

2013 MANPOWER SURVEY REPORT

INSURANCE INDUSTRY

保險業

二零一三年人力調查報告

INSURANCE TRAINING BOARD

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL

職業訓練局

保險業訓練委員會

目 錄

	<u>段 數</u>	<u>頁 數</u>
報告摘要	1 – 46	I – XX

章數

I	調查目的和範圍	1.1 – 1.16	1 – 4
II	調查結果摘要	2.1 – 2.69	5 – 57
III	建議	3.1 – 3.25	58 – 63

附錄

1	保險業訓練委員會委員名單	64
1a	2013 年保險業人力調查工作小組委員名單	65
1b	2013 年保險業人力調查專題小組委員名單	66
2	保險業訓練委員會職權範圍	67
3	保險業訓練委員會主席函件	68 – 69
4	調查表	70 – 91
5	調查表附註	92 – 94
6	保險業主要職務的工作說明	95 – 140
7	一般保險業僱員人數 (按門類及主要職務劃分)	141 – 142
8	人壽保險業僱員人數 (按門類及主要職務劃分)	143 – 144
9	最多被選擇的五項人力培訓的類別/課題 (按門類及職級劃分)	145 – 151

2013 年
保險業人力調查報告

報告摘要

背景

1. 保險業訓練委員會每兩年進行一次業內人力調查。在政府統計處[統計處]協助下，本會於 2013 年 1 月 9 日至 3 月 8 日期間進行第 16 次人力調查。至於未有回覆的機構，亦於 2013 年 6 月 14 日順利完成跟進工作。統計處處理調查所得資料後，於 2013 年 8 月底完成圖表編製工作。

調查目的

2. 是次調查目的如下：

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

3. 上次調查於 2011 年進行。為了進一步了解整個財經事務界別的人力統計資料和訓練需求概況，本會同意將 2013 年保險業人力調查與銀行及金融業、以及會計業的人力調查同步進行。為顧及遲覆機構，以上三個行業的實地調查和整理報告時間稍為延長。這三個調查的結果預期可提供全面的人力統計資料，協助制定本港財經事務界別的整體人力培訓及發展策略。

調查範圍

4. 與上次調查相若，是次調查涵蓋：人壽保險、一般保險及綜合保險公司；保險中介人公司（包括已於「保險代理登記委員會[IARB]」註冊登記的代理人公司和銀行附屬保險公司（即銷售保險的銀行）；以及保險經紀人公司。本會採用分層隨機抽樣法，從中選出 748 間機構為調查對象。

5. 748 間獲抽選接受調查機構中（從 3 101 間機構中選出），157 間為保險公司（包括 47 間人壽保險承保公司、90 間一般保險承保公司及 20 間綜合保險公司）；另 222 間為保險經紀人公司，330 間為代理人公司，39 間為銀行附屬保險公司。在抽樣的代理人公司中，202 間從事保險業務，另 128 間涉及保險分銷業務（例如：旅遊公司、僱傭代理、汽車代理商等，這些機構僱有提供保險服務或處理有關保險事宜的從業員，並已於 IARB 註冊登記）。3 101 間機構中，有些從業員並非從事與保險直接相關的業務（少於 50%，又或有提供保險分銷服務的回覆機構自稱並非從事與保險相關的業務），因而歸類為非保險機構；因此，保險業內的機構總數應為 2 936 間。本會估計，是次調查已涵蓋大部分保險從業員；其餘從業員大多受僱於政府部門、教育機構或附設保險相關服務的機構，但這些部門機構並不包括在是次調查範圍內。

調查回應率

6. 748 間抽樣機構中，605 間填覆調查表，37 間拒絕回覆，其餘 106 間已結業、搬遷或暫時停業，有效回應率為 94.2%。

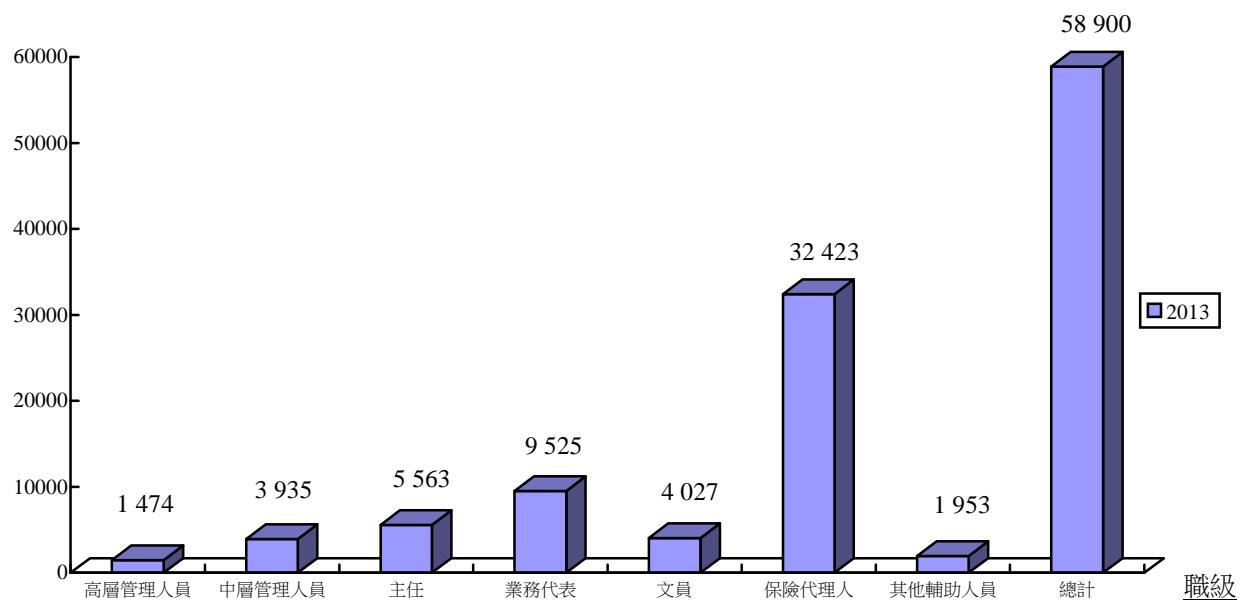
調查結果

業內人力現況

7. 調查顯示，截至 2013 年 1 月 2 日時，保險從業員有 58 900 人，其中 24 524 人(41.6%)屬保險專業僱員、32 423 人(55.0%)屬保險代理人、1 953 人(3.3%)屬輔助人員或非保險專業僱員（此類僱員不包括在下文的分析中）。保險業各職級的人力分布情況見圖 1。

圖 1： 保險業各職級人力分布情況

人數



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

2011 年與 2013 年調查的人力轉變

8. 保險從業員由 2011 年的 52 485 人，增加至 2013 年的 58 900 人，兩次調查之間增加 12.2%。業務代表從 2011 年的 6 578 人增加至 2013 年的 9 525 人，增加 2 947 人，即 44.8%。是次調查中，業務代表的人數乃按香港保險顧問聯會、香港專業保險經紀協會及香港保險業聯會所提供的最新「保險經紀人公司」及「代理人公司」名單計算。與 2011 年調查比較，由於所涵蓋的公司數目增加了 24%，故經統計倍大後，業務代表的人數亦隨之增加。此外，「銀行附屬保險公司」的業務代表人數亦有所上升，反映了更多銀行從業員需從事與保險相關的活動。另一方面，高層管理人員職級的人手由 2011 年的 1 249 人增至 2013 年的 1 474 人，增加了 225 人，即 18.0%。各職級保險專業僱員及保險代理人於 2011 年與 2013 年調查的人力轉變，分別見於圖 2 及圖 3。

**圖 2: 保險業人力轉變
(2011 年與 2013 年調查)**

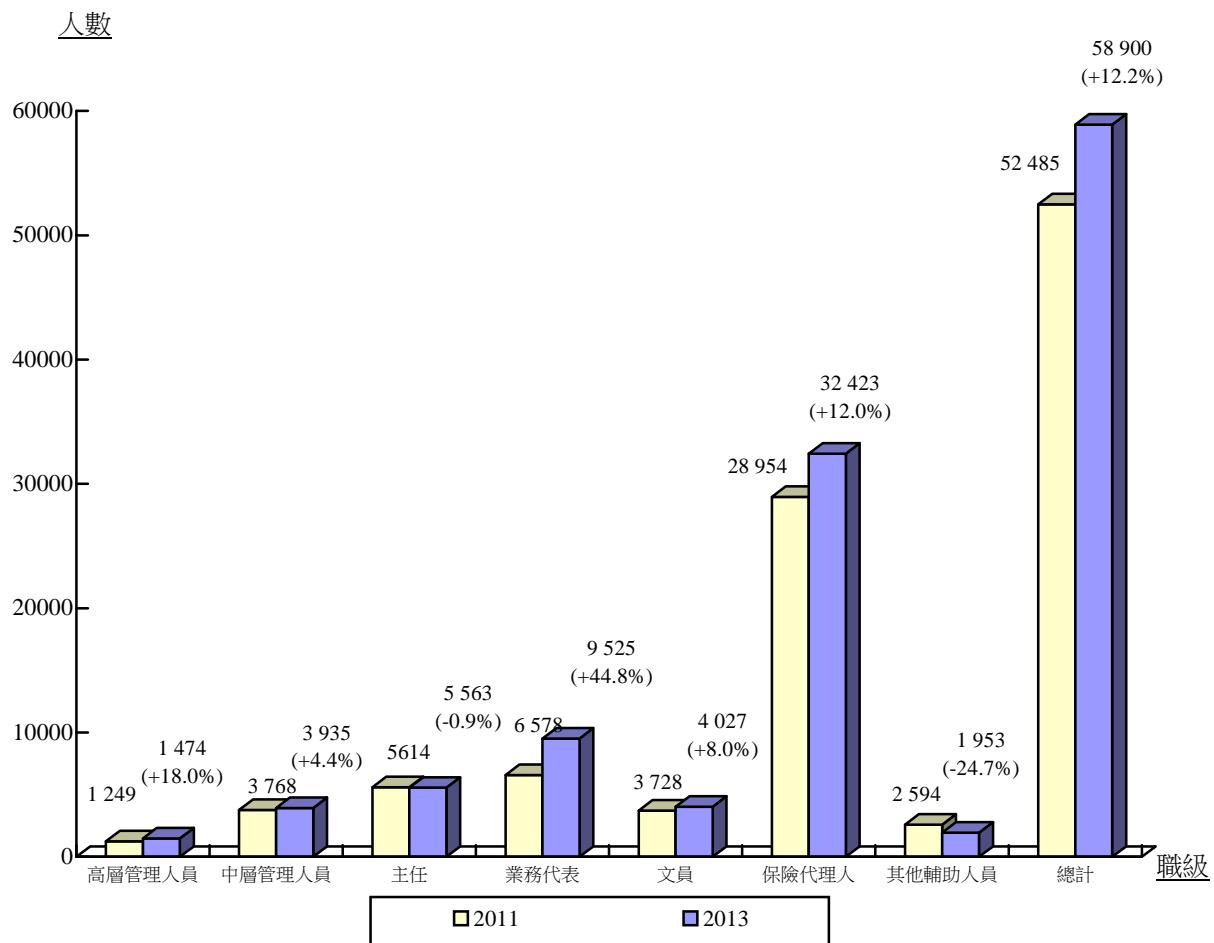
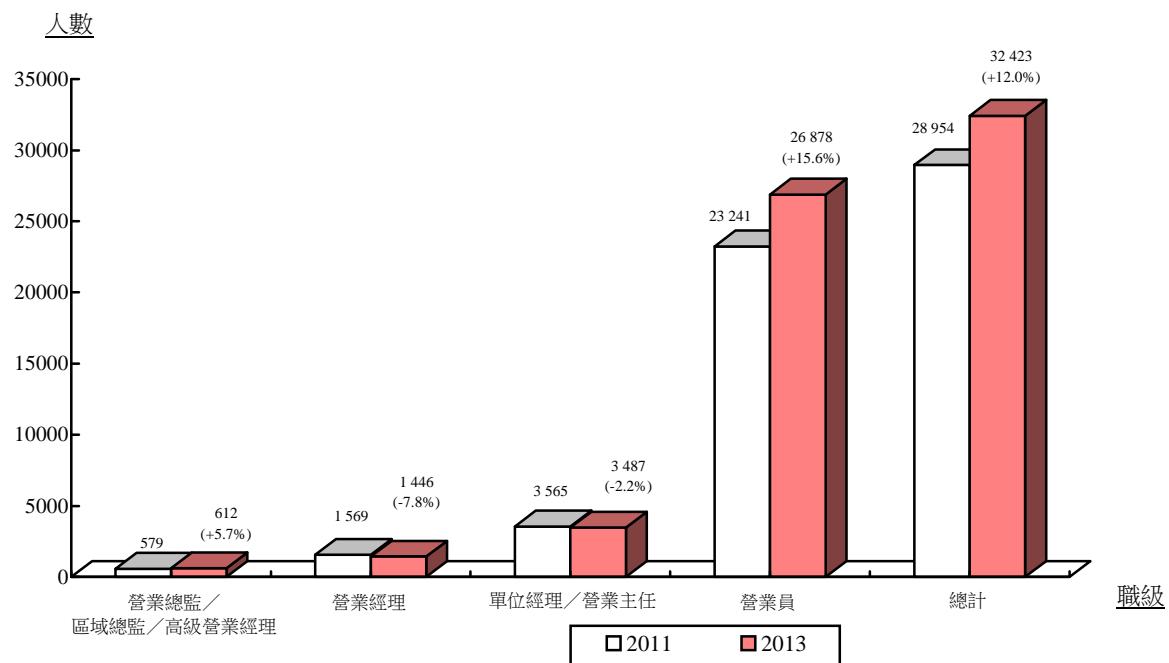


