調查)**



註： 括號內的數字表示與2007年對比同級人力的百分率轉變。

## 未來12個月人壽保險業人力預測

2.37 調查請人壽保險業僱主預測未來12個月的人力情況。估計至2010年1月，人壽保險業人力（不包括非保險專業僱員的其他輔助人員）將為36 820人，較2009年1月時所需的34 800人增加2 020人，即5.8%。表13顯示各職級的人力預測分布情況：

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		
	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)	2009	2010	增加 (減少)
人壽保險承保公司	212	212	-	668	668	-	1 163	1 182	19 1.6%	-	-	-	651	651	-	11 856	11 866	10 0.1%	14 550	14 579	29 0.2%
綜合保險公司	203	201	(2) (1.0%)	683	683	-	1 365	1 365	-	-	-	-	464	464	-	14 150	16 147	1 997 14.1%	16 865	18 860	1 995 11.8%
經紀	105	105	-	372	372	-	207	207	-	1 512	1 508	(4) (0.3%)	325	325	-	-	-	-	2 521	2 517	(4) (0.2%)
代理人公司-保險	21	21	-	33	33	-	91	91	-	557	557	-	30	30	-	-	-	-	732	732	-
代理人公司-其他	-	-	-	-	-	-	4	4	-	12	12	-	-	-	-	-	-	-	16	16	-
銀行附屬保險	1	1	-	14	14	-	23	23	-	46	46	-	32	32	-	-	-	-	116	116	-
<b>所有門類</b>	<b>542</b>	<b>540</b>	<b>(2)</b> <b>(0.4%)</b>	<b>1 770</b>	<b>1 770</b>	<b>-</b>	<b>2 853</b>	<b>2 872</b>	<b>19</b> <b>0.7%</b>	<b>2 127</b>	<b>2 123</b>	<b>(4)</b> <b>(0.2%)</b>	<b>1 502</b>	<b>1 502</b>	<b>-</b>	<b>26 006</b>	<b>28 013</b>	<b>2 007</b> <b>7.7%</b>	<b>34 800</b>	<b>36 820</b>	<b>2 020</b> <b>5.8%</b>

\* 2009年的人力需求數字等於現有人力與空缺的總和。

\* 其他輔助人員(1 918人)未有列入上表。

## 人壽保險業人力預測

2.38 根據第2.37段的資料，相對於2009年1月的34 800人，2010年的人力預計增加2 020人，即5.8%。僱主預期未來12個月各職級的人力需求數字見表14。

表 14: 各職級的人力需求預測

	2009年人力	2010年1月 預計人力需求	平均年度增長(%)
高層管理人員	542	540	-2 (-0.4%)
中層管理人員	1 770	1 770	0 (0%)
主任	2 853	2 872	+19 (+0.7%)
業務代表	2 127	2 123	-4 (-0.2%)
文員	1 502	1 502	0 (0%)
保險代理人	26 006	28 013	+2 007 (+7.7%)
<b>總計</b>	<b>34 800</b>	<b>36 820</b>	<b>+2 020 (+5.8%)</b>

2.39 根據第2.38段的資料，僱主預期至2010年1月，壽險從業員人數將增加2 020人（2008年為3 557人）。

2.40 在保險專業僱員中，保險代理人與主任的需求將增加。保險代理人再次錄得最高的預期增幅，顯示銷售人力在壽險業的重要價值。預期於2010年1月錄得最高增幅的職級為：

	人數增長
保險代理人	2 007
主任	19

2.41 僱主對壽險業未來12個月額外人力的預測數字，委員會認為合理且符合實際情況。

人壽保險從業員  
的基本學歷／專業資格要求

2.42 調查請人壽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。調查結果概要見表15。例如表內顯示在542名現職高層管理人員中，444名需至少具備大學學位或以上程度。有關基本專業資格要求的調查結果載於表16。

表15: 人壽保險從業員  
的基本學歷要求

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	444	22	-	-	-	76	<b>542</b>
中層管理人員	1303	177	3	12	3	254	<b>1 752</b>
主任	839	662	290	161	492	384	<b>2 828</b>
業務代表	5	199	62	287	1 293	234	<b>2 080</b>
文員	-	108	91	60	1 041	190	<b>1 490</b>
保險代理人	618	8	-	444	17 914	6 272	<b>25 256</b>
<b>總計</b>	<b>3 209</b>	<b>1 176</b>	<b>446</b>	<b>964</b>	<b>20 743</b>	<b>7 410</b>	<b>33 948</b>
	<b>9.5%</b>	<b>3.5%</b>	<b>1.3%</b>	<b>2.8%</b>	<b>61.1%</b>	<b>21.8%</b>	<b>100.0%</b>

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	208	542	38.4%
中層管理人員	436	1 752	24.9%
主任	384	2 828	13.6%
業務代表	830	2 080	39.9%
文員	-	1 490	-
保險代理人	3 124	25 256	12.4%
<b>總計</b>	<b>4 982</b>	<b>33 948</b>	<b>14.7%</b>

\* 除「保險中介人資格考試」(IIQE)外，其他如「認可財務策劃師」、美國壽險管理學會壽險管理師(FLMI)、保險業專業文憑 (Professional Diploma in Insurance Program)等其他保險資格均被視為專業資格。表19顯示業務代表需具備專業資格的百分率最高，在現有的2 080人中，有830人，即39.9%需具備專業資格。

2.43 根據2.42段的資料，壽險僱主一般要求高層與中層管理員工具備大學或以上程度學歷，以及／或專業資格。29.7%僱主更要求主任級具備大學或以上程度。表17顯示受訪機構認為壽險業各級員工的基本學歷／專業資格要求。

表 17: 一般保險從業員的基本學歷／專業資格要求

教育程度／ 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	38.4%	24.9%	13.6%	39.9%	-	12.4%
大學學位或以上	81.9%	74.4%	29.7%	0.2%	-	2.4%
高級文憑／副學士或 同等學歷	4.1%	10.1%	23.4%	9.6%	7.2%	-
文憑／高級證書／證書或 同等學歷	-	0.2%	10.3%	3.0%	6.1%	-
預科	-	0.7%	5.7%	13.8%	4.0%	1.8%
中五或 同等學歷	-	0.2%	17.4%	62.2%	69.9%	70.9%

## 人壽保險從業員的基本年資要求

2.44 表18載列人壽保險從業員的基本年資要求。

表18: 人壽保險業僱員的基本年資要求

職級	僱員人數					未註明/** 拒答	總計
	少於1年	1至2年	2年至5年	5年至10年	多於10年		
<b>(i) 保險專業僱員</b>							
高層管理人員	-	-	18	174	68	282	<b>542</b>
	-	-	3.3%	32.1%	12.5%	52.0%	<b>100.0%</b>
中層管理人員	-	8	280	491	36	937	<b>1 752</b>
	-	0.5%	16.0%	28.0%	2.1%	53.5%	<b>100.0%</b>
主任	-	458	886	43	-	1 441	<b>2 828</b>
	-	16.2%	31.3%	1.5%	-	51.0%	<b>100.0%</b>
業務代表	33	1032	733	48	-	234	<b>2 080</b>
	1.6%	49.6%	35.2%	2.3%	-	11.3%	<b>100.0%</b>
文員	106	594	11	-	-	779	<b>1490</b>
	7.11%	39.87%	0.74%	-	-	52.28%	<b>100.0%</b>
<b>小計</b>	<b>139</b>	<b>2092</b>	<b>1928</b>	<b>756</b>	<b>104</b>	<b>3 673</b>	<b>8 692</b>
	<b>1.6%</b>	<b>24.1%</b>	<b>22.2%</b>	<b>8.7%</b>	<b>1.2%</b>	<b>42.3%</b>	<b>100.0%</b>
<b>(ii) 保險代理人</b>							
營業總監／	-	-	-	128	-	427	<b>555</b>
高級營業經理	-	-	-	23.1%	-	76.9%	<b>100.0%</b>
營業經理	-	-	100	387	-	1 027	<b>1 514</b>
	-	-	6.6%	25.6%	-	67.8%	<b>100.0%</b>
單位經理／	-	-	1 849	10	-	1 900	<b>3 759</b>
營業主任	-	-	49.2%	0.3%	-	50.5%	<b>100.0%</b>
營業員	6 403	2 184	-	-	-	10 841	<b>19 428</b>
	33.0%	11.2%	-	-	-	55.8%	<b>100.0%</b>
<b>小計</b>	<b>6 403</b>	<b>2 184</b>	<b>1 949</b>	<b>525</b>	<b>-</b>	<b>14 195</b>	<b>25 256</b>
	<b>25.4%</b>	<b>8.6%</b>	<b>7.7%</b>	<b>2.1%</b>	<b>-</b>	<b>56.2%</b>	<b>100.0%</b>
<b>總計</b>	<b>6 542</b>	<b>4 276</b>	<b>3 877</b>	<b>1 281</b>	<b>104</b>	<b>17 868</b>	<b>33 948</b>
	<b>19.3%</b>	<b>12.6%</b>	<b>11.4%</b>	<b>3.8%</b>	<b>0.3%</b>	<b>52.6%</b>	<b>100.0%</b>

\*\*鑑於「未註明／拒答」的比率偏高，分析圖18的有關數據時請特別注意。

2.45 根據第2.46段的資料，調查結果顯示最多僱主認為高層管理人員宜具備5年至多於10年的工作經驗；主任級主要宜具備2至5年的經驗；最多僱主認為業務代表需具備1至2年經驗。保險代理人宜具備年資則由少於1年至2年不等。與一般保險業所得調查資料相同，由於大部分回覆均為「未註明／拒答」，當中以保險代理人類別最多(10481人)，導致所得資料參考價值不大。