圖 3: 保險代理人人力轉變
(2011 年與 2013 年調查)



註：括號內的數字表示與 2011 年比較，同一職級人力轉變的百分率。

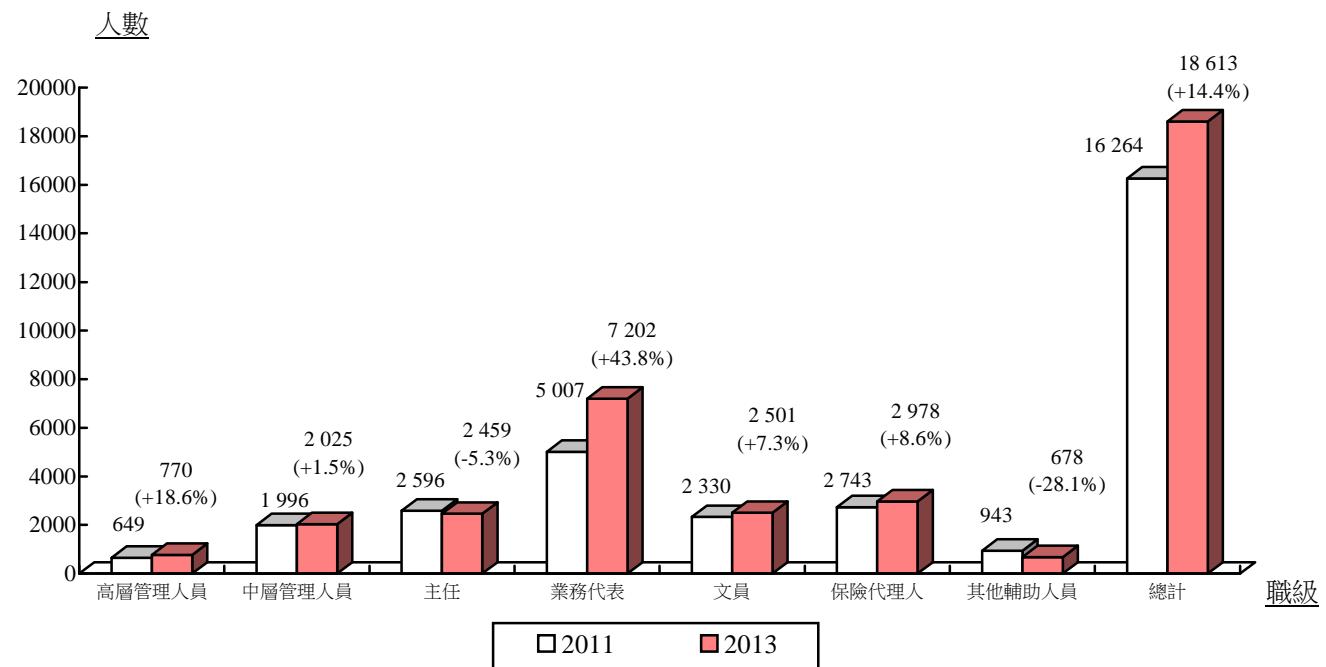
9. 如圖 3 所示，除營業經理、單位經理／營業主任之外，各職級保險代理人的人力均告增加。比較 2011 年與 2013 年的調查，一般保險與人壽保險代理人總人力中，以營業員的增長幅度最高，由 2011 年的 23 241 人，增加至 2013 年的 26 878 人，增加了 3 637 人，增幅為 15.6%。下文詳細分析一般保險業及人壽保險業的人力數據。

一般保險業類別

2011 年與 2013 年調查的人力轉變

10. 一般保險業各職級在 2011 年與 2013 年調查期間的人力轉變摘要見圖 4。業務代表由 2011 年的 5 007 人增至 2013 年的 7 202 人，增加了 2 195 人，即 43.8%，轉變最為顯著。至於高層管理人員，亦從 2011 年的 649 人增至 2013 年的 770 人，增加了 121 人，即 18.6%。

**圖 4：一般保險業：保險專業人員的人力轉變
(2011 年與 2013 年調查)**



註：括號內的數字表示與 2011 年比較，同一職級人力轉變的百分率。

一般保險業的空缺數目

11. 據受訪機構填報，一般保險業共有 193 個空缺，較 2011 年所報 451 個為少。業務代表一職錄得最多空缺，有 64 個，佔空缺總額的 33.2%。

一般保險業人力推算

12. 相對於 2013 年 1 月的 18 126 人，僱主預測 2015 年 1 月時從業員將增加 36 人，增幅為 0.2%。在 2011 年的調查中，僱主預測 4.5%的增幅。下表摘錄僱主預測未來 24 個月一般保險業各職級的人力需求：

職級	2013 年 人力需求	2015 年 1 月 預計人力需求	增加／減少 (%)
高層管理人員	770	769	-1 (-0.1%)
中層管理人員	2 051	2 051	- (0.0%)
主任	2 505	2 506	1 (<0.1%)
業務代表	7 266	7 294	28 (0.4%)
文員	2 556	2 563	7 (0.3%)
保險代理人	2 978	2 979	1 (<0.1%)
總計	18 126	18 162	36 (0.2%)

一般保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

13. 表 1 載列各職級一般保險從業員的特定教育程度／專業資格要求的百分率。一般保險業的僱主普遍認為，高層與中層管理人員應具備大學學位或以上教育程度或專業資格，或兩者兼具；50.9% 僱主要求主任級員工至少須擁有副學位程度學歷。

表 1： 一般保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

學歷／資格	高層 管理人員	中層 管理人員	主任	業務代表	文員	保險 代理人
專業資格	46.0%	34.8%	16.6%	7.6%	1.6%	0.0%
大學學位 或以上	78.7%	71.4%	26.3%	4.3%	0.5%	0.0%
高級文憑／ 副學士或 同等學歷	5.1%	12.7%	37.0%	2.7%	2.6%	0.0%
文憑／高級證 書／證書或 同等學歷	0.0%	0.2%	13.9%	8.7%	17.8%	0.0%
香港中學文憑 ／預科	0.0%	<0.1%	9.5%	21.6%	28.5%	5.9%
中五或 同等學歷	0.0%	2.2%	1.2%	45.8%	45.0%	86.6%

註：佔一般保險同一職級從業員總數的百分率（不包括 678 名其他輔助人員）。

一般保險從業員的基本年資要求

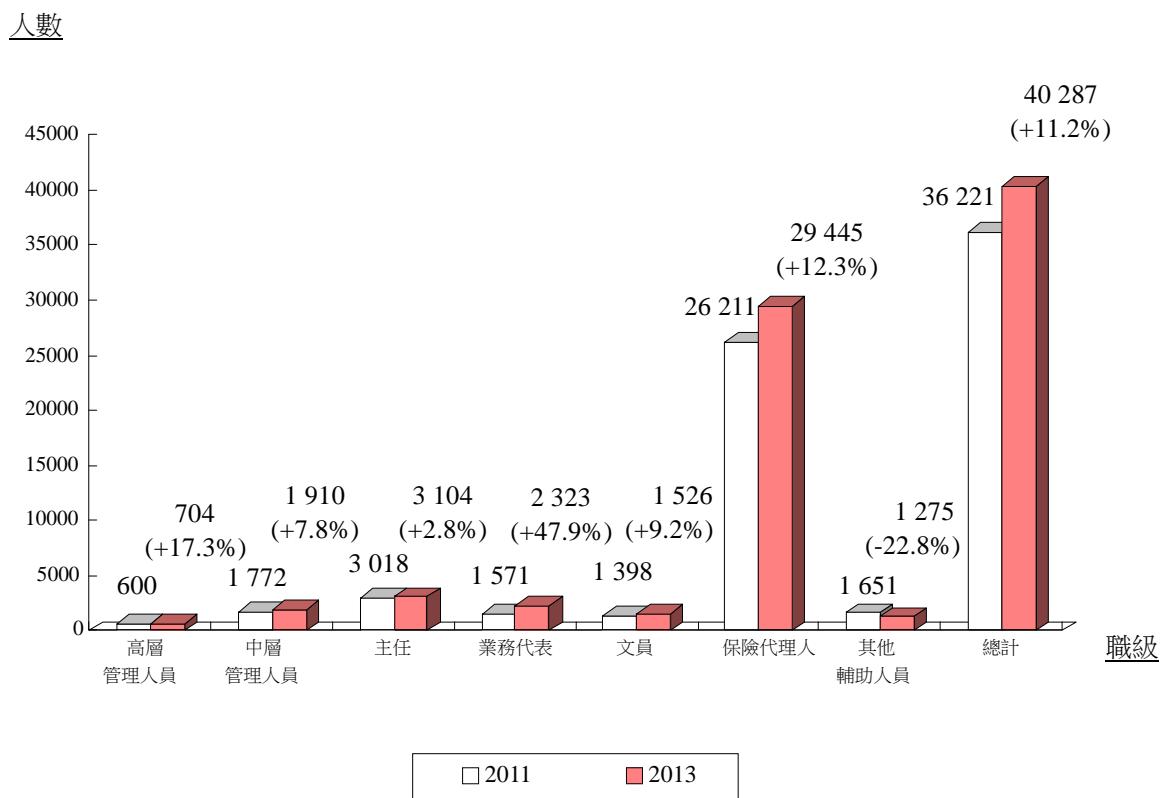
14. 調查結果顯示，半數以上的僱主要求高層管理人員具備多於十年的工作經驗。主任與業務代表須具備一至五年經驗。對營業員的年資要求一般為少於一年至兩年不等，以一至兩年為主。13.5% 僱主未有註明或拒絕透露有關資料。

人壽保險業類別

2011 年與 2013 年調查的人力轉變

15. 各職級人壽保險從業員在 2011 年與 2013 年調查之間的人力轉變摘要見圖 5。與 2011 年的調查結果比較，是次調查錄得業務代表人力升幅最大，共增加 752 人，升幅為 47.9%。相反，其他輔助人員是唯一錄得人力下跌的職級，其人力比 2011 年時減少了 376 人或 22.8%。其他輔助人員的人數的減少，可能是電腦化和行政服務外判所致。