#### 各級人壽保險從業員平均每月收入情況

2.46 如第2.27段一樣，由於大部分受訪機構均在人壽保險從業員的「平均每月收入的幅度」欄中填寫「未註明」，故未有足夠數據顯示分布情況，也未能作出結論。

## 丁. 保險業整體情況

2.47 以下部分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個月保險業僱員流動情況

2.48 過去12個月（即進行實地調查前的12個月），2 104名保險從業員離職。表19按原因與職級顯示過去12個月離職的保險從業員人數。同一時期，業界共招聘了2 145名保險從業員。表20按來源及地域來源顯示過去12個月招聘的保險業僱員人數。

表19：過去12個月離職保險從業員人數  
(按原因與職級劃分)

原因		經理級	主任級	文員級	業務代表/ 保險代理人	總計
<b>(I) 由僱員主動申請離職</b>						
(a)	擔任另一份保險工作或創辦與保險有關的業務	191	279	175	452	<b>1 097</b>
(b)	擔任另一份銀行/財務業工作或創辦與財務有關的業務	23	42	45	18	<b>128</b>
(c)	擔任保險/財務/銀行業以外的工作或創辦保險/財務/銀行業以外的業務	7	57	113	57	<b>234</b>
(d)	移民	1	9	14	3	<b>27</b>
(e)	回國	1	-	-	2	<b>3</b>
(f)	退休	5	-	6	1	<b>12</b>
(g)	繼續進修	-	20	23	-	<b>43</b>
(h)	其他原因	2	5	19	13	<b>39</b>
(i)	原因不明	32	126	93	10	<b>261</b>
<b>小計</b>		<b>262</b>	<b>538</b>	<b>488</b>	<b>556</b>	<b>1 844</b>
<b>(II) 由公司安排離職</b>						
(a)	裁員	7	3	11	-	<b>21</b>
(b)	公司改組/結業	9	2	4	78	<b>93</b>
(c)	僱傭合約期滿	3	10	35	-	<b>48</b>
(d)	工作表現欠佳	10	17	30	40	<b>97</b>
(e)	其他原因	-	-	-	-	<b>-</b>
(f)	原因不明	1	-	-	-	<b>1</b>
<b>小計</b>		<b>30</b>	<b>32</b>	<b>80</b>	<b>118</b>	<b>260</b>
<b>總計</b>		<b>292</b>	<b>570</b>	<b>568</b>	<b>674</b>	<b>2 104</b>

表 20：保險業過去12個月招聘人數  
(按來源及地域來源劃分)

(I) 按來源劃分，過去12個月所招聘的僱員人數：						
來源		經理級	主任級	文員級	業務代表／ 保險代理人	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	221	318	210	230	979
(b)	來自銀行／財務機構	24	61	32	86	203
(c)	來自保險／銀行／財務業務以 外的機構	-	128	207	92	427
(d)	直接來自院校／學校	-	39	83	171	293
(e)	其他來源	-	-	-	3	3
(f)	來源未分類	40	83	117	-	240
<b>總計</b>		<b>285</b>	<b>629</b>	<b>649</b>	<b>582</b>	<b>2 145</b>
(II) 按地域來源劃分，過去12個月所招聘的僱員人數：						
地域來源		經理級	主任級	文員級	業務代表／ 保險代理人	總計
(a)	香港	276	619	647	581	2 123
(b)	中國內地	2	-	1	-	3
(c)	澳門	2	10	1	-	13
(d)	台灣	1	-	-	-	1
(e)	其他	4	-	-	1	5
(f)	來源未分類	-	-	-	-	-
<b>總計</b>		<b>285</b>	<b>629</b>	<b>649</b>	<b>582</b>	<b>2 145</b>

2.49 根據第2.48段的資料，表21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（14.7%），其次是主任級（11.2%）。整體流動率為6.0%。

表21：過去12個月保險業僱員流動率

	經理級	主任級	文員級	業務代表／ 保險代理人	總計
招聘人數	285	629	649	582	2 145
離職人數	292	570	568	1 390	2 820
<b>淨增加（減少）</b>	<b>(7)</b>	<b>59</b>	<b>81</b>	<b>(808)</b>	<b>(675)</b>
該職級的僱員人數	4 393	5 092	3 857	33 714	47 056
<b>僱員流動率*</b>	<b>6.6%</b>	<b>11.2%</b>	<b>14.7%</b>	<b>4.1%</b>	<b>6.0%</b>

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

### 流失率

2.50 第2.48段的資料顯示，僱主報稱過去12個月，共有1 865名（如表21所示，總數為 2 104人）保險從業員離開保險業、移民、退休、回國、繼續進修或被裁員（21人）。詳情見下表22。業內共流失468人，佔2009年總人力需求47 056人中的1%；然而若把「其他原因」（39人）或「原因不明」（261人）而離職的300名保險從業員計算在內，流失率將更高。公司須要招聘員工，填補流失帶來的空缺。

表 22 : 過去12個月離開保險業的從業員人數

原因	離職人數	
在香港擔任另一份保險工作	1 097	
在香港擔任另一份銀行／財務業工作	128	} 468 (流失人數)
在香港擔任與保險無關的工作	234	
移民	27	
回國	3	
退休	12	
繼續進修	43	
裁員	21	
其他原因*	39	
原因不明	261	
<b>總計</b>	<b>1 865</b>	
	====	
2009年人力 (包括空缺):	一般保險	= 12 256 (見第2.20段表6)
	人壽保險	= <u>34 800</u> (見第2.39段表17)
		<b>47 056</b>
		=====

\* 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

2.51 根據調查，有1 063名保險從業員在過去12個月內獲得晉升。以下表23載列按門類及職級劃分的保險業內部晉升僱員人數。調查結果顯示，晉升人數最多的屬「由營業員／業務代表晉升為單位經理／營業主任」類別。

表 23 : 過去12個月  
保險業的內部晉升僱員人數  
(2008年1月1日至2008年12月31日)

<u>職級</u>	<u>由內部晉升的僱員人數</u>
由主任晉升為經理	146
由文員晉升為主任	123
由其他職級晉升為文員	10
由營業員／業務代表晉升為單位經理／營業主任	660
由單位經理／營業主任晉升為營業經理	108
由營業經理晉升為營業總監／高級營業經理	16
<b>總計</b>	<b>1 063</b> <b>====</b>

### 招聘困難

2.52 按門類及職級劃分，在過去12個月遇到招聘困難的保險公司數目見下列表24。47間保險公司報稱難以招聘保險代理人／業務代表，39間保險公司報稱在招聘文員時遇到困難。

表 24: 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		保險代理人／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	5	20.8%	7	29.2%	1	4.2%	-	-
	沒有	9	37.5%	7	29.2%	12	50.0%	-	-
	未曾招聘或嘗試招聘僱員	10	41.7%	10	41.7%	11	45.8%	24	100.0%
	<b>總計</b>	<b>24</b>	<b>100.0%</b>	<b>24</b>	<b>100.0%</b>	<b>24</b>	<b>100.0%</b>	<b>24</b>	<b>100.0%</b>
一般保險	有	6	8.5%	12	16.9%	7	9.9%	-	-
	沒有	9	12.7%	17	23.9%	24	33.8%	-	-
	未曾招聘或嘗試招聘僱員	56	78.9%	42	59.2%	40	56.3%	71	100.0%
	<b>總計</b>	<b>71</b>	<b>100.0%</b>	<b>71</b>	<b>100.0%</b>	<b>71</b>	<b>100.0%</b>	<b>71</b>	<b>100.0%</b>
綜合保險(即人壽保險及一般保險)	有	5	55.6%	3	33.3%	2	22.2%	-	-
	沒有	3	33.3%	5	55.6%	4	44.4%	-	-
	未曾招聘或嘗試招聘僱員	1	11.1%	1	11.1%	3	33.3%	9	100.0%
	<b>總計</b>	<b>9</b>	<b>100.0%</b>	<b>9</b>	<b>100.0%</b>	<b>9</b>	<b>100.0%</b>	<b>9</b>	<b>100.0%</b>
保險經紀	有	6	1.4%	7	1.7%	24	5.8%	29	7.0%
	沒有	20	4.8%	34	8.2%	66	15.9%	64	15.4%
	未曾招聘或嘗試招聘僱員	389	93.8%	374	90.1%	325	78.4%	322	77.6%
	<b>總計</b>	<b>415</b>	<b>100.0%</b>	<b>415</b>	<b>100.0%</b>	<b>415</b>	<b>100.0%</b>	<b>415</b>	<b>100.0%</b>

門類	招聘困難	經理級		主任級		文員級		保險代理人／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
代理人公司-保險	有	2	0.2%	3	0.3%	4	0.4%	16	1.8%
	沒有	3	0.3%	7	0.8%	27	3.0%	6	0.7%
	未曾招聘或嘗試招聘僱員	889	99.4%	884	98.9%	863	96.5%	872	97.5%
	<b>總計</b>	<b>894</b>	<b>100.0%</b>	<b>894</b>	<b>100.0%</b>	<b>894</b>	<b>100.0%</b>	<b>894</b>	<b>100.0%</b>
代理人公司-其他傳銷	有	-	-	-	-	-	-	-	-
	沒有	-	-	-	-	-	-	-	-
	未曾招聘或嘗試招聘僱員	111	100.0%	111	100.0%	111	100.0%	111	100.0%
	<b>總計</b>	<b>111</b>	<b>100.0%</b>	<b>111</b>	<b>100.0%</b>	<b>111</b>	<b>100.0%</b>	<b>111</b>	<b>100.0%</b>
銀行附屬保險	有	-	-	1	5.3%	1	5.3%	2	10.5%
	沒有	1	5.3%	3	15.8%	3	15.8%	3	15.8%
	未曾招聘或嘗試招聘僱員	18	94.7%	15	78.9%	15	78.9%	14	73.7%
	<b>總計</b>	<b>19</b>	<b>100.0%</b>	<b>19</b>	<b>100.0%</b>	<b>19</b>	<b>100.0%</b>	<b>19</b>	<b>100.0%</b>
<b>所有門類</b>	有	<b>24</b>	<b>1.6%</b>	<b>33</b>	<b>2.1%</b>	<b>39</b>	<b>2.5%</b>	<b>47</b>	<b>3.0%</b>
	沒有	<b>45</b>	<b>2.9%</b>	<b>73</b>	<b>4.7%</b>	<b>136</b>	<b>8.8%</b>	<b>73</b>	<b>4.7%</b>
	未曾招聘或嘗試招聘僱員	<b>1 474</b>	<b>95.5%</b>	<b>1 437</b>	<b>93.2%</b>	<b>1 368</b>	<b>88.7%</b>	<b>1 423</b>	<b>92.3%</b>
	<b>總計</b>	<b>1 543</b>	<b>100.0%</b>	<b>1 543</b>	<b>100.0%</b>	<b>1 543</b>	<b>100.0%</b>	<b>1 543</b>	<b>100.0%</b>

2.53 表25列示過去12個月保險業遇到招聘困難的原因。

表25：過去12個月保險業遇到招聘困難的原因  
(2008年1月1日至2008年12月31日)

原因		經理級	主任級	文員級	保險代理人/ 業務代表	總計
(a)	香港勞工短缺情況普遍	4	4	6	2	16
(b)	專上院校有關學系畢業生 數目不足	1	7	3	1	12
(c)	職位申請人缺乏相關經驗 及訓練	19	29	21	34	103
(d)	服務條件／薪酬未能符合 求職者要求	11	19	22	17	69
(e)	職位申請人缺乏良好語言 能力					
	(i) 英語	1	6	12	10	29
	(ii) 普通話	1	5	7	1	14
(f)	其他原因	1	-	9	-	10
<b>總計</b>		<b>38</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>65</b>	<b>253</b>

## 招聘困難原因

2.54 根據第2.52及2.53段的資料，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.	職位申請人缺乏相關經驗及訓練	103	40.7
2.	服務條件／薪酬未能符合求職者要求	69	27.3
3.	職位申請人缺乏良好語言能力		
	(i) 英語	29	11.5
	(ii) 普通話	14	5.5

2.55 值得注意的是，只有12間公司，即4.7%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。若僱主有意挽留員工或吸引新血加入保險業，須改善保險專業僱員的工作環境與薪酬福利，並提供優質的專業技能及語言培訓。

## 保險業人力供求情況

### 人力需求

2010年1月

#### 一般保險業的額外人力需求預測

2.56 一般保險業於2010年1月的額外人力需求預測見下列表26（資料參見第2.17、2.20與2.50段，並假設流失率為1.0%）。如表26所示，預期至2010年1月，一般保險業的總額外人力需求為469人，需求最高的職級為業務代表（287人），其次為主任（64人）與文員（55人）。

表26：2010年1月  
一般保險業的額外人力需求預測

職級	(a) 2010年1月 預計人力	(b) 2009年 人力	(c) = (a) - (b) 2010年1月 額外人力 需求預測	(d) 填補流失率 (1.0%)	(e) 2009年 填補空缺的 人力	(f) = (c) + (d) + (e) 2010年1月 額外人力 需求預測
高層管理人員	510	520	-10	5	0	-5
中層管理人員	1 556	1 551	5	16	10	31
主任	2 229	2 213	16	22	26	64
業務代表	2 847	2 743	104	27	156	287
文員	2 337	2 330	7	23	25	55
保險代理人	2 682	2 677	5	27	5	37
<b>總計</b>	<b>12 161</b>	<b>12 034</b>	<b>127</b>	<b>120</b>	<b>222</b>	<b>469</b>

2010年1月

#### 人壽保險業的額外人力需求預測

2.57 人壽保險業於2010年1月的額外人力需求預測見下列表27（資料參見第2.31、2.37與2.50段，並假設流失率為1.0%）。如表27所示，預期至2010年1月，人壽保險業的總額外人力需求為4 064人，需求最高的職級為保險代理人（3 760人），其次為業務代表（111人）與主任（97人）。

表 27：2010年1月  
人壽保險業的額外人力需求預測

職級	(a) 2010年1月 預計人力	(b) 2009年 人力	(c) = (a) - (b) 2010年1月 額外人力 需求預測	(d) 填補流失率 (1.0%)	(e) 2009年 填補空缺的 人力	(f) = (c) + (d) + (e) 2010年1月 額外人力 需求預測
高層管理人員	540	542	-2	5	0	3
中層管理人員	1 770	1 752	18	18	18	54
主任	2 872	2 828	44	28	25	97
業務代表	2 123	2 080	43	21	47	111
文員	1 502	1 490	12	15	12	39
保險代理人	28 013	25 256	2 757	253	750	3 760
<b>總計</b>	<b>36 820</b>	<b>33 948</b>	<b>2 872</b>	<b>340</b>	<b>852</b>	<b>4 064</b>

2.58 2010年1月保險業整體額外人力需求摘要見表28：

表 28：2010年1月保險業額外人力需求摘要

職級	2010年1月 一般保險業 額外人力需求	2010年1月 人壽保險業 額外人力需求	2010年1月 保險業額外人力 需求總計
高層管理人員	-5	3	-2
中層管理人員	31	54	85
主任	64	97	161
業務代表	287	111	398
文員	55	39	94
保險代理人	37	3 760	3 797
<b>總計</b>	<b>469</b>	<b>4 064</b>	<b>4 533</b>
	====	====	====

## 2010年1月保險業額外人力學歷／專業資格要求

2.59 根據第2.24段表7、第2.43段表17與第2.58段表28的資料，下列表29摘錄於2010年1月保險從業員所需具備的學歷／資格要求。需求最大的是中五程度或同等學歷（3 020人），其次是「專業資格」（597人）。

表 29：2010年1月保險業額外人力學歷／專業資格要求

<u>教育程度</u>	<u>一般保險業 需求人手數目</u>	<u>人壽保險業 需求人手數目</u>	<u>總計</u>
專業資格	59	538	<b>597</b>
大學學位或以上	22	162	<b>184</b>
高級文憑／副學士 或同等學歷	81	42	<b>123</b>
文憑／高級證書／證書 或同等學歷	42	16	<b>58</b>
預科	48	90	<b>138</b>
中五或同等學歷	241	2 779	<b>3 020</b>
<b>總計</b>	<b>493</b> ====	<b>3 627</b> =====	<b>4 120</b> =====

## 保險從業員人力供應

2.60 根據第2.59段，業界對具備中五程度或同等學歷的保險從業員需求最大，市場每年都有充分的中五畢業生供應，足以應付有關需求。有關其他學歷，例如大學程度、專業資格、或高級文憑等的人力供應，調查發現香港並沒有保險業的專門教育／培訓課程。根據香港大學教育資助委員會提供的資料顯示，香港專業教育學院(IVE)，以及開辦保險相關課程，並獲香港學術及職業資歷評審局認可的教育機構，可提供的保險學科相關（如財務策劃、財務投資、金融等），且屬學位及副學位／副學士程度的畢業生人數將為1 248人。然而由於有關資料容易受到教育機構所提供的回覆影響，而海外畢業生的人數亦未計算在內，故未能全面反映業內的整體人力供應情況。有關資料摘要見表30。

表 30：保險相關教育／培訓課程畢業生供應量

	預計2009/2010年度 畢業生人數
學位	839
副學位	409
<b>總計</b>	<b>1 248</b>

### 人力供求錯配

2.61 由於加入本行，尤其是擔任保險代理人和業務代表並無特別先決條件，不同學科的畢業生都能加入本行，因此並無明顯的人力供求錯配情況。大部份初入行人士會於受聘後接受在職培訓，因此相關的職前保險教育或培訓需求相對較低。雖然用人不囿於學科，但由於公眾對保險業依然抱有成見，故保險公司仍難以招聘新血或挽留人才。很多家長均不接受子女在保險界發展事業，亦不鼓勵畢業生加入保險公司。為解決有關問題，委員會成立 **Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession**，目的在提升保險業的公眾形象與專業標準。隨著行業形象及專業水平有所提升，應更能吸引公眾人士加入本行。

### 需在內地工作的香港保險從業員人數

2.62 調查顯示，調查期間有168名保險從業員須在內地工作。其中，15名(佔8.9%)為長駐(即有50%或以上的工作時間需要在內地工作)，而153名(佔91.1%)為非長駐。

### 內地保險公司的影響 以及跨境人才流動的障礙

2.63 根據第2.62段的資料，需於內地工作的保險從業員人數(168人)並不顯著。僱主預期2010年1月將有169名僱員需於內地工作，與現有數字相若。當中14人屬長駐，155人屬非長駐性質。然而，調查亦顯示，由於內地人力本地化，故無須為內地公司僱用或培訓額外人手。