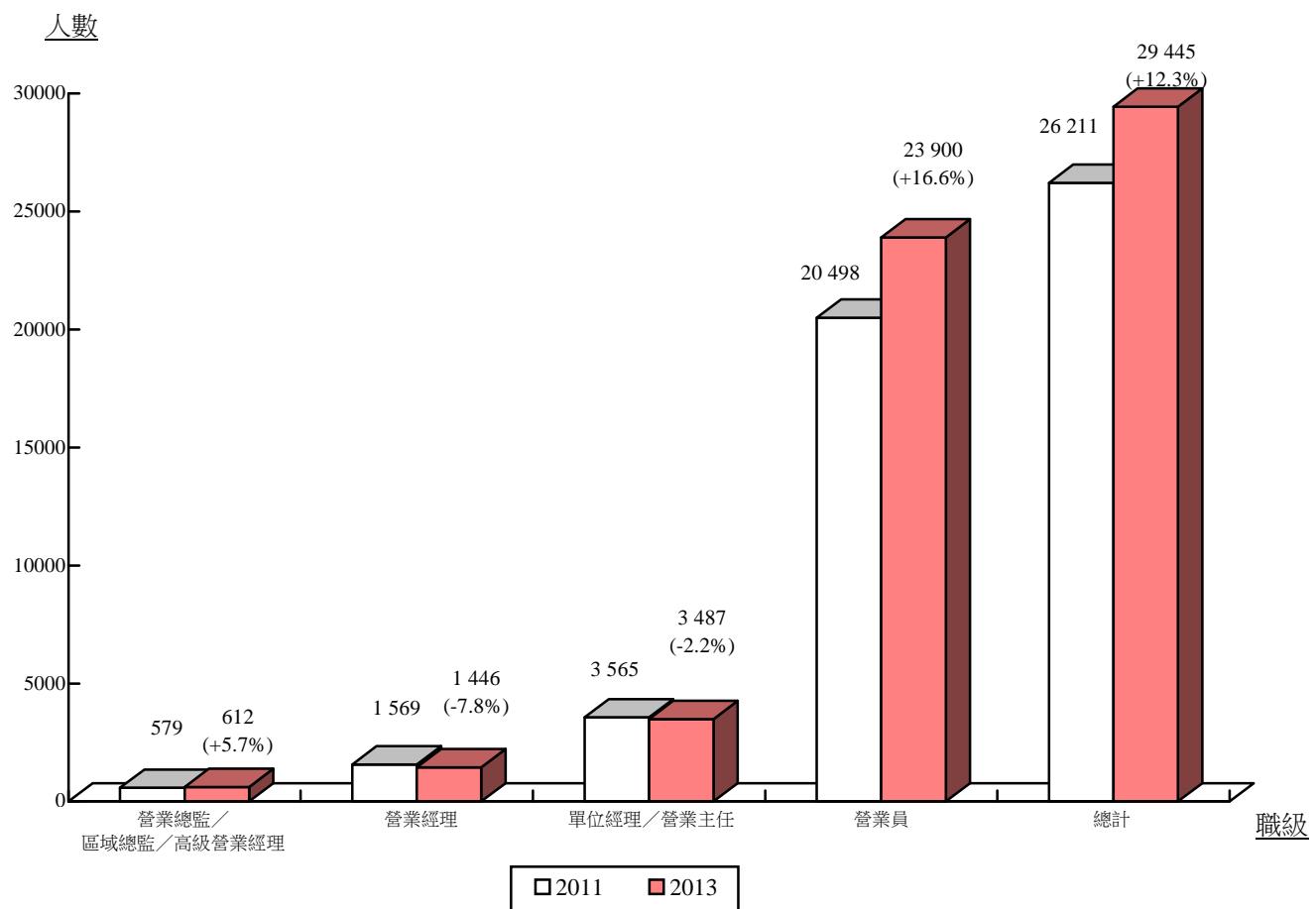
**圖 5: 人壽保險業的人力轉變
(2011 年與 2013 年調查)**



註：括號內的數字表示與 2011 年比較，同一職級的人力轉變百分率。

16. 根據圖 6 的資料，人壽保險代理人由 2011 年 26 211 人，增加至 2013 年的 29 445 人，增加 3 234 人，即 12.3%。當中，營業員增加 3 402 人，即 16.6%；而營業總監／區域總監／高級營業經理的人數則增加 33 人，即 5.7%。

**圖 6: 人壽保險代理人的人力轉變
(2011 年與 2013 年調查)**



註：括號內的數字表示與 2011 年比較，同一職級的人力轉變百分率。

人壽保險業空缺數目與僱主的人力預測

17. 僱主填報的空缺共有 1 604 個，中層管理人員佔 23 個、主任佔 93 個、文員佔 11 個、代理人佔 1 294 個、業務代表佔 179 個、非保險專業僱員佔 4 個。相對 2011 年調查的 294 個空缺，代理人的空缺在是次調查大幅增加了 1 000 個。增幅最大的是營業員一職，共增加了 949 個空缺（由 2011 年之 139 個增加至 2013 年之 1 088 個）。2011 年與 2013 年調查錄得的人壽保險代理人空缺分布情況比較見表 2。對比 2011 年的調查結果，是次調查的整體空缺數目較多；當中營業員職位空缺佔最多，共 1 088 個，原因可能是人壽保險業務擴張所致。

表 2: 人壽保險代理人空缺分布情況比較

	<u>空缺數目</u>	
	<u>2011 年</u>	<u>2013 年</u>
營業總監／區域總監／高級營業經理	5	8
營業經理	12	35
單位經理／營業主任	138	163
營業員	139	1 088
總計	294	1 294
	=====	=====

人壽保險業人力推算

18. 相對於 2013 年 1 月時所需的 40 612 人，僱主預測至 2015 年 1 月時從業員將增加 1 120 人，即 2.8%。僱主預測未來 24 個月各職級的人力需求數字摘要見下表。

	2013 年 人力需求	2015 年 1 月 預計人力需求	增加／減少 (%)
高層管理人員	704	704	- (0.0%)
中層管理人員	1 933	1 942	9 (0.5%)
主任	3 197	3 241	44 (1.4%)
業務代表	2 502	2 778	276 (11.0%)
文員	1 537	1 560	23 (1.5%)
保險代理人	30 739	31 507	768 (2.5%)
總計	40 612	41 732	1 120 (2.8%)

人壽保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

19. 調查顯示，人壽保險業僱主一般要求高層和中層管理人員須具備大學學位或以上學歷程度或專業資格，或兩者兼具；33.4% 僱主更要求主任級員工具備大學學位或以上教育程度。表 3 載列受訪機構認為各職級人壽保險從業員的基本教育程度／專業資格要求。

表 3: 人壽保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

<u>學歷／資格</u>	<u>高層管理人員</u>	<u>中層管理人員</u>	<u>主任</u>	<u>業務代表</u>	<u>文員</u>	<u>保險代理人</u>
專業資格	36.5%	23.5%	5.3%	38.0%	0.0%	9.8%
大學學位或以上	83.9%	79.2%	33.4%	13.8%	1.6%	2.7%
高級文憑／副學士或同等學歷	3.4%	8.5%	26.4%	1.6%	0.3%	0.7%
文憑／高級證書／證書或同等學歷	0.0%	0.1%	17.6%	10.8%	11.7%	0.0%
香港中學文憑／預科	0.0%	1.0%	2.7%	15.2%	13.9%	13.8%
中五或同等學歷	0.0%	0.0%	9.1%	58.4%	58.8%	35.2%

註：佔同一職級人壽保險從業員總數的百分率。

人壽保險從業員的基本年資要求

20. 調查結果顯示，42% 受訪機構要求屬下的高層管理人員須具備多於十年的工作經驗；主任應具備一至五年的經驗；業務代表則宜具備一至五年的經驗；而保險代理人須具備的年資則為少於一年至兩年不等。鑑於不少回覆均為「未註明／拒答」，當中以營業員最多（13 754 宗）。參閱該些資料時，請注意有關情況。

21. 下文闡述保險業的整體情況，並無區分一般保險業與人壽保險業。

過去 12 個月保險業從業員的流動情況

22. 表 4 顯示保險業過去 12 個月的從業員流動統計數字。其中，文員級的流動率最高 (21.4%)，其次是業務代表及保險代理人 (11.6%)。整體流動率為 11.8%。

表 4：過去 12 個月保險業從業員的流動率

	經理級	主任級	文員級	業務代表／保險代理人	總計
招聘人數	399	474	719	6 812 [@]	8 404
離職人數	400	607	877	5 048 [#]	6 932
淨增加（減少）	-1	-133	-158	1 764	1 472
該職級的 <u>從業員人數</u> (包括空缺數目)	5 458	5 702	4 093	43 485	58 738
從業員流動率 *	7.3%	10.6%	21.4%	11.6%	11.8%

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

[@] 保險代理人的「招聘人數」=2012 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間新登記的保險代理人數目。

[#] 保險代理人的「離職人數」=2012 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間新登記的保險代理人數目減同期保險代理人的增減數目。

內部晉升人數

23. 調查結果顯示，過去 12 個月內有 375 名保險從業員獲得晉升；然而，由於受訪機構當時提供的資料不足，調查結果可能與實際數字不符。參閱有關數據時，需要留意。保險業各職級的內部晉升人數見表 5。

表 5：過去 12 個月
保險業的內部晉升人數
(2012 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)

<u>職級</u>	<u>獲內部晉升的人數</u>
由中層經理晉升至高級經理	9
由主任晉升至中層經理	144
由文員晉升至主任	210
由其他職級晉升至文員	2
由營業員／業務代表晉升至單位經理／營業主任	9
由單位經理／營業主任晉升至營業經理	0
由營業經理晉升至營業總監／高級營業經理	1
總計	375

招聘困難原因

24. 保險公司報稱在招聘時遇到的三項主要困難分別為：

原因

1. 缺乏具相關經驗及訓練的職位申請人
2. 服務條件／薪酬未能符合求職者的要求
3. 缺乏具備良好語言能力的職位申請人 — 普通話

推算額外人力需求

25. 推算 2015 年 1 月保險業額外人力需求總數摘要見表 6。

表 6： 2015 年 1 月保險業額外人力需求摘要

<u>職級</u>	<u>2015 年 1 月 一般保險業 額外人力需求</u>	<u>2015 年 1 月 人壽保險業 額外人力需求</u>	<u>2015 年 1 月 保險業 額外人力需求總數</u>
高層管理人員	50	46	96
中層管理人員	160	158	318
主任	209	343	552
業務代表	568	612	1 180
文員	227	135	362
保險代理人	198	4 017	4 215
總計	1 412	5 311	6 723
	=====	=====	=====

2015 年 1 月額外人力的教育程度／專業資格要求

26. 表 7 摘錄 2015 年 1 月保險業額外人力的教育程度／專業資格要求。需求最大的是中五程度或同等程度學歷（人手需求為 2 422 人），其次是香港中學文憑／預科程度學歷（需求 896 人）。

表 7： 2015 年 1 月保險業額外人力所須具備的教育程度／專業資格

<u>教育程度</u>	<u>一般保險業 人手需求</u>	<u>人壽保險業 人手需求</u>	<u>總計</u>
專業資格	160	698	858
大學學位或以上	234	473	707
高級文憑／副學士 或同等學歷	121	144	265
文憑／高級證書／證書 或同等學歷	119	142	261
香港中學文憑／預科	219	677	896
中五或同等學歷	540	1882	2 422
總計	1 393	4 016	5 409
	=====	=====	=====

保險業人力供應

27. 業界對具備中學或同等學歷的保險從業員需求最大，而市場每年都有充足的中學畢業生應付有關需求。至於其他資歷，例如大學學位、專業資格、高級文憑等的人力供應，根據香港大學教育資助委員會[UGC]、香港專業教育學院[IVE]、相關課程機構，以及英國特許保險學會[CII]與其本地合作機構 — 香港保險學會[IIHK]所提供的資料，多間培訓機構均有提供一些與保險相關的課程。

人力供求配對情況

28. 保險業並無特別入職要求（尤其是保險代理人及業務代表等職位），故亦無明顯的人力供求錯配問題。不同學科的畢業生均可入行並接受職內培訓。為吸引及鼓勵畢業生入行，本會的工作小組*[Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession]*將繼續向公眾推廣保險行業，從而進一步提高本業的信譽和專業形象。

預計未來 12 個月保險從業員的培訓計劃

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

表 8：經理級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 管理／行政	風險管理
3 基本業務知識	與保險有關之法律
4 管理／行政	解決困難及決策
5 管理／行政	領導才能

表 9：主任級員工的訓練類別／課題

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

表 10：文員級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 通用技能	有效溝通技巧
2 基本業務知識	一般保險
3 通用技能	基本電腦應用
4 通用技能	資訊科技系統
5 通用技能	表達技巧

表 11：業務代表的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 通用技能	人際關係技巧
3 通用技能	有效溝通技巧
4 通用技能	表達技巧
5 基本業務知識	與保險有關之法律

表 12：保險代理人的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 管理／行政	時間管理
3 基本業務知識	人壽保險
4 通用技能	人際關係技巧
5 通用技能	有效溝通技巧

30. 總括而言，對經理級員工至為重要的屬管理／行政範疇的訓練類別／課題（如「風險管理」、「解決困難及決策」和「領導才能」）；對主任級員工、業務代表和文員級員工至為重要的是「一般保險」和「有效溝通技巧」；對保險代理人至為重要的訓練類別／課題是「一般保險」和「人壽保險」。

兼職保險從業員

31. 調查顯示，保險業聘有 337 名兼職保險從業員，協助 56 947 名全職保險從業員執行保險相關職務。全職保險從業員的人數，是將 58 900 名從業員減去 1 953 名非保險專業僱員而得出。

建議

業務前景

32. 隨着實施多次量化寬鬆政策，美國經濟出現復甦跡象。歐洲的經濟展望與美國相比則較為遜色。金融市場仍然充滿不明朗因素。由於本地經濟穩步增長，加上人壽保單業務有內地同胞作為潛在客戶，人壽保險公司在預測 2015 年 1 月的人力需求時的取態，相對而言不如一般保險業務公司般保守。

33. 本會對保險業的人力需求趨勢有以下觀察：

- a. 一般保險業人手有所增加，人數較 2011 年為多。
- b. 由於營業額上升，人壽保險業應會增設更多職位。預期業界對業務代表的需求將會頗大，反映銷售團隊對提高人壽保險業公司的業務收益非常重要（尤其對人壽保險承保公司而言）。
- c. 投資相關的保險業務漸成趨勢，是以需要聘請更多獨立理財顧問。預期業界對這類人才的需求將日益增加，而更多人亦會投身此業。
- d. 由於各類保險公司爭相吸納經驗豐富的從業員，預期僱主將繼續面對招聘困難。
- e. 中港的商務來往頻繁，促使更多保險從業員進駐內地市場；因此，極需增進從業員對內地保險產品及相關法律規章的認識。

34. 推算 2015 年 1 月時保險業額外人力需求如下：

<u>職級</u>	<u>2015 年 1 月 一般保險業 額外人力需求</u>	<u>2015 年 1 月 人壽保險業 額外人力需求</u>	<u>2015 年 1 月 保險業 額外人力需求總數</u>
高層管理人員	50	46	96
中層管理人員	160	158	318
主任	209	343	552
業務代表	568	612	1 180
文員	227	135	362
保險代理人	198	4 017	4 215
總計	1 412	5 311	6 723
	=====	=====	=====

僱員最宜具備的條件

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

36. 調查結果顯示，保險業僱主期望高層與中層管理人員具備大學學位或以上教育程度及專業資格。因此，本會建議保險從業員考取更高學歷，並積極參加持續專業培訓[CPD]計劃，或考取其他如 FLIMI、ANZIIF、CFP、CII、IIHK 的保險文憑等專業資格，以加強自身的專業知識，爭取晉升機會。從業員的學歷及專業資格提高，亦有助提升整個行業的專業水平。

吸引和挽留人才

37. 本會於 2009 年成立 Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession，向業界推廣「視保險為專業」的理念。為確保不斷有新血加入本業，並挽留幹練的員工繼續服務業界，工作小組將探討不同的推廣活動，幫助從業員建立正面形象，同時讓公眾認識業界的專業水平。

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

人力培訓

39. 有關第 29 段所述未來 12 個月有助保險業發展人力的重要培訓範疇／課題，對經理級員工至為重要的屬管理／行政範疇的訓練類別／課題（如「風險管理」、「解

決困難及決策」和「領導才能」)；對主任級員工、業務代表和文員級員工至為重要的是「一般保險」和「有效溝通技巧」；對保險代理人至為重要的訓練類別／課題是「一般保險」和「人壽保險」。

40. 是次調查結果顯示，未來 12 個月大部分公司打算請外間培訓機構為僱員提供訓練。在內部訓練和外間訓練方面，大部分保險公司表示 2012 年的訓練開支及 2013 年的訓練預算均維持不變；少數公司更表示 2013 年的內部和外間訓練預算均會提高。總括而言，保險公司願意投放資源訓練員工。

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

訓練課程

42. 參考第三章第 3.17 段的資料，最多僱主選擇的訓練類別／課題摘錄如下：

- 風險管理
- 一般保險
- 人壽保險
- 人際關係技巧
- 與保險有關之法律
- 領導才能
- 有效溝通技巧
- 時間管理

43. 鑑於環球經濟市場狀況不明朗，保險公司須加強管理層員工的風險管理訓練，增強他們辨識和評估潛在風險的技巧和對策。讓員工接受有效的風險管理訓練，使他們對風險管理制度、程序和監管架構有全面的了解，亦有助他們掌握必要的技巧，協助控制或減低潛在危險可能對公司造成的影響。做好風險管理，令公司時刻保持警惕，在遇到困難時臨危不亂。

44. 此外，保險銷售人員(如業務代表、保險代理人)，以至經理級員工，應熟知相關的法律規章；因此，保險公司對「與保險有關之法律」的訓練需求甚大，期望員工能掌握有關保險規例的必要知識。

45. 保險業僱員須精通保險產品的知識，才能顯示其專業水平；而有關產品知識的培訓一般由保險公司提供。資產管理業務是行業的另一發展趨勢。國家「十二五」規劃特別提及支持香港發展成為離岸人民幣業務中心和國際資產管理中心。此外，亞洲是環球財富增長最快速的地區。

46. 至於對保險業人力發展重要的訓練類別／課題，報告收集了僱主的有關意見。從中可見，保險業應為員工提供各種不同訓練課程。為保險業僱員提供訓練，不單能提升他們的工作知識和技巧，亦能擴闊他們的視野，並更深入了解行業的不同範疇。

第一章

調查目的和範圍

保險業訓練委員會

1.1 保險業訓練委員會隸屬職業訓練局[VTC]，成員由特區政府委任，職責之一是評估保險業的人力情況和培訓需要，並向VTC提供應付業內對幹練人手需求的建議。本會委員由行業團體、保險業機構、教育／培訓機構及政府部門提名出任，委員名單及2013年人力調查工作小組名單分別列載於附錄1及1a。本會的職權範圍則見於附錄2。

調查目的

1.2 本會每兩年進行一次保險業人力調查。在政府統計處[統計處]協助下，本會於2013年1月9日至3月8日期間進行第16次人力調查。對未有回覆機構的跟進工作亦於2013年6月14日順利完成。統計處其後處理調查所得資料並編製圖表，全套圖表於2013年8月底交付本會跟進。

1.3 是次調查目的如下：

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

1.4 上次調查於2011年進行。為了進一步了解整個財經事務界別的人力統計資料和訓練需求概況，本會同意將2013年保險業人力調查與銀行及金融業、以及會計業的人力調查同步進行。為顧及遲覆機構，以上三個行業的實地調查和整理報告時間稍為延長。這三個調查的結果預期可提供全面的人力統計資料，協助制定本港財經事務界別的整體人培訓及發展策略。

調查範圍

1.5 與上次調查相若，是次調查涵蓋：人壽保險、一般保險及綜合保險公司；保險中介人公司（包括已於「保險代理登記委員會[IARB]」註冊登記的代理人公司和銀行附屬保險公司（即銷售保險的銀行）；以及保險經紀人公司。本會採用分層隨機抽樣法，從中選出748間機構為調查對象。

1.6 本會從合共3 101間機構中，抽樣選出748間接受調查。當中，157間為保險公司（包括47間人壽保險承保公司、90間一般保險承保公司、20間綜合保險公司）；另外222間為保險經紀人公司，330間為代理人公司，其餘39間為銀行附屬保險公司。在330間抽樣代理人公司中，202間從事保險業務，另128間涉及保險分銷業務（例如：旅行社、職業介紹所、汽車代理商等，這些機構僱有提供保險服務或處理有關保險事宜的僱員，並已於IARB註冊登記）。3 101間機構中，有些僱員並非從事與保險直接相關的業務（此類僱員少於50%），又或有提供保險分銷業務的回覆機構自稱並非從事與保險相關的業務），因而歸類為非保險機構；因此，保險業內的機構總數應為2 936間。本會估計，是次調查已涵蓋大部分保險從業員；其餘從業員大多受僱於政府部門、教育機構或附設保險相關服務的機構，但這些部門機構並不包括在是次調查範圍內。

調查文件

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

1.8 在實地調查展開前一星期，本會按業務類別向抽樣機構寄出整套調查文件，包括本會主席的函件（**附錄3**）、調查表（**附錄4**）、問卷附註（**附錄5**），以及各主要職務的工作說明（**附錄6**），方便受訪機構配對職務。本會以2013年1月2日為人力數據的參考日。

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

調查程序

1.10 實地調查期間，統計處的調查人員登門造訪，向選定機構收取填妥的調查表，並在有需要時協助機構填報資料。由於實地調查工作需時遠較預期長，故調查的截止日期需延長至2013年6月14日，以求提高回覆率，從而令調查結果更可靠。所有收回的調查表均經過複核和編碼，並於有需要時與填覆機構核實，然後作資料整理，再編製圖表。調查所得的資料用統計方法倍大，以助了解保險業的整體人力情況。

調查回應率

1.11 748間抽樣機構中，605間填覆調查表，37間拒絕回覆，其餘106間已結業、搬遷或暫時停業。是次調查的有效回應率為94.2%。

專題小組

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

報告方式

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

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

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

- (1) 高層管理人員
- (2) 中層管理人員
- (3) 主任
- (4) 業務代表
- (5) 文員

1.16 本會亦將保險代理人劃分為以下四個級別：

- (1) 董事／經理／營業總監／區域總監／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

調查結果摘要

甲. 保險業整體情況

引言

2.1 是次調查主要探究「一般保險業」和「人壽保險業」的人力與培訓需要，對象為保險專業僱員及保險中介人。受訪機構須根據其主要從事的保險業務，提供屬下保險專業僱員或中介人的相關資料。本章載列的調查數據，是從合共 2 936 間機構選出來的 748 間（樣本公司）取得，並且經過政府統計處處理及倍大，以反映保險業的整體人力情況。

2.2 本章載列的調查數據分為兩個主要類別：「一般保險業」與「人壽保險業」。報告先摘錄行業整體的人力相關統計資料，包括公司數目、從業員人數、空缺額及人力轉變情況（見第 2.13 至 2.17 段）；然後分別詳細分析一般保險業和人壽保險業的相關資料（見第 2.18 至 2.48 段）。第 2.49 至 2.69 段所表述的調查結果涉及整個保險業公司的數據而沒有區分為一般或人壽保險業，用以反映行業的整體情況。

2.3 本章載列兩個類別各職級的主要調查結果，並將保險從業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級別；一般保險代理人分為董事／經理及營業員級別；人壽保險代理人分為營業總監／區域總監／高級營業經理、營業經理、單位經理／營業主任及營業員等級別。另外，受訪保險公司亦按其業務類別劃分為人壽保險承保公司、一般保險承保公司、綜合保險公司、保險經紀人公司、代理人公司（保險）／（其他分銷）及銀行附屬保險公司。

2013年調查的變更

2.4 隨著香港中學文憑考試正式推行，是次調查亦納入有關學歷，載於調查表第一甲部分及第一乙部分（H）欄內，與「預科」屬同一程度。此外，調查表第二部分問題 2(d)(iii) 及 6(c)，亦由「預科生／中五畢業生或同等學歷／中五以下程度學生」修訂為「香港中學文憑畢業生／預科生／中五畢業生或同等學歷／中五以下程度學生」。

2.5 是次調查中，「主任」的英文職稱由“Officer”修訂為“Supervisor”，適用於報告內所有相關章節。

2.6 調查表第二部分問題 4 的內部晉升職級修訂如下：

	由	至
(a)	其他職級	文員
(b)	文員	主任
(c)	主任	中層經理
(d)	中層經理	高級經理
(e)	營業員／業務代表	單位經理／營業主任
(f)	單位經理／營業主任	營業經理
(g)	營業經理	營業總監／高級營業經理

2.7 調查表第三部分問題 2 所列的招聘困難原因修訂如下：(a) 專上院校有關學系（例如保險、工商管理、銀行及金融等）畢業生數目不足；(b) 缺乏具相關經驗及訓練的職位申請人；(c) 服務條件／薪酬未能符合求職者的要求；(d) 職位申請人缺乏良好語言能力；以及 (e) 其他原因。

2.8 2011年調查涵蓋以下三條問題：(i) 在中國內地工作的僱員／業務代表人數；(ii) 內地業務對本地僱員／業務代表的影響；以及 (iii) 有什麼方法可有效鼓勵僱主提供訓練予其僱員。是次調查刪除了這些問題。

2.9 由於「調解技巧」被視為重要訓練課題，故是次調查亦納入有關選項，見調查表內第三及第四部分「訓練課題的例子（通用技能）」。此外，調查亦新增數項專業資格供僱主選擇。

2.10 是次調查修訂了部分職稱及工作說明；有關保險業的最新職稱及工作說明，請參閱本報告附錄 6。

2.11 由於調查表的設計有所改變，2011 年及 2013 年調查的數據或未可作直接比較。在比較兩份調查報告中的人力統計數字時應加注意。

人力統計數字分析

2.12 是次調查根據 2013 年的保險公司、從業員和空缺的數目，分析保險業的人力情況。詳細數據見第 2.13 至 2.17 段。

2013年公司數目

2.13 調查期間，保險業共有 2 936 間公司。表 1 按門類顯示公司的分布情況：

表 1：各門類公司的分布情況
(2013 年 1 月)