## 未來12個月保險從業員 的預計培訓需求

2.64 是次調查請僱主提供有助未來12個月保險業人力發展的五個最重要訓練類別／課題。訓練課題分成四大範疇，分別為「管理／行政之發展」、「專業知識」、「基本業務知識」及「通用技能」。表31至表35摘錄各職級按重要程度排序的訓練選擇，以及詳細結果。

表 31：經理級員工的訓練課題

範疇	訓練課題
1 管理／行政之發展	領導才能
2 管理／行政之發展	風險管理
3 管理／行政之發展	解決困難及作出決定
4 管理／行政之發展	策略管理
5 管理／行政之發展	管理理論與實務

表 32：主任級員工的訓練課題

範疇	訓練課題
1 基本業務知識	一般保險
2 管理／行政之發展	解決困難及作出決定
3 管理／行政之發展	領導才能
4 管理／行政之發展	管理理論與實務
5 基本業務知識	與保險有關之法律

表 33：文員級員工的訓練課題

範疇	訓練課題
1 通用技能	英文書寫
2 通用技能	英語會話
3 通用技能	基本電腦應用
4 基本業務知識	一般保險
5 通用技能	普通話

表 34 : 業務代表的訓練課題

範疇	訓練課題
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 專業知識	Ass. of the Chartered Insurance Institute (ACII)
4 通用技能	英文書寫
5 通用技能	人際關係技巧

表 35 : 保險代理人的訓練課題

範疇	訓練課題
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	人壽保險
4 通用技能	有效溝通技巧
5 通用技能	英文書寫與英語會話

2.65 總括而言，經理級人員最需要領導才能訓練(屬管理／行政範疇)；而屬於基本業務知識的「一般保險」訓練對主任級、業務代表與保險代理人較為重要。「英文書寫」訓練對文員級至為重要。

未來12個月由外間教育機構  
提供培訓的預計百分率

2.66 是次調查顯示，未來12個月大部分公司的培訓完全由外間教育機構提供。詳細資料見表36。

表 36 : 未來12個月由外間教育機構提供培訓的百分率

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%	91	124	329	155	10
1% - 24%	33	34	64	9	8
25% - 49%	30	22	36	25	2
50% - 74%	25	26	40	34	-
75% - 99%	23	22	21	17	3
100%	296	191	178	1 102	7

## 2007-2009年的培訓開支

2.67 表37與表38分別顯示公司於2007-2009年度為保險專業僱員與保險代理人提供的培訓開支與培訓預算。調查顯示，大部分公司2008年的培訓開支對比2007年的培訓開支，以及2009年的培訓預算大致維持不變。

表 37： 2007-2009年 培訓開支與培訓預算之  
增減百分率(不包括保險代理人)

增減百分率	幅度	2008 年的培訓開支 與 2007 年同類開支 比較	2009 年的培訓 預算與 2008 年的 培訓開支比較
沒有改變	沒有改變	1 428	1 437
增加	超過 50%	10	5
	21% 至 50%	11	3
	11% 至 20%	18	9
	5% 至 10%	28	25
	少於 5%	8	2
	小計	75	44
減少	超過 50%	-	12
	21% 至 50%	-	4
	11% 至 20%	4	5
	5% 至 10%	1	1
	少於 5%	-	5
	小計	5	27
未註明	未註明	78	78
<b>總計</b>		<b>1 586</b>	<b>1 586</b>

表 38 : 2007-2009年 培訓開支與培訓預算之  
增減百分率(保險代理人)

增減百分率	幅度	2008 年的培訓開支 與 2007 年同類開支 比較	2009 年的培訓 預算與 2008 年的 培訓開支比較
沒有改變	沒有改變	28	26
增加	超過 50%	-	1
	21% 至 50%	-	1
	11% 至 20%	1	1
	5% 至 10%	-	-
	少於 5%	-	-
	小計	1	3
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	20	20
<b>總計</b>		<b>49</b>	<b>49</b>

\*\* 鑑於「未註明」的比率偏高，分析表38的有關數據時請特別注意。

## 鼓勵僱主向僱員提供訓練的方法

2.68 1 105 間，即45.7%受訪公司認為鼓勵僱主向僱員提供培訓的最有效方式，是向僱主發還課程費用。詳細資料見表39。

表 39：鼓勵僱主向僱員提供訓練的方法

鼓勵僱主向僱員提供訓練的誘因	公司數目 (保險 專業僱員)	公司數目 (保險 代理人)	總計
向僱主發還課程費用	1 083	22	1 105
向僱主提供資助	843	23	866
向僱主提供政府貸款／補助金	423	12	435
其他	11	-	11
<b>總計</b>	<b>2 360</b>	<b>57</b>	<b>2 417</b>

## 兼職保險從業員

2.69 調查顯示，業內僅有127名兼職保險從業員，協助45 982名(從業員總數48 539名減2 557名非保險專業僱員)全職保險從業員執行保險相關的職務。

## 第三章

### 建議

#### 保險業的業務前景

3.1 香港於2008年經歷了一次經濟風波。由迷你債券的結構性產品所引發的環球金融危機，對保險業2008年首三季的影響不大。期間本業的業務收入仍然錄得每年溫和增長。但是，與2007年第四季比較，2008年同期保險業的業務收入下降19%。根據政府統計處的資料顯示，2008年第四季的國內生產總值按年下跌2.8%，按季則下降1.9%。

3.2 儘管如此，香港保險市場的一般保險業務年度營業額仍然錄得增長，但長期業務則錄得下降。2008年，新長期保險業務的毛保費收入下降24.9%。單單計算2008年第四季，長期業務保費總收入更按年下跌超過75.6%。而一般保險業務於2008年的總保費則整體增長12.3%，。

3.3 2009年一般保險業務的發展前景保持溫和。保險業訓練委員會認為，「意外及健康」保險業務前景樂觀，因公眾對意外及健康保障的意識日增。特別是，由於2009年首季保費收入持續增長，醫療業務利潤高漲，由4,300萬元增加至8,800萬元。業務進一步發展的潛力可能來自強制性私人健康保險計劃，但須視乎立法的進度。

3.4 在人壽保險業方面，預期來年經營將面對困難。特別是，2009年首季有效長期業務的總保費收益為港幣370.09億元，較2008年同期下降21.3%。此外，2009年首季長期業務的保單保費總額(不包括退休計劃業務)與2008年同期比較，大幅倒退60.5%至85.44億元，佔個人壽險及年金(非掛鈎)業務下跌的24.2%，即62.23億元，而個人壽險及年金(掛鈎)業務則下跌83.5%，即21.98億元。

3.5 保險業訓練委員會注意到以下人力需求趨勢：

- (i) 一般保險業務方面，整體人力需求處於下跌趨勢，錄得最大跌幅百分比的是輔助人員。相信有關趨勢將會持續，因科技進步，加上外判行政服務等措施，勢必使輔助人員的需求減少。
- (ii) 人壽保險業方面，雖然經營環境困難，保險代理人的人力需求將因採用「個人銷售」的營銷方式而持續增長。類似一般保險業務，輔助人員的需求將持續下跌。
- (iii) 保險公司缺乏幹練的專業人士擔當領導及管理角色。因此，公司須物色人才及制定高級行政人員的繼任安排策略。

- (iv) 除了保險知識外，保險從業員須了解客人從事的行業，為他們提供切合個人及業務需要、度身訂做的服務。
- (v) 保險從業員傾向取得不同的專業資格，以加強專業知識，獲得僱主的認可。此舉亦可提升專業資格的聲譽，可為保險業提升專業水平，建立良好的公眾形象及地位。
- (vi) 由於有眾多客戶投訴業界不當銷售雷曼兄弟相關投資產品，政府已設立更多監管如何向投資者銷售投資產品的規定，以加強保障投資者。保險從業員須妥為評估投資產品是否適合客戶，並充分披露產品的性質及風險，特別是投資掛鈎保險產品。因此，風險管理及合規訓練均是從業員日後發展的必備課題。

### 參考 2009 年人力調查報告

3.6 編製2009年人力調查報告，旨在提供保險業人力情況及培訓需求的資料。讀者須注意，在完成實地問卷調查後，業務環境（尤其於2009年第二季及第三季期間）可能有變，或會對保險業的人力供求情況造成重大影響。

### 未來調查

3.7 保險業訓練委員會認為，現時每兩年進行一次人力調查的做法能有效建立一系列的歷史數據，供比較及預測人力需求之用。由於香港經濟頗為波動，因此必須透過每兩年一次的人力調查，緊密監察人力供求情況，協助培訓機構提出建議方法，滿足保險業的訓練需求。

### 業界的人力需求

3.8 全球金融危機及接踵而至的嚴重衰退，持續嚴重影響本港經濟。在艱難而不明朗的環球經濟氣候下，本港經濟相信於2009年會持續收縮。然而，保險公司並未計劃縮減人手，因有意擴充業務及客戶層，對銷售人員的需求甚殷。此外，一些公司於2008年出現人手短缺，這些2008年的空缺餘額將抵銷2009年人力需求下降的影響。

3.9 如調查報告第2.58段所示，預測保險業2010年的額外人力需求將如下：

職級	2010年1月 一般保險業 額外人力需求	2010年1月 人壽保險業額外 人力需求	2010年1月 保險業額外 人力需求總計
高層管理人員	-5	3	-2
中層管理人員	31	54	85
主任	64	97	161
業務代表	287	111	398
文員	55	39	94
保險代理人	37	3 760	3 797
<b>總計</b>	<b>469</b>	<b>4 064</b>	<b>4 533</b>
	====	====	====