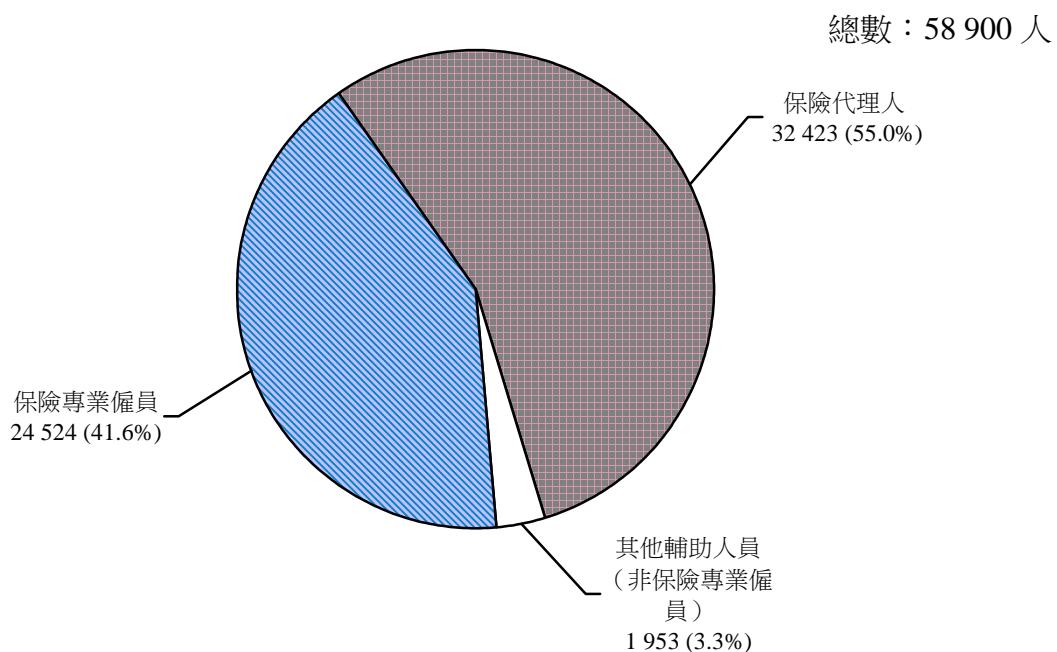
人壽保險承保公司	一般保險承保公司	綜合保險公司	保險經紀人公司	代理人公司（保險）	代理人公司（其他分銷）	銀行附屬保險公司	總計
31*	70*	16*	580	1 245	960	34	2 936

* 16 間人壽保險承保公司、18 間一般保險承保公司及 4 間綜合保險公司報稱為註冊辦事處／尚未開業／無僱用技術人員／暫時停業。表 1 的數字並不包括這些保險公司在內。

業內人力總數

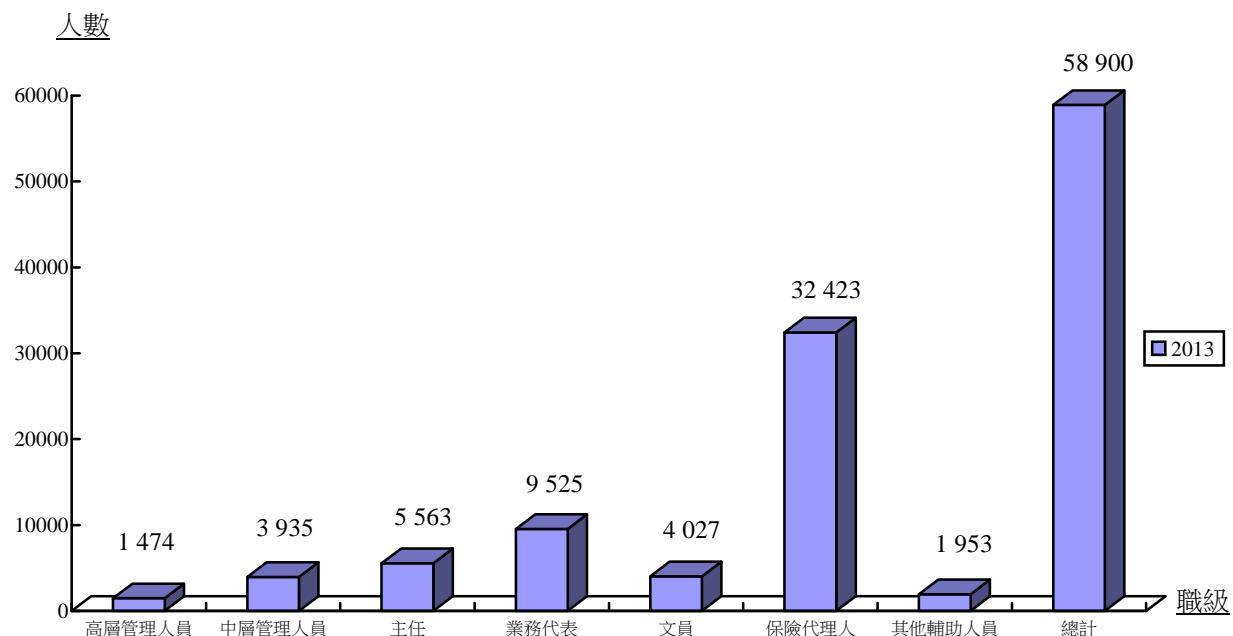
2.14 調查顯示，2013 年 1 月 2 日時，保險從業員有 58 900 人，其中 24 524 人（41.6%）屬保險專業僱員、32 423 人（55.0%）屬保險代理人、1 953 人（3.3%）屬輔助人員或非保險專業僱員（此類僱員不包括在下文的分析中）。保險業的人力分布情況見圖 1 和 圖 2。

圖 1：保險業人力分布情況



註：由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

圖 2： 保險業各職級人力分布情況



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

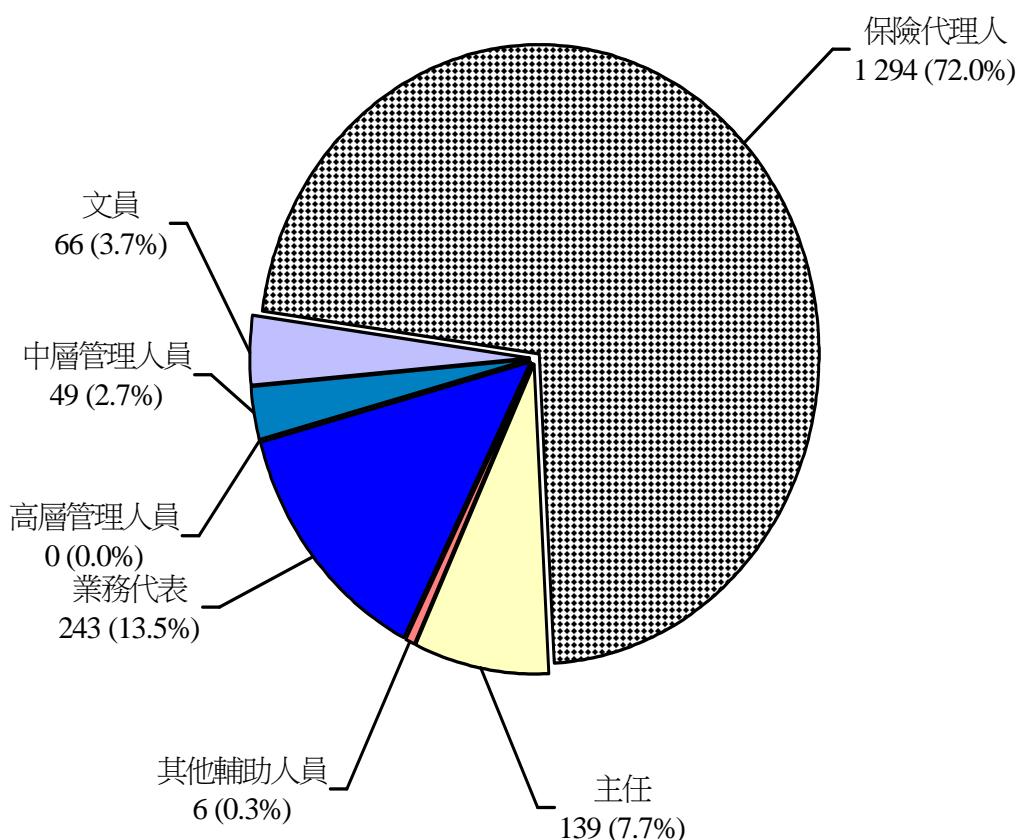
業內空缺數目

2.15

保險業共錄得 1 797 個空缺，有關分布情況見 圖 3。

圖 3：保險業各職級空缺數目

總數：1 797 個



註：由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

2011年與2013年調查的人力轉變

2.16 保險從業員由2011年52 485人增至2013年58 900人，兩次調查之間增加12.2%。業務代表從2011年6 578人增至2013年9 525人，增加2 947人，即44.8%。是次調查中，業務代表的人數乃按香港保險顧問聯會、香港專業保險經紀協會及香港保險業聯會所提供的最新「保險經紀人公司」及「代理人公司」名單計算。與2011年調查比較，由於所涵蓋的公司數目增加了24%，故統計倍大後，業務代表的人數亦隨之增加。此外，「銀行附屬保險公司」的業務代表人數亦有所上升，反映了更多銀行從業員需從事與保險相關的活動。高層管理人員由2011年1 249人增至2013年1 474人，增加225人，即18.0%。各職級保險專業僱員及保險代理人於2011年與2013年調查的人力轉變，分別見於圖4及圖5。

圖4: 保險業人力轉變(2011年與2013年調查)

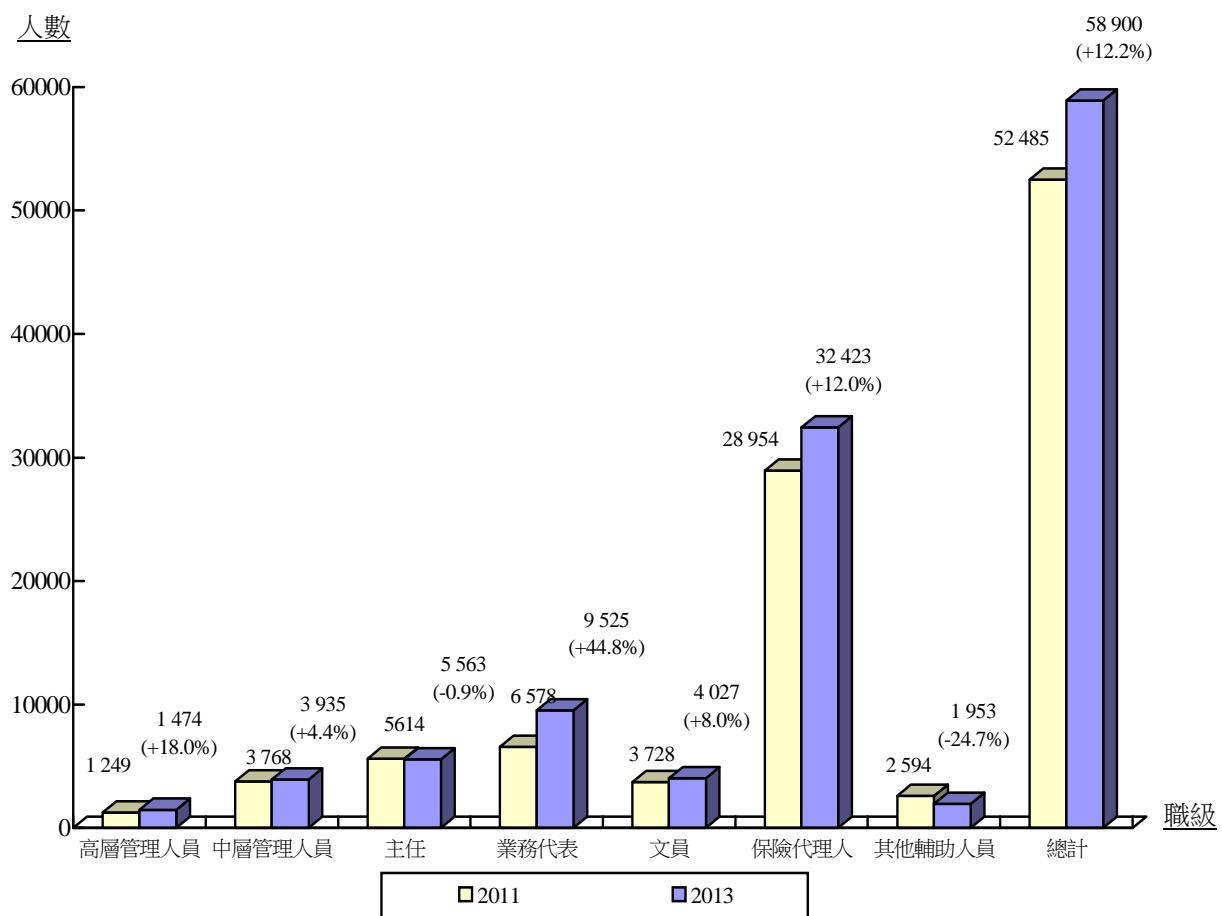
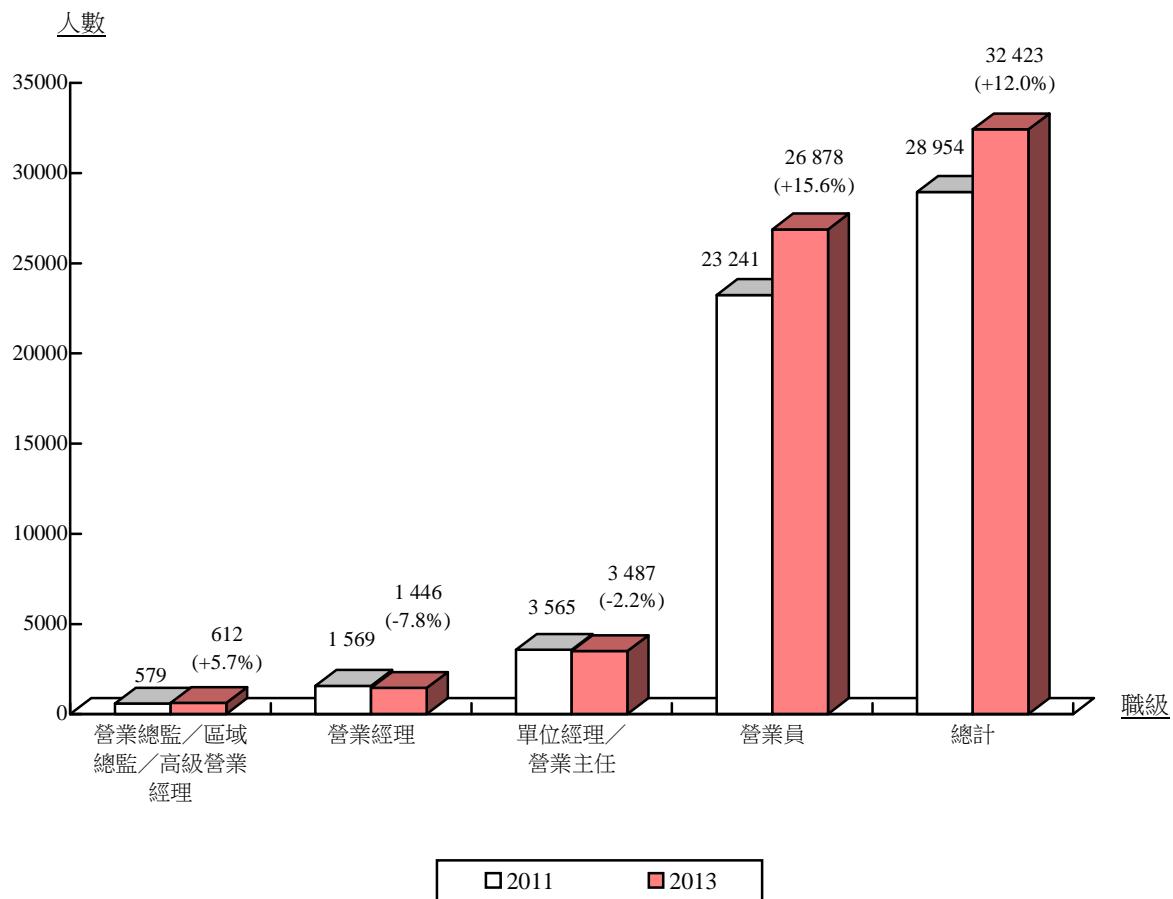