3.10 一般保險業2010年的推算人力需求不高（469人），其中對業務代表的需求最大（287人），其次為主任（64人）及文員（55人）。人壽保險業的推算人力需求相對較大（4 064人），其中以保險代理人需求最大（3 760人），其次為業務代表（111人）及主任（97人）。

#### 僱員最宜具備的條件及如何裝備

3.11 除了充分了解保險的原理及概念、對產品有深入的認識、具備良好的銷售及市場推廣技巧、擁有良好的人際溝通技巧外，保險從業員最需具備的，是有決心及「能夠做到」的積極態度，為客戶提供增值及貼心服務。他們須致力提升售前及售後銷售服務，盡力跟進客戶的要求，例如索償安排，縮短文件處理往返的時間。

3.12 專業教育及訓練是裝備保險從業員上述條件的途徑，包括教育課程、公司內部培訓、課程開辦機構提供的技能提升訓練及在職訓練。

3.13 保險中介人素質保證計劃（IIQAS）之下的保險中介人資格考試（IIQE）及保險中介人持續專業發展（CPD）計劃，是確保保險中介人專業水平、保障投保人士利益的基本規定。除了積極參與CPD計劃，保險業訓練委員會極力鼓勵保險從業員考取不同的專業資格，以加強專業知識，取得僱主的認同。

3.14 會計業專業資格廣為社會各界人士尊崇，備受專崇的專業資格既有助提升會計業專業水平，又能為行業建立良好的公眾形象。會計業的專業資格值得借鏡，因此建議保險業日後應致力提高保險專業資格的認受性，及鼓勵從業員考取專業資格。

3.15 了解到持續為業界提供曾受良好訓練的人力，以支援提供優質服務，對保險業的發展至為關鍵，保險業訓練委員會轄下已成立 **Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession**，致力培養保險從業員的正面形象，教育公眾人士保險的重要性，以及提升他們對業界專業水平的關注。相信成功建立形象品牌，可吸引新血投身保險業，挽留現職員工。

3.16 保險業訓練委員會建議，保險公司需為保險從業員提供清晰的事業發展階梯，推動他們提升本身的資歷、並為他們提供追求事業發展、晉升或加薪機會。

3.17 鑑於2009年調查顯示僱主面對的招聘困難是難以聘請到具備相關經驗及訓練的人才，保險公司應制定繼任安排策略，協助公司內不同級別的員工晉升。特別是，公司須制定管理層的接任方案，培養優秀而有潛質的員工晉升至高級管理層，並發展一批人才擔任高級職位。

## 人力培訓

3.18 2009年調查請僱主建議於未來12個月須提供的五大重要訓練類別／課題，以培養保險業人力發展。訓練課題分為四大範疇，包括「管理／行政之發展」、「專業知識」、「基本業務知識」和「通用技能」課題。不同職級所需訓練按重要性排列的詳細結果，於下列表1至表5摘要顯示(參考第2.64段)：

表 1： 經理級員工的訓練課題

	<b>範疇</b>	<b>訓練課題</b>
1	管理／行政之發展	領導才能
2	管理／行政之發展	風險管理
3	管理／行政之發展	解決困難及作出決定
4	管理／行政之發展	策略管理
5	管理／行政之發展	管理理論與實務

表 2：主任級員工的訓練課題

範疇	訓練課題
1 基本業務知識	一般保險
2 管理／行政之發展	解決困難及作出決定
3 管理／行政之發展	領導才能
4 管理／行政之發展	管理理論與實務
5 基本業務知識	與保險有關之法律

表 3：文員級員工的訓練課題

範疇	訓練課題
1 通用技能	英文書寫
2 通用技能	英語會話
3 通用技能	基本電腦應用
4 基本業務知識	一般保險
5 通用技能	普通話

表 4：業務代表的訓練課題

範疇	訓練課題
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 專業知識	Associate of the Chartered Insurance Institute (ACII)
4 通用技能	英文書寫
5 通用技能	人際關係技巧

表 5：保險代理人的訓練課題

範疇	訓練課題
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	人壽保險
4 通用技能	有效溝通技巧
5 通用技能	英文書寫及英語會話

3.19 一般來說，經理級人員最需要領導才能訓練(屬管理／行政範疇)，而主任級人員、業務代表及保險代理人最需要一般保險的基本業務知識訓練。文員級員工則最需要英文書寫的訓練。

3.20 但2009年調查顯示，未來12個月大部分公司的培訓均完全由外間培訓機構提供。此外，2008年培訓開支與2007年比較，以及2009年培訓預算與2008年的培訓開支比較，對大部分公司而言均維持不變。雖然預期2009年經濟下滑，大部分保險公司繼續投資於員工培訓及發展，顯示公司著重員工培訓，情況令人鼓舞。

3.21 員工培訓需求須視為投資而非成本，培訓課程應著眼於改善組織靈活性 – 工作團隊如能擁有相關技能，企業便可更易於更改業務要求、經營方法甚至產品，並有能力應付不斷轉變的營商環境。此外，訓練課程亦須集中於提升工作團隊的生產力及效率。

3.22 除了個別公司需要度身設計的增值訓練外，由於市場上提供相關培訓服務及可得的資源有限，公司對一般產品知識訓練亦有所需求，特別是專門的一般保險產品。

### 訓練課程

3.23 參考第3.18段，僱主建議不同職級員工最重要的五大訓練類別／課題如下：

- Associate of the Chartered Insurance Institute (ACII)
- 有效溝通技巧
- 英文書寫
- 英語會話
- 一般保險
- 人際關係技巧
- 與保險有關之法律
- 領導才能
- 人壽保險
- 管理理論與實務
- 解決困難及作出決定
- 普通話
- 風險管理
- 策略管理
- 基本電腦應用

3.24 由於有眾多客戶投訴業界不當銷售雷曼兄弟相關投資產品，以及有關保險中介人考試「試券五：投資相連長期保險」的法定規定將有所轉變，市場對風險管理及合規訓練的需求將會增加。此等培訓可配合投資掛鈎保險產品日趨複雜的性質，並協助保險從業員為客戶物色適合的投資產品，確保產品的性質及風險能充分披露。

3.25 保險從業員誠信十分重要性會日趨提高，他們須於保險業務交易中進一步提高專業水平，同時為鼓勵從業員推廣及提升業界的公眾形象和地位，有關工作道德及實務守則的訓練將有所需求。

3.26 除了為保險業知識外，保險從業員須了解客人從事的行業，為他們提供切合個人及業務需要、度身訂做的服務。因此，商業洞察力及了解不同行業的訓練，在培訓市場中具有發展潛力。

3.27 大部分公司認為，最有效鼓勵僱主為僱員提供培訓的方法，是向僱主退還課程費用，或向他們提供資助。保險業訓練委員會建議，僱主及僱員應考慮參與合資格獲得政府資助的培訓計劃，例如持續進修基金和技能提升計劃。

保險業訓練委員會

委員名單  
(二零零九年)

主席

梁安福先生, JP

獨立人士

委員

周耀明先生

香港保險學會

秦鈺池先生

獨立人士

侯德明博士

本地某大專院校

劉鼎言先生

香港保險師公會

李冠群先生

香港人壽保險經理協會

李少川先生

香港壽險總會

龍達明先生

獨立人士

馬愛華女士

香港保險業聯會

吳志強先生

香港一般保險代理協會

吳寶光先生

獨立人士

仇國林先生

香港壽險管理學會

施德芝博士

香港保險顧問聯會

黃綺年女士

香港人壽保險從業員協會

李頌珊女士

強制性公積金計劃管理局  
執行董事代表

柳維豪先生

保險業監理專員代表

麥志東先生

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

蔡紹勇先生

職業訓練局



保險業  
二零零九年人力調查專題小組

委員名單

召集人

周耀明先生

香港保險學會

專題小組成員

陳志強先生

獨立理財顧問業代表

陳秀青女士

職業訓練局

何龍偉先生

保險經紀業代表

林建文先生

保險代理人公司代表

梁浩鑾先生

保險代理人公司代表

梁安福先生, JP

獨立人士

李哲恆先生

銀行附屬保險代表

馬陳鏗先生

一般保險業代表

潘克原先生

銀行附屬保險代表

王覺豪先生

一般保險業代表

黃文滔先生

人壽保險業代表

黃子遜女士

保險經紀業代表

杜覺英先生

人壽保險業代表

秘書

蔡紹勇先生

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。

Vocational Training Council 職業訓練局

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/1/2/2009

Your Reference 來函檔號

各位僱主：



保險業 2009 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 2009 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 2009 年 1 月 12 日至 2 月 12 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，政府統計處職員將造訪貴機構，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 8505 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' (Liang Anfu).

保險業訓練委員會主席  
梁安福

2009 年 1 月 5 日



VOCATIONAL TRAINING COUNCIL  
職業訓練局  
THE 2009 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY  
保險業 2009 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 at Date of Survey 現有僱員/ 業務代表 人數	(C) No. of Vacancies at Date of Survey 現有 空缺數目	(D) Forecast No. of Employees/ TRs in 12 Months' Time 預測 12個月後的 僱員/ 業務代表 保險代理人/ 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 I) (見 I 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 I) (見 I 欄)	(H) Average Monthly Income Range 平均每月 收入的 幅度 (see Column I) (見 I 欄)	(I) Please use the following Codes for Columns (E), (G) and (H). 請按下列編號, 填入(E)、 (G)及(H)欄內。  For Column (E) 供(E)欄用	
Title 職稱	Rec. Type 紀錄 類型	Code 編號								Code 編號	Education 教育程度
		8-10	11-14	15-17	18-21	22	23	24	25		
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										Year(s) of Experience in the Industry 在此行業的年資
9	2										1 less than 1 year 少於1年
10	2										2 1 - 2 years 1至2年
11	2										3 over 2 years - 5 years 多於2年至5年
12	2										4 over 5 years - 10 years 多於5年至10年
13	2										5 over 10 years 多於10年
14	2										For Column (H) 供(H)欄用
15	2										The monthly income should include basic salary, overtime pay, other allowances, commission and bonus. (See explanatory notes)
16	2										「每月收入」包括底薪、逾時 工作津貼、其他津貼、佣金及 花紅。(見附註)
17	2										Average Monthly Income Range 平均每月收入的幅度
18	2										1 Below \$6,000以下
19	2										2 \$6,001 - \$10,000
20	2										3 \$10,001 - \$20,000
21	2										4 \$20,001 - \$30,000
22	2										5 \$30,001 - \$40,000
23	2										6 \$40,001 - \$60,000
24	2										7 \$60,001 - \$80,000
25	2										8 \$80,001 - \$100,000
26	2										9 Above \$100,000以上
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 2009 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY  
保險業 2009 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 (1.1.2008 to 31.12.2008) by reason:  
按原因劃分，過去 12 個月內 ( 1.1.2008 至 31.12.2008 ) 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／財務業工作或創辦與財務有關的業務	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／財務／銀行業以外的工作或創辦與保險／財務／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) Retirement 退休	68	71	74	77
(g) Further studies 繼續進修	80	83	86	89
(h) Other reasons 其他原因	92	95	98	101

Please specify \_\_\_\_\_  
請註明 \_\_\_\_\_

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

104 107 110 113

- (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	116	119	122	125
(b) Company re-structured/closed 公司改組/結業	128	131	134	137
(c) Expiry of employment contract 僱傭合約期滿	140	143	146	149
(d) Poor performance 工作表現欠佳	152	155	158	161
(e) Other reasons 其他原因	164	167	170	173

Please specify \_\_\_\_\_  
請註明 \_\_\_\_\_

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

176 179 182 185 188

2. The number of recruits in the past 12 months (1.1.2008 to 31.12.2008) by source :  
按來源劃分，過去 12 個月內（1.1.2008 至 31.12.2008）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	189	192	195	198
(b) From a bank /finance company 來自銀行/財務機構	201	204	207	210
(c) From a company outside the insurance/ banking/ finance industry 來自保險/銀行/財務業務以外的機構	213	216	219	222
(d) From a college/school direct 直接來自院校/學校				
(i) University Graduate 大學畢業生	225	228	231	234
(ii) Sub-degree Holder (Associate Degree/Higher Diploma) 副學位畢業生(副學士 /高級文憑)	237	240	243	246
(iii) Secondary School Leaver 中學畢業生	249	252	255	258
(e) Other sources 其他來源	261	264	267	270

Please specify \_\_\_\_\_  
請註明 \_\_\_\_\_

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

273 276 279 282 285

3. The number of recruits in the past 12 months (1.1.2008 to 31.12.2008) by geographic origin :  
按地域來源劃分，過去 12 個月內（1.1.2008 至 31.12.2008）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"/> <input type="text"/> 286	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 289	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 292	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 295
(b) The Mainland of China 中國內地	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 298	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 301	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 304	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 307
(c) Macau 澳門	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 310	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 313	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 316	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 319
(d) Taiwan 台灣	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 322	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 325	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 328	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 331
(e) Other places 其他地方	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 334	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 337	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 340	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 343

Please specify  
請註明

---



---

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 346	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 349	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 352	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 355	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 358
--	--	--	--	--

4. The number of internal promotions in the past 12 months (1.1.2008 to 31.12.2008) :  
過去 12 個月內 ( 1.1.2008 至 31.12.2008 ) 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)	Officer 主任	Manager 經理	<input type="text" value="359"/>
(b)	Clerk 文員	Officer 主任	<input type="text" value="362"/>
(c)	Others 其他職級	Clerk 文員	<input type="text" value="365"/>
(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" value="368"/>
(e)	Unit Manager/ Agency Supervisor 單位經理／ 營業主任	Agency Manager 營業經理	<input type="text" value="371"/>
(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" value="374"/>

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

- End of Questionnaire (Part II) -  
- 調查表 ( 第二部分 ) 完 -

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL  
職業訓練局  
THE 2009 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY  
保險業2009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 (1.1.2008 to 31.12.2008)? (Please tick as appropriate)  
過去12個月內(1.1.2008至31.12.2008)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"/> 378	<input type="checkbox"/> 379	<input type="checkbox"/> 380	<input type="checkbox"/> 381
(b) No 沒有	<input type="checkbox"/> 382	<input type="checkbox"/> 383	<input type="checkbox"/> 384	<input type="checkbox"/> 385
(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"/> 386	<input type="checkbox"/> 387	<input type="checkbox"/> 388	<input type="checkbox"/> 389

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

390

2. If your company has experienced recruitment difficulty in the past 12 months (1.1.2008 - 31.12.2008), 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（1.1.2008 - 31.12.2008）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"/> 391	<input type="checkbox"/> 392	<input type="checkbox"/> 393	<input type="checkbox"/> 394
(b) Insufficient graduates in relevant disciplines (e.g. Insurance, Business Administration, Banking and Finance, etc.) from tertiary institutions 專上院校有關學系（例如保險、 工商管理、銀行及財務等） 畢業生數目不足	<input type="checkbox"/> 395	<input type="checkbox"/> 396	<input type="checkbox"/> 397	<input type="checkbox"/> 398
(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"/> 399	<input type="checkbox"/> 400	<input type="checkbox"/> 401	<input type="checkbox"/> 402
(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"/> 403	<input type="checkbox"/> 404	<input type="checkbox"/> 405	<input type="checkbox"/> 406
(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"/> 407	<input type="checkbox"/> 408	<input type="checkbox"/> 409	<input type="checkbox"/> 410
(ii) Putonghua 普通話	<input type="checkbox"/> 411	<input type="checkbox"/> 412	<input type="checkbox"/> 413	<input type="checkbox"/> 414
(f) Other reasons 其他原因	<input type="checkbox"/> 415	<input type="checkbox"/> 416	<input type="checkbox"/> 417	<input type="checkbox"/> 418
Please specify 請註明	_____			
	_____			

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

<input type="checkbox"/> 419	<input type="checkbox"/> 420	<input type="checkbox"/> 421	<input type="checkbox"/> 422	<input type="checkbox"/> 423
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

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

	At Date of Survey 現時	In January 2010 2010年1月時
(a) <u>Managerial</u> <u>經理級</u>		
- Stationed Basis* 長駐	□□□□ 424	□□□□ 427
- Travelling Basis 非長駐	□□□□ 430	□□□□ 433
(b) <u>Officer</u> <u>主任級</u>		
- Stationed Basis* 長駐	□□□□ 436	□□□□ 439
- Travelling Basis 非長駐	□□□□ 442	□□□□ 445
(c) <u>Clerical</u> <u>文員級</u>		
- Stationed Basis* 長駐	□□□□ 448	□□□□ 451
- Travelling Basis 非長駐	□□□□ 454	□□□□ 457
(d) <u>TR</u> <u>業務代表</u>		
- Stationed Basis* 長駐	□□□□ 460	□□□□ 463
- Travelling Basis 非長駐	□□□□ 466	□□□□ 469

\* Note: Stationed Basis means 50% or above of the working time that an employee/insurance agent/TR has to stay in the Mainland of China.  
註：長駐指一位僱員／保險代理人／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：

	At Date of Survey 現時	In January 2010 2010年1月時
(a) How many additional employees/insurance agents/TRs do you need to recruit? 因在內地發展業務而須增聘的僱員／保險代理人／業務代表數目有多少？	□□□□ 472	□□□□ 475
(b) The number of existing 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僱員／業務代表數目。	□□□□ 478	□□□□ 481
(c) Any other effects? 其他影響？		
Please specify 請註明		

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

□□□□□□  
484 485 486 487 488 489

5. Please suggest 5 types/topics of training that are considered the most important for the development of insurance manpower. (Examples of training topics are given below for reference)  
 請就貴機構認為對保險人力發展至為重要的五項訓練類別/ 課題作出建議。  
 (一些訓練課題作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。

	Order of Importance (1 to 5, 1 is the most important)	Code	
	重要性 1至5, 1為最重要	編號	
<u>Managerial</u> 經理級	1	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 490	<hr/>
	2	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 493	<hr/>
	3	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 496	<hr/>
	4	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 499	<hr/>
	5	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 502	<hr/>
<u>Officer</u> 主任級	1	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 505	<hr/>
	2	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 508	<hr/>
	3	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 511	<hr/>
	4	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 514	<hr/>
	5	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 517	<hr/>
<u>Clerical</u> 文員級	1	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 520	<hr/>
	2	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 523	<hr/>
	3	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 526	<hr/>
	4	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 529	<hr/>
	5	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 532	<hr/>
<u>TR</u> 業務代表	1	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 535	<hr/>
	2	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 538	<hr/>
	3	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 541	<hr/>
	4	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 544	<hr/>
	5	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 547	<hr/>