圖 5：保險代理人人力轉變（2011 年與 2013 年調查）



註：括號內的數字表示與 2011 年比較，同一職級的人力轉變百分率。

2.17 如圖 5 所示，除營業經理、單位經理／營業主任之外，各職級保險代理人的人力均告增加。比較 2011 年與 2013 年的調查，一般保險與人壽保險代理人總人力中，營業員的增幅最高，由 2011 年 23 241 人增至 2013 年 26 878 人，增加 3 637 人，即 15.6%。下文詳細分析一般保險業及人壽保險業的人力數據。

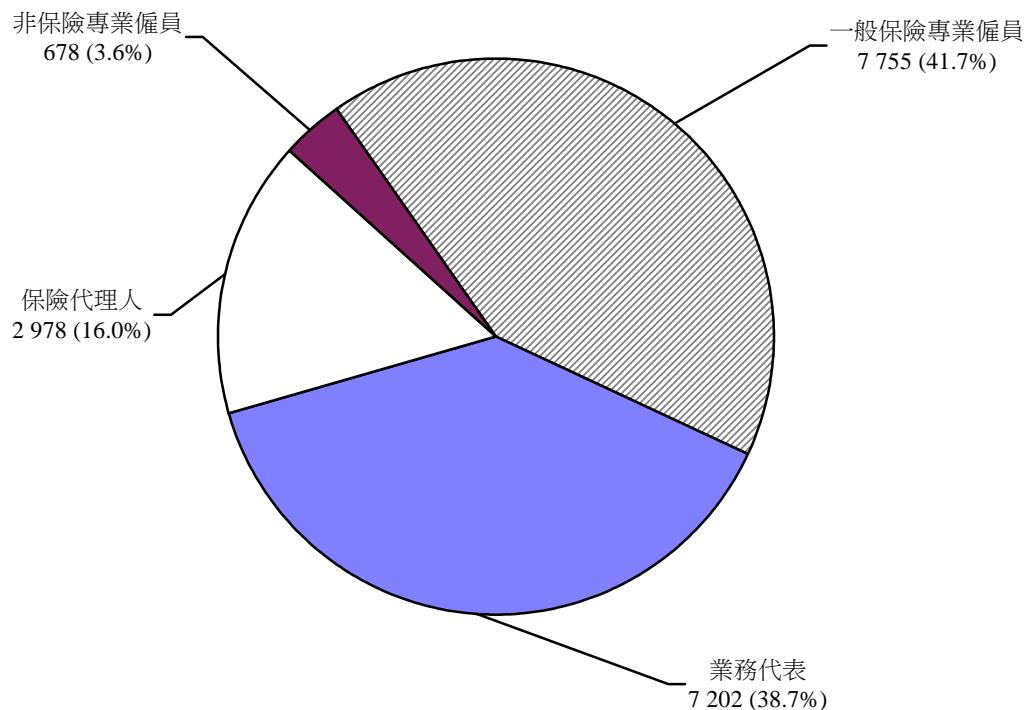
乙. 一般保險業類別

一般保險從業員總數

2.18 一般保險從業員的總數為 18 613 人，其中包括一般保險專業僱員 7 755* 人、保險代理人 2 978 人、業務代表 7 202 人及非保險專業僱員 678 人，佔保險業總人力 (58 900人) 的 31.6%。各類別的人力分布情況見圖 6。

圖 6：一般保險業：人力分布情況

總數：18 613人



* 7 755 名一般保險專業僱員中，770 名為高層管理人員、2 025 名為中層管理人員、2 459 名為主任，其餘 2 501 名為文員（請參閱表 2）。

註：由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

2.19 一般保險業各職級從業員的分布情況見表 2。附錄 7 按門類及主要職務列載從業員的詳細人力數字。2011 年與 2013 年調查的比較則見圖 8。

表 2：一般保險業各職級從業員的分布情況

門類	高層管理人員	中層管理人員	主任	業務代表	文員	保險代理人#	其他輔助人員	總計
一般保險承保公司	278	956	1 376	-	824	2 514	356	6 304
綜合保險公司	81	245	307	-	289	464	59	1 445
保險經紀人公司	284	450	426	1 673	562	-	187	3 582
代理人公司—保險	119	187	141	1 712	709	-	74	2 942
代理人公司—其他分銷	-	45	5	2 433	70	-	-	2 553
銀行附屬保險公司	8	142	204	1 384	47	-	2	1 787
總計	770	2 025	2 459	7 202	2 501	2 978	678	18 613

保險代理人包括市場推廣及銷售人員。

2.20 一般保險類別中，人數最多的五個主要職務為：

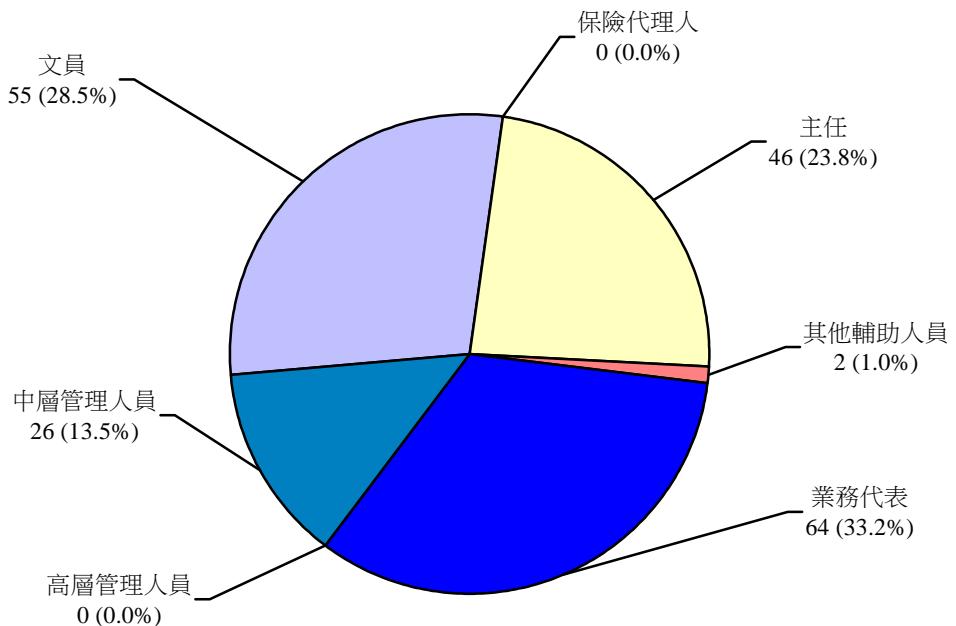
職稱	從業員人數	佔一般保險業 總人力百分率
業務代表	7 202	38.7%
營業員	2 978	16.0%
文書人員	1 308	7.0%
核保文員／索償文員	583	3.1%
客戶主任／核保主任	548	2.9%
	12 619	67.7%

一般保險業的空缺數目

2.21 調查顯示，一般保險業共有 193 個空缺，分布情況摘要見圖 7。業務代表一職錄得最多空缺，緊隨其後的是文書人員。

圖 7：一般保險業各職級的空缺數目

總數：193 個

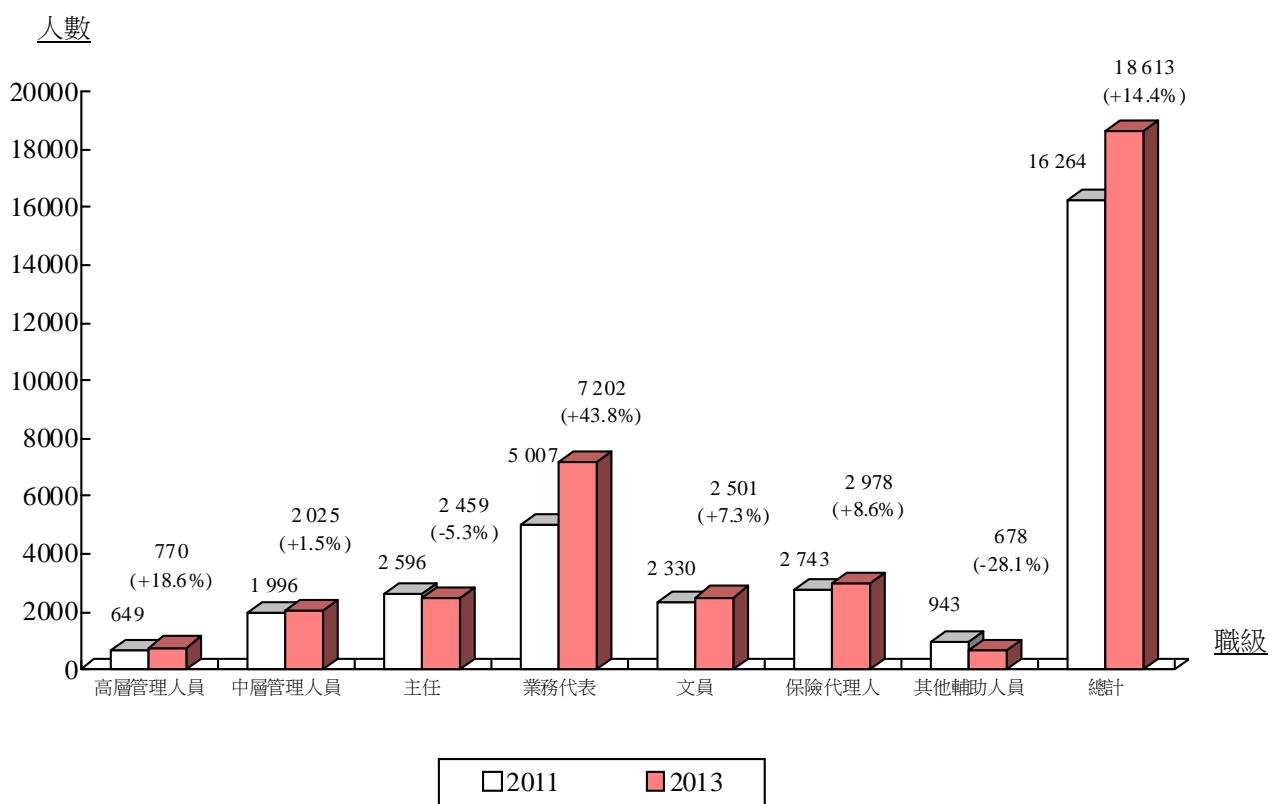


註：由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

一般保險業的人力轉變（2011 年與 2013 年調查）

2.22 綜合表 2 的統計數字，以及是次調查所得的其他對應數字，一般保險業各職級 2011 年與 2013 年調查的人力轉變摘要見圖 8。業務代表由 2011 年 5 007 人增至 2013 年 7 202 人，增加了 2 195 人，即 43.8%，轉變最顯著。高層管理人員亦從 2011 年 649 人增至 2013 年 770 人，增加了 121 人，即 18.6%。