For Official Use Only  
 此欄毋須填寫

550

551

552

553

554

## 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

6. 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"/> 555	<input type="checkbox"/> 556	<input type="checkbox"/> 557	<input type="checkbox"/> 558
1% - 24%	<input type="checkbox"/> 559	<input type="checkbox"/> 560	<input type="checkbox"/> 561	<input type="checkbox"/> 562
25% - 49%	<input type="checkbox"/> 563	<input type="checkbox"/> 564	<input type="checkbox"/> 565	<input type="checkbox"/> 566
50% - 74%	<input type="checkbox"/> 567	<input type="checkbox"/> 568	<input type="checkbox"/> 569	<input type="checkbox"/> 570
75% - 99%	<input type="checkbox"/> 571	<input type="checkbox"/> 572	<input type="checkbox"/> 573	<input type="checkbox"/> 574
100%	<input type="checkbox"/> 575	<input type="checkbox"/> 576	<input type="checkbox"/> 577	<input type="checkbox"/> 578

7. Please give information on the training expenses of your company in 2007-2009.

請提供貴機構在2007-2009年的訓練支出情況。

(a) The training expenses in 2008  
as compared with those in 2007:

2008年較2007年  
的訓練支出

(b) The training budget for 2009  
as compared with the training  
expenses in 2008:

2009年的訓練開支預算  
較2008年的訓練開支

(i) No Change 沒有改變

  
579

  
580

(ii) Increase by 增加

> 50%

  
581

  
582

21% - 50%

  
583

  
584

11% - 20%

  
585

  
586

5% - 10%

  
587

  
588

< 5%

  
589

  
590

(iii) Decrease by 減少

> 50%

  
591

  
592

21% - 50%

  
593

  
594

11% - 20%

  
595

  
596

5% - 10%

  
597

  
598

< 5%

  
599

  
600

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

  
601

  
602

  
603

  
604

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)

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

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

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

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

(i) \_\_\_\_\_

(ii) \_\_\_\_\_

(iii) \_\_\_\_\_

9. If your company employs part-time staff to perform job duties in addition to those full-time employees/TRs reported in Part IA, 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 IA) 現有全職的僱員/ 業務代表人數 (在第一甲部分填報之數據)	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"/> <input type="text"/> 609	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 613
(b) Officer 主任級	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 617	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 621
(c) Clerical 文員級	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 625	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 629
(d) TR 業務代表	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 633	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 637

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

641

642

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



**VOCATIONAL TRAINING COUNCIL**  
**職業訓練局**  
**THE 2009 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY**  
**保險業2009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 (1.1.2008 to 31.12.2008):  
請提供公司內保險代理人過去12個月內 (1.1.2008至31.12.2008) 的下列數字：

- |   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| a. No. of insurance agents registered as at 1.1.2008<br>在1.1.2008註冊保險代理人數目  | <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 0;">643</p> |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |
| b. No. of insurance agents registered as at 31.12.2008<br>在31.12.2008註冊保險代理人數目  | <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 0;">648</p> |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |
| c. No. of insurance agents newly registered during the past 12 months (1.1.2008 – 31.12.2008)<br>在過去12個月內(1.1.2008 – 31.12.2008) 新註冊保險代理人數目 | <table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 0;">653</p> |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |

2. Please suggest 5 types/topics of training that are considered the most important for the development of insurance agents.  
(Examples of training topics are given below for reference)  
請就貴機構認為對保險代理人發展至為重要的五項訓練類別/課題作出建議。  
(一些訓練課題作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。

	Order of Importance (1 to 5, 1 is the most important) 重要性 1至5, 1為最重要	Code 編號					
Insurance Agents 保險代理人	1	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 0;">658</p>					
	2	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 0;">661</p>					
	3	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 0;">664</p>					
	4	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 0;">667</p>					
	5	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 0;">670</p>					

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

--

673

--

674

--

675

--

676

## 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

**Generic Skills****通用技能**

Code 編號	Skills/Knowledge 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

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"/> 677
1% - 24%	<input type="checkbox"/> 678
25% - 49%	<input type="checkbox"/> 679
50% - 74%	<input type="checkbox"/> 680
75% - 99%	<input type="checkbox"/> 681
100%	<input type="checkbox"/> 682

4. For insurance agents, please give information on the training expenses of your company in 2007-2009.  
 請提供貴機構在2007-2009年的保險代理人訓練支出情況。

(a) The training expenses in 2008  
 as compared with those in 2007:  
 2008年較2007年  
 的訓練支出

(b) The training budget for 2009  
 as compared with the training  
 expenses in 2008:  
 2009年的訓練開支預算  
 較2008年的訓練開支

(i) No Change 沒有改變	<input type="checkbox"/> 683	<input type="checkbox"/> 684
(ii) Increase by 增加		
> 50%	<input type="checkbox"/> 685	<input type="checkbox"/> 686
21% - 50%	<input type="checkbox"/> 687	<input type="checkbox"/> 688
11% - 20%	<input type="checkbox"/> 689	<input type="checkbox"/> 690
5% - 10%	<input type="checkbox"/> 691	<input type="checkbox"/> 692
< 5%	<input type="checkbox"/> 693	<input type="checkbox"/> 694
(iii) Decrease by 減少		
> 50%	<input type="checkbox"/> 695	<input type="checkbox"/> 696
21% - 50%	<input type="checkbox"/> 697	<input type="checkbox"/> 698
11% - 20%	<input type="checkbox"/> 699	<input type="checkbox"/> 700
5% - 10%	<input type="checkbox"/> 701	<input type="checkbox"/> 702
< 5%	<input type="checkbox"/> 703	<input type="checkbox"/> 704

For Official Use Only 此欄毋須填寫	<input type="checkbox"/> 705	<input type="checkbox"/> 706	<input type="checkbox"/> 707	<input type="checkbox"/> 708
---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

5. What incentives do you think may encourage employers to provide training to 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)

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

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

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

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

(i) \_\_\_\_\_

(ii) \_\_\_\_\_

(iii) \_\_\_\_\_

6. The number of internal promotions in the past 12 months (1.1.2008 to 31.12.2008) for insurance agents :

過去 12 個月內 (1.1.2008 至 31.12.2008) 由內部晉升的保險代理人人數 :

	From <u>由</u>	To <u>至</u>	No. of Internal Promotions <u>由內部晉升的僱員人數</u>				
(a)	Agent/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: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> </tr> </table> 713				
(b)	Unit Manager/ Agency Supervisor 單位經理/營業主任	Agency Manager 營業經理	<table border="1" style="width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> </tr> </table> 716				
(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: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> <td style="width: 25px;"> </td> </tr> </table> 719				

For Official Use Only

此欄毋須填寫

722

723

The 2009 Manpower Survey of the Insurance Industry

## 保險業 2009 年人力調查

Explanatory Notes

## 問卷附註

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 1B 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 'H') 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 (H) 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 C, 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 C 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 C. 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 C 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 C 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 C 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 Column B 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 欄所需的資料。

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

(B) 欄 — 現有僱員/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 at Date of Survey

(C) 欄 — 現有空缺額

'Number of Vacancies at Date of Survey' refers to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit at the date of survey.

「現有空缺數目」指該職位仍懸空，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 12 Months' Time

(D) 欄 — 預測在 12 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 12 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 12 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 'I' showing the minimum education which an employer requires his employee(s)/ insurance agent(s)/technical representative(s) should possess.

請按 (I) 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 'I' 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(I)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。

10. Column 'H' - Average Monthly Income Range

(H) 欄 — 平均每月收入的幅度

Please enter in Column 'H' the appropriate code number as given in Column 'I' showing the average monthly income range for the employee(s).

請按(I)欄所示編號填寫僱員平均每月收入的幅度於(H) 欄。

If you have more than one employee doing the same principal job, please enter in this column the weighted average figure for that principal job which is given by:

$$\frac{\text{Total amount of income for all employees performing that principal job}}{\text{Total number of employees performing that principal job}}$$

若從事同類主要職務的僱員超過 1 名，請以下列算式取其加權平均數值：

$$\frac{\text{該主要職務僱員的總收入}}{\text{從事該主要職務的僱員人數}}$$

\*\*\*\*\*

**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
<b>SENIOR MANAGEMENT LEVEL 高層管理人員級</b>		
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/Servicing 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 H 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 H 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 banking, such as secretaries, bank guards, and messengers.  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」指一般並非專責銀行事務的員工，例如秘書、護衛員及信差等。

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
<b>SENIOR MANAGEMENT LEVEL</b>		<b>高層管理人員級</b>
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	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。
213	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。

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 H 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 H 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 banking, such as secretaries, bank guards, and messengers.</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」指一般並非專責銀行事務的員工，例如秘書、護衛員及信差等。</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
<b>SENIOR MANAGEMENT LEVEL</b>		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。
<b>MIDDLE MANAGEMENT LEVEL</b>		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 H 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 H 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。
641	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 banking, such as secretaries, bank guards, and messengers. 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」指一般並非專責銀行事務的員工，例如秘書、護衛員及信差等。