圖 8：一般保險業的人力轉變（2011 年與 2013 年調查）



註：括號內的數字表示與 2011 年比較，同一職級的人力轉變百分率。

2.23 需要注意的是，一般保險業除主任級及其他輔助人員的人數減少外，其餘各級的從業員人數均告增加。2011年與2013年調查一般保險業公司的人力轉變見表3：

表3: 一般保險業公司的人力轉變
(2011年與2013年調查)

職級	2011年調查所得的從業員人數					2013年調查所得的從業員人數					轉變 (+/-) %
	一般保險 承保公司	保險經紀 人公司	代理人 公司	銀行附屬 保險公司	總計	一般保險 承保公司	保險經紀 人公司	代理人 公司	銀行附屬 保險公司	總計	
高層管理人員	342	213	78	16	649	359	284	119	8	770	+121 (+18.6%)
中層管理人員	1 153	526	234	83	1 996	1 201	450	232	142	2 025	+29 (+1.5%)
主任	1 688	448	256	204	2 596	1 683	426	146	204	2 459	-137 (-5.3%)
業務代表	-	1 439	3 412	156	5 007	-	1 673	4 145	1 384	7 202	+2 195 (+43.8%)
文員	1 233	475	611	11	2 330	1 113	562	779	47	2 501	+171 (+7.3%)
保險代理人	2 743	-	-	-	2 743	2 978	-	-	-	2 978	+235 (+8.6%)
其他輔助人員	524	154	230	35	943	415	187	74	2	678	-265 (-28.1%)
總計	7 683	3 255	4 821	505	16 264	7 749	3 582	5 495	1 787	18 613	+2 349 (+14.4%)

未來 24 個月一般保險業人力預測

2.24 調查請一般保險業僱主預測未來 24 個月的人力情況。估計至 2015 年 1 月時，一般保險業的人力（不包括屬非保險專業僱員的其他輔助人員）將為 18 162 人，較 2013 年 1 月時所需的 18 126 人增加 36 人（0.2%）。表 4 按門類及職級顯示一般保險業的人力預測。

表 4: 一般保險業人力預測（按門類及職級劃分）

門類	人力需求 = 現有人力 + 空缺																				
	高層管理人員			中層管理人員			主任			業務代表			文員			保險代理人			總計		
	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)
一般保險承保公司	278	277	-1 -0.4%	966	964	-2 -0.2%	1 408	1 409	1 0.1%	-	-	-0.0%	845	848	3 0.4%	2514	2514	- 0.0%	6 011	6 012	1 <0.1%
綜合保險公司	81	81	- 0.0%	246	246	- 0.0%	308	308	- 0.0%	-	-	-0.0%	301	301	- 0.0%	464	465	1 0.2%	1 400	1 401	1 0.1%
保險經紀人公司	284	284	- 0.0%	452	452	- 0.0%	430	428	-2 -0.5%	1 710	1 729	19 1.1%	582	586	4 0.7%	-	-	- 0.0%	3 458	3 479	21 0.6%
代理人公司—保險	119	119	- 0.0%	197	199	2 1.0%	146	148	2 1.4%	1 722	1 716	-6 -0.3%	711	711	- 0.0%	-	-	- 0.0%	2 895	2 893	-2 -0.1%
代理人公司—其他分銷	-	-	- 0.0%	45	45	- 0.0%	5	5	- 0.0%	2 448	2 463	15 0.6%	70	70	- 0.0%	-	-	- 0.0%	2 568	2 583	15 0.6%
銀行附屬保險公司	8	8	- 0.0%	145	145	- 0.0%	208	208	- 0.0%	1 386	1 386	- 0.0%	47	47	- 0.0%	-	-	- 0.0%	1 794	1 794	- 0.0%
所有門類	770	769	-1 -0.1%	2 051	2 051	- 0.0%	2 505	2 506	1 <0.1%	7 266	7 294	28 0.4%	2 556	2 563	7 0.3%	2 978	2 979	1 <0.1%	18 126	18 162	36 0.2%

註：
i) 2013 年的人力需求數字等於現有人力與空缺的總和。
ii) 上表數字並不包括 678 名其他輔助人員在內。

一般保險業人力推算

2.25 根據第 2.24 段的資料，對比 2013 年 1 月時所需的 18 126 人，僱主預測 2015 年 1 月時從業員將增加 36 人，增幅為 0.2%，而 2011 年調查錄得的預測增幅為 4.5%。下表摘錄僱主預測未來 24 個月一般保險業各職級的人力需求：

職級	2013 年 人力需求	2015 年 1 月 預計人力需求	增加／減少 (%)
高層管理人員	770	769	-1 (-0.1%)
中層管理人員	2 051	2 051	- (0.0%)
主任	2 505	2 506	1 (<0.1%)
業務代表	7 266	7 294	28 (0.4%)
文員	2 556	2 563	7 (0.3%)
保險代理人	2 978	2 979	1 (<0.1%)
總計	18 126	18 162	36 (0.2%)

從上表可見，一般保險業僱主對從業員人數的預測傾向保守。

2.26 根據僱主的預測，一般保險業於 2015 年 1 月時，從業員人數升幅最大的四個職級分別為：

<u>職級</u>	<u>增加人數</u>
業務代表	28
文員	7
主任	1
保險代理人	1

一般保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

2.27 調查請一般保險業僱主填報屬下員工的基本教育程度及專業資格要求。調查結果摘要見表 5。從表 5 可見，在 770 名現職高層管理人員中，606 名須至少具備大學學位或以上程度學歷。有關專業資格要求的調查結果載於表 6。

表 5: 一般保險從業員的
基本教育程度要求

基本教育程度要求

<u>職級</u>	<u>大學學位 或以上</u>	<u>高級文憑／副 學士或同等學 歷</u>	<u>文憑／高級證書 ／證書或同等學 歷</u>	<u>香港中學文憑 ／預科</u>	<u>中五或同等 學歷</u>	<u>未有註明</u>	<u>總計</u>
高層管理人員	606	39	-	-	-	125	770
中層管理人員	1 446	257	5	1	45	271	2 025
主任	646	909	343	234	29	298	2 459
業務代表	312	194	627	1 553	3 302	1 214	7 202
文員	13	65	444	713	1 125	141	2 501
保險代理人	-	-	-	176	2 579	223	2 978
總計	3 023	1 464	1 419	2 677	7 080	2 272	17 935
(%)*	16.9%	8.2%	7.9%	14.9%	39.5%	12.7%	100%

* 佔從業員總數的百分率（不包括 678 名其他輔助人員）。由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

表 6: 一般保險從業員的專業資格要求

<u>職級</u>	<u>須具備專業資格的 從業員人數*</u>	<u>從業員總數</u>	<u>百分率**</u>
高層管理人員	354	770	46.0%
中層管理人員	705	2 025	34.8%
主任	407	2 459	16.6%
業務代表	544	7 202	7.6%
文員	39	2 501	1.6%
保險代理人	-	2 978	0.0%
總計	2 049	17 935	11.4%

* 除「保險中介人資格考試」[IIQE]外，其他如「認可財務策劃師」[CFP]、Associate of Chartered Insurance Institute [ACII]、保險業專業文憑[Professional Diploma in Insurance Program, PDI]等保險資格均視為專業資格。表 6 顯示，高層管理人員須具備專業資格的百分率最高，在 770 名現職從業員中，354 人（即 46.0%）須具備專業資格。

** 佔同一職級從業員總數的百分率（不包括 678 名其他輔助人員）。

2.28 參考第 2.27 段及受訪機構填報的資料，表7 載列各職級一般保險從業員具備特定教育程度／專業資格的百分率。一般保險業僱主普遍認為，高層與中層管理人員應具備大學學位或以上教育程度或專業資格，或兩者兼具；50.9% 僱主要求主任級員工最少擁有副學位程度學歷。

表 7: 一般保險從業員的
基本教育程度／專業資格要求

<u>學歷／資格</u>	<u>高層 管理人員</u>	<u>中層 管理人員</u>	<u>主任</u>	<u>業務代表</u>	<u>文員</u>	<u>保險 代理人</u>
專業資格	46.0%	34.8%	16.6%	7.6%	1.6%	0.0%
大學學位或以上	78.7%	71.4%	26.3%	4.3%	0.5%	0.0%
高級文憑／副學士 或同等學歷	5.1%	12.7%	37.0%	2.7%	2.6%	0.0%
文憑／高級證書／證 書或同等學歷	0.0%	0.2%	13.9%	8.7%	17.8%	0.0%
香港中學文憑／預科	0.0%	<0.1%	9.5%	21.6%	28.5%	5.9%
中五或同等學歷	0.0%	2.2%	1.2%	45.8%	45.0%	86.6%

註：佔同一職級一般保險從業員總數的百分率（不包括 678 名其他輔助人員）。

一般保險從業員的基本年資要求

2.29 表 8 載列一般保險從業員的基本年資要求。

表 8: 一般保險從業員的基本年資要求

職級	從業員人數						總計 (%)*
	少於 1 年	1 至 2 年	多於 2 年 至 5 年	多於 5 年 至 10 年	多於 10 年	未有註明／ 拒答	
(i) 保險專業僱員							
高層管理人員	-	-	28	158	453	131	770
	(0.0%)	(0.0%)	(3.6%)	(20.5%)	(58.8%)	(17.0%)	(100%)
中層管理人員	-	-	290	918	526	291	2 025
	(0.0%)	(0.0%)	(14.3%)	(45.3%)	(26.0%)	(14.4%)	(100%)
主任	-	109	1 547	405	4	394	2 459
	(0.0%)	(4.4%)	(62.9%)	(16.5%)	(0.2%)	(16.0%)	(100%)
業務代表	844	4 032	1 110	2	-	1 214	7 202
	(11.7%)	(56.0%)	(15.4%)	(<0.1%)	(0.0%)	(16.9%)	(100%)
文員	269	1 961	104	-	-	167	2 501
	(10.8%)	(78.4%)	(4.2%)	(0.0%)	(0.0%)	(6.7%)	(100%)
小計	1 113	6 102	3 079	1 483	983	2 197	14 957
(%)*	(7.4%)	(40.8%)	(20.6%)	(9.9%)	(6.6%)	(14.7%)	(100%)
(ii) 保險代理人							
營業員	466	2 286	3	-	-	223	2 978
	(15.6%)	(76.8%)	(0.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(7.5%)	(100%)
小計	466	2 286	3	-	-	223	2 978
(%)*	(15.6%)	(76.8%)	(0.1%)	(0.0%)	(0.0%)	(7.5%)	(100%)
總計	1 579	8 388	3 082	1 483	983	2 420	17 935
(%)*	(8.8%)	(46.8%)	(17.2%)	(8.3%)	(5.5%)	(13.5%)	(100%)

* 佔同一職級從業員總數的百分率，不包括 678 名其他輔助人員。由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