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
<b>SENIOR MANAGEMENT LEVEL</b>		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。
<b>MIDDLE MANAGEMENT LEVEL</b>		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 H 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 H 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 banking, such as secretaries, bank guards, and messengers.</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」指一般並非專責銀行事務的員工，例如秘書、護衛員及信差等。</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
<b>SENIOR MANAGEMENT LEVEL</b>		<b>高層管理人員級</b>
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。
<b>MIDDLE MANAGEMENT LEVEL</b>		<b>中層管理人員級</b>
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	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 (169/269) on a blank sheet. Please provide information as required by Columns B to H 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 H 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。</p>
269	- Supervisory Level 主管級	
661	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 banking, such as secretaries, bank guards, and messengers.</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」指一般並非專責銀行事務的員工，例如秘書、護衛員及信差等。</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
<b>SENIOR MANAGEMENT LEVEL</b>		<b>高層管理人員級</b>
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。
<b>MIDDLE MANAGEMENT LEVEL</b>		<b>中層管理人員級</b>
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 H 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 H 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。</p>
651	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 banking, such as secretaries, bank guards, and messengers.</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」指一般並非專責銀行事務的員工，例如秘書、護衛員及信差等。</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
<b>SENIOR MANAGEMENT LEVEL</b>		<b>高層管理人員級</b>
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。
<b>MIDDLE MANAGEMENT LEVEL</b>		<b>中層管理人員級</b>
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  289	Other Principal Jobs 其他主要職務  - Managerial Level 經理級  - Supervisory Level 主管級	<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 H 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 H 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。</p>
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 banking, such as secretaries, bank guards, and messengers.</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」指一般並非專責銀行事務的員工，例如秘書、護衛員及信差等。</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
<b>SENIOR MANAGEMENT LEVEL</b>		<b>高層管理人員級</b>
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。
<b>MIDDLE MANAGEMENT LEVEL</b>		<b>中層管理人員級</b>
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	Other Principal Jobs 其他主要職務  - Managerial Level 經理級 - Supervisory Level 主管級	<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 (179/279) on a blank sheet. Please provide information as required by Columns B to H 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 H 各欄的資料。並請填寫調查表(第二及第三部分)。</p>
671	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 banking, such as secretaries, bank guards, and messengers.</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」指一般並非專責銀行事務的員工，例如秘書、護衛員及信差等。</p>

**一般保險業僱員人數(按門類及主要職務劃分)**

門類 職稱	一般保險 承保公司	綜合保險 公司	經紀	代理人公司 - 保險	代理人公司 - 其他傳銷	銀行附屬 保險	總計
<b>高層管理人員級</b>							
常務董事／總經理／ 行政總裁	70	15	83	29	-	5	202
副常務董事／副總經理	35	22	-	-	-	-	57
助理總經理／高級經理／ 客戶總監／ 營運總監	84	57	67	10	-	9	227
助理總監／業務部門總監	-	-	32	-	-	-	32
其他	2	-	-	-	-	-	2
<b>小計</b>	<b>191</b>	<b>94</b>	<b>182</b>	<b>39</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>520</b>
<b>中層管理人員級</b>							
精算經理	6	3	10	-	-	-	19
再保險經理	19	8	-	-	-	-	27
核保經理	121	34	-	6	-	-	161
客戶經理／索償經理	99	20	150	4	-	1	274
市務／服務經理	85	42	-	-	-	-	127
人力資源／訓練經理	29	12	2	8	-	-	51
資訊科技經理	33	12	1	9	-	-	55
經理-會計	47	10	38	12	-	1	108
助理經理	174	27	-	-	-	-	201
高級客戶經理	-	-	138	-	-	-	138
市務經理／營業經理／業 務發展經理	-	-	165	-	-	-	165
市務經理／營業經理	-	-	-	123	-	-	123
市務經理／營業經理／保 險經理	-	-	-	-	-	61	61
高級營業經理／高級保險 經理	-	-	-	-	-	2	2
高級營業經理	-	-	-	39	-	-	39
<b>小計</b>	<b>613</b>	<b>168</b>	<b>504</b>	<b>201</b>	<b>-</b>	<b>65</b>	<b>1 551</b>
<b>主任級及業務代表</b>							
合規主任	4	-	3	-	-	-	7
精算主任	2	-	17	-	-	-	19
客戶主任／核保主任	255	148	-	8	-	-	411
保單服務／索償主任	167	82	-	4	-	-	253

門類 職稱	一般保險 承保公司	綜合保險 公司	經紀	代理人公司 – 保險	代理人公司 – 其他傳銷	銀行附屬 保險	總計
市務主任	126	32	2	-	-	-	160
會計主任	70	37	67	36	-	1	211
助理主任	142	119	-	3	-	1	265
資訊科技人員	93	19	11	49	-	1	173
索償主任	-	-	76	-	-	-	76
業務代表	-	-	928	1 569	136	110	2 743
客戶服務主任	-	-	236	69	-	3	308
客戶主任／市務主任／保 險主任	-	-	-	-	-	181	181
客戶主任	-	-	-	67	20	-	87
其他	-	-	-	-	-	62	62
<b>小計</b>	<b>859</b>	<b>437</b>	<b>1 340</b>	<b>1 805</b>	<b>156</b>	<b>359</b>	<b>4 956</b>
<b>文員級</b>							
核保文員／索償文員	553	243	4	16	-	-	816
會計文員	107	32	82	66	-	15	302
文書人員	264	101	446	386	10	5	1 212
<b>小計</b>	<b>924</b>	<b>376</b>	<b>532</b>	<b>468</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>2 330</b>
<b>保險代理人</b>							
營業總監／高級營業經理	12	4	-	-	-	-	16
營業員	2 339	322	-	-	-	-	2 661
<b>小計</b>	<b>2 351</b>	<b>326</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2 677</b>
<b>總計</b>	<b>4 938</b>	<b>1 401</b>	<b>2 558</b>	<b>2 513</b>	<b>166</b>	<b>458</b>	<b>12 034</b>

註：並不包括其他輔助人員(639人)。

## 人壽保險業僱員人數(按門類及主要職務劃分)

門類 職稱	人壽保險 承保公司	綜合保險 公司	經紀	代理人公司 – 保險	代理人公司 – 其他傳銷	銀行附屬 保險	總計
<i>高層管理人員級</i>							
常務董事／總經理／ 行政總裁	44	21	50	11	-	-	126
副常務董事／副總經理	-	-	-	-	-	-	0
總精算師	24	29	-	-	-	-	53
主管-個人長期業務	23	24	-	-	-	-	47
主管-市務／營業代理運作	48	42	-	-	-	-	90
主管團體福利-業務	15	20	-	-	-	-	35
主管-財務／投資／司庫	24	40	-	-	-	-	64
主管-人力資源／訓練	13	27	-	-	-	-	40
助理總經理／客戶總監／營運 總監	-	-	53	10	-	-	63
其他	21	-	2	-	-	1	24
<b>小計</b>	<b>212</b>	<b>203</b>	<b>105</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>542</b>
<i>中層管理人員級</i>							
精算經理	58	9	-	-	-	-	67
高級客戶經理	-	79	54	-	-	-	133
高級營業經理	-	-	-	5	-	2	7
核保經理	69	60	-	-	-	-	129
保單服務／索償經理／客戶經 理	123	77	-	-	-	-	200
市務／營業／營業代理經理／ 業務發展經理	152	126	204	26	-	-	508
高級營業經理／高級保險經理	-	-	-	-	-	11	11
團隊福利業務經理	39	69	-	-	-	-	108
財務／投資經理	41	60	-	-	-	-	101
人力資源／訓練經理	32	63	3	-	-	-	98
資訊科技經理	116	129	2	-	-	-	247
客戶經理／索償經理	-	-	84	-	-	-	84
經理-會計	37	-	19	2	-	1	59
<b>小計</b>	<b>667</b>	<b>672</b>	<b>366</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>1752</b>
<i>主任級</i>							
精算主任	82	89	-	-	-	-	171
合規主任	21	10	5	-	-	-	36
核保主任	122	113	-	-	-	-	235
保單服務／索償主任	287	203	32	-	-	-	522

門類 職稱	人壽保險 承保公司	綜合保險 公司	經紀	代理人公司 – 保險	代理人公司 – 其他傳銷	銀行附屬 保險	總計
客戶服務主任	-	-	127	68	4	4	203
市務／營業／營業代理主任	183	210	-	-	-	-	393
團體福利業務主任	67	132	-	-	-	-	199
財務／投資主任	59	268	-	-	-	-	327
客戶主任／市務主任／保險主任	-	-	-	-	-	18	18
人力資源／訓練主任	39	49	1	-	-	-	89
會計主任	61	11	34	3	-	1	110
客戶主任	-	-	-	20	-	-	20
業務代表	-	-	1465	557	12	46	2 080
資訊科技人員	238	264	3	-	-	-	505
<b>小計</b>	<b>1159</b>	<b>1349</b>	<b>1667</b>	<b>648</b>	<b>16</b>	<b>69</b>	<b>4908</b>
文員級							
會計文員	49	35	46	2	-	-	132
文書人員	597	429	272	28	-	32	1 358
<b>小計</b>	<b>646</b>	<b>464</b>	<b>318</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>1490</b>
保險代理人							
營業總監／高級營業經理	360	195	-	-	-	-	555
營業經理	906	608	-	-	-	-	1 514
單位經理／營業主任	1417	2 342	-	-	-	-	3 759
營業員	8 823	10 605	-	-	-	-	19 428
<b>小計</b>	<b>11 506</b>	<b>13 750</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>25 256</b>
<b>總計</b>	<b>14 190</b>	<b>16 438</b>	<b>2 456</b>	<b>732</b>	<b>16</b>	<b>116</b>	<b>33 948</b>

註：並不包括其他輔助人員(1 918人)。