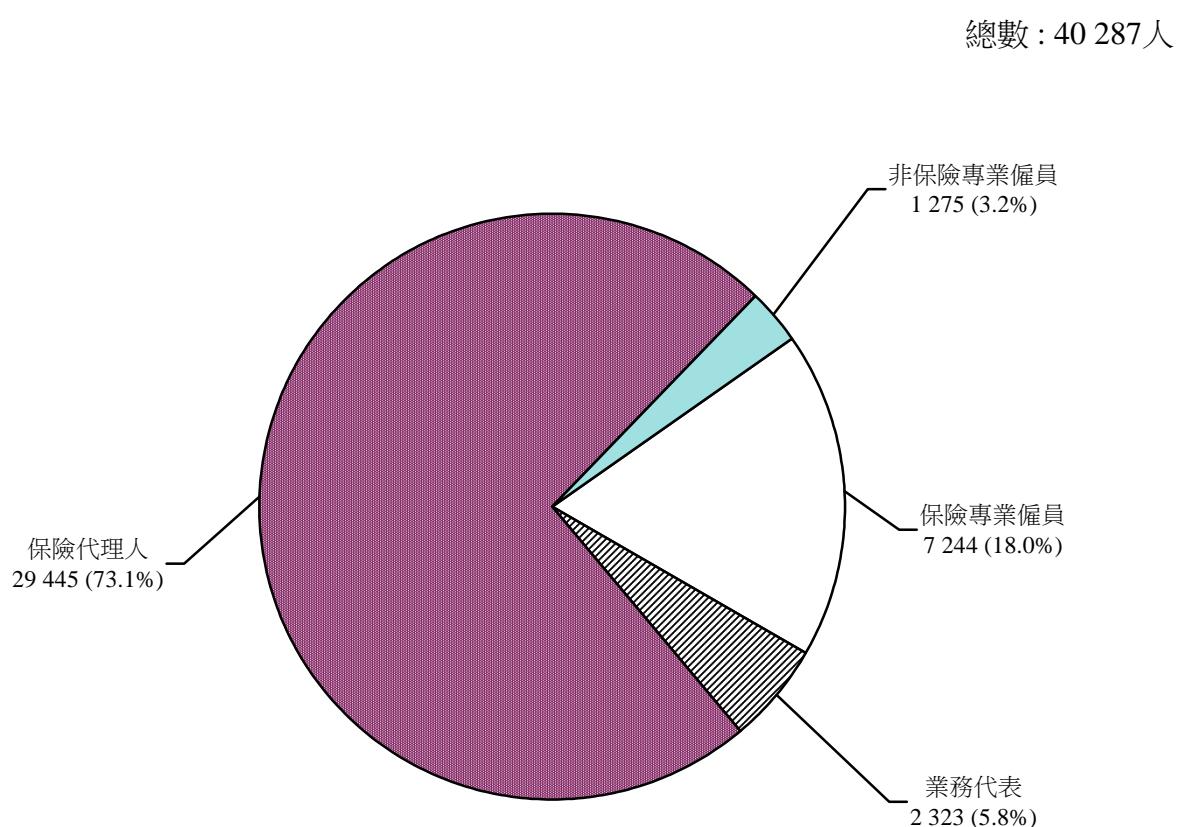
2.30 根據第 2.29 段的資料，調查結果顯示逾半數僱主要求高層管理人員具備多於十年工作經驗；主任與業務代表須具備一至五年經驗。對營業員的年資要求一般為少於一年至兩年不等，以一至兩年為主。13.5% 僱主未有註明或拒絕透露有關資料。

丙. 人壽保險業類別

人壽保險從業員總數

2.31 調查期間，人壽保險從業員共有40 287人，佔保險業人力總數（58 900人）的68.4%。有關分布情況見圖9。

圖 9：人壽保險業：人力分布情況



註： (i) 由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

(ii) 鑑於受訪機構提供的資料不全，有關保險代理人的人力數字可能與實際數字不符，讀者宜加注意。

2.32 各職級人壽保險從業員的分布情況見表 9、表 10 及圖 10。附錄 8 按門類及主要職務摘錄人壽保險從業員（不包括其他輔助人員）的人力數字。2011 年與 2013 年人力數字的比較見圖 13。

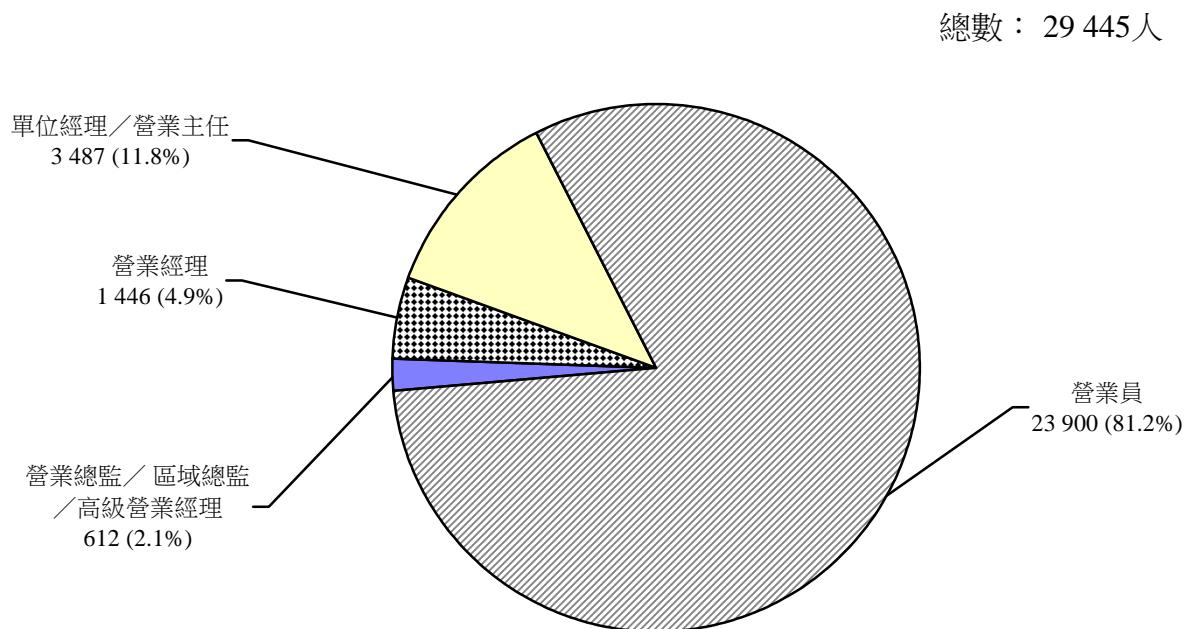
表 9：人壽保險業各職級從業員的分布情況

門類	高層管理人員	中層管理人員	主任	業務代表	文員	保險代理人	其他輔助人員	總計
人壽保險承保公司	264	730	1 188	-	488	14 489	346	17 505
綜合保險公司	297	876	1 718	-	518	14 956	883	19 248
保險經紀人公司	127	264	117	1 899	399	-	37	2 843
代理人公司—保險	14	1	12	220	36	-	9	292
代理人公司—其他分銷	-	-	-	2	-	-	-	2
銀行附屬保險公司	2	39	69	202	85	-	-	397
總計	704	1 910	3 104	2 323	1 526	29 445	1 275	40 287

表 10：人壽保險代理人的分布情況

	營業總監／區域總監／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	389	798	1 241	12 061	14 489
綜合保險公司	223	648	2 246	11 839	14 956
保險經紀人公司	-	-	-	-	0
代理人公司—保險	-	-	-	-	0
代理人公司—其他分銷	-	-	-	-	0
銀行附屬保險公司	-	-	-	-	0
總計	612	1 446	3 487	23 900	29 445

圖 10：人壽保險代理人的分布情況



註：由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

2.33 人壽保險營業員佔從業員的大多數。從業員最多的五個主要職務如下：

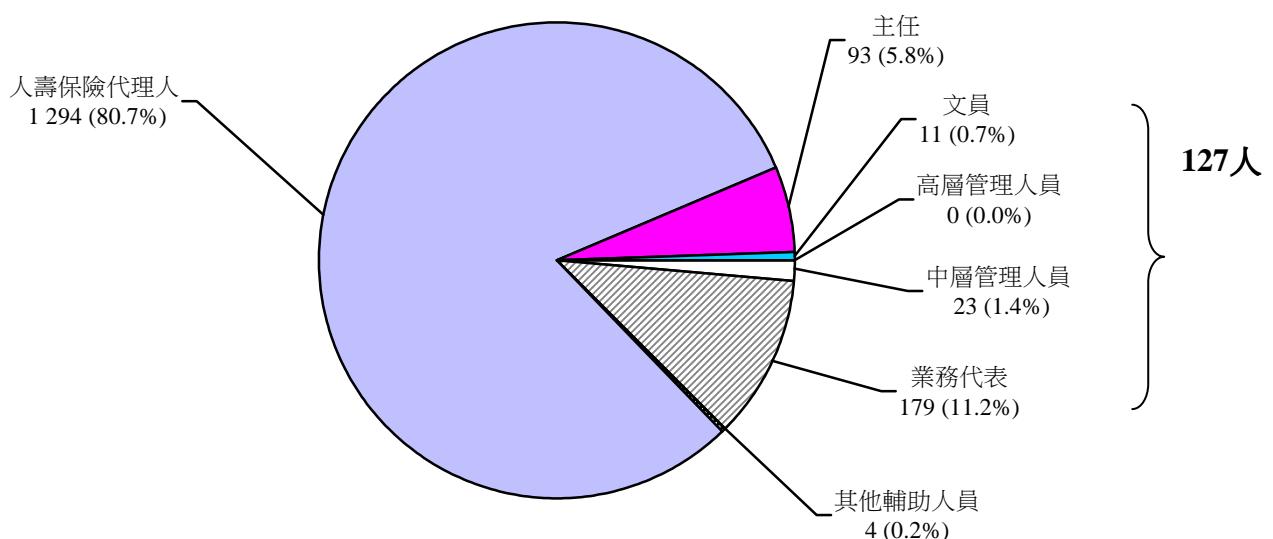
職稱	人數	佔人壽保險業總人力百分率
人壽保險營業員	23 900	59.3%
單位經理／營業主任	3 487	8.7%
業務代表	2 323	5.8%
營業經理	1 446	3.6%
文書人員	1 344	3.3%
	32 500	80.7%

人壽保險業的空缺數目

2.34 僱主填報的空缺共1 604個，其中人壽保險專業僱員佔127個，代理人佔1 294個，業務代表佔179個，非保險專業僱員佔4個。各職級人壽保險專業僱員、代理人、業務代表及其他輔助人員的空缺分布情況見圖11及圖12。高層管理人員一職並無空缺，反映公司傾向於內部擢升員工擔任管理級職位。

圖 11：各職級人壽保險業人員的空缺數目

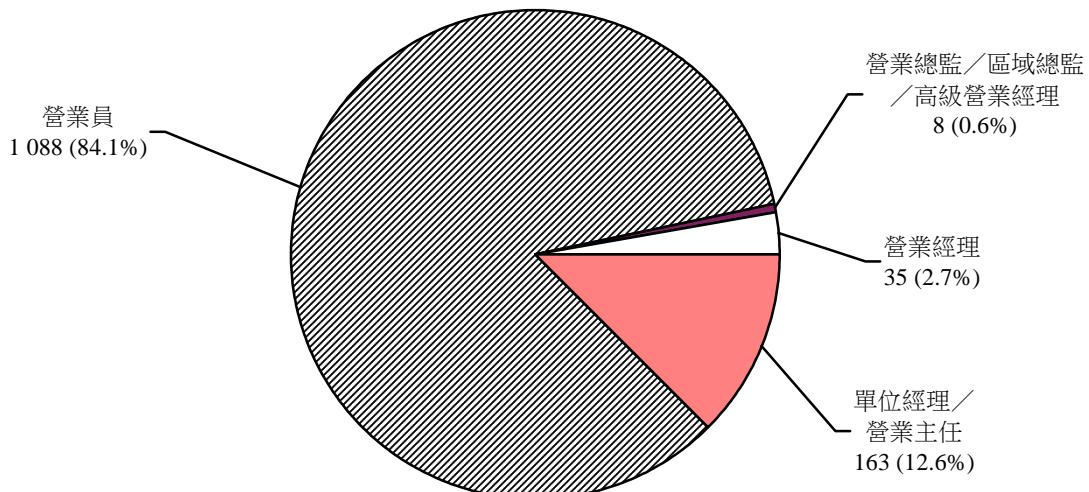
總數：1 604人



註：由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

圖 12：各職級人壽保險代理人的空缺數目

總數：1 294人



註：由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

人壽保險業空缺數目與僱主的人力預測

2.35 根據第2.34段的資料，僱主填報的空缺共有1 604個，中層管理人員佔23個、主任佔93個、文員佔11個、代理人佔1 294個、業務代表佔179個，非保險專業僱員佔4個。相對2011年調查的294個空缺，代理人的空缺在是次調查大幅增加了1 000個；增幅最大的是營業員一職，共增加了949個空缺(由2011年的139個增加至2013年的1 088個)。2011年與2013年調查錄得的人壽保險代理人空缺分布情況比較見表11：

表 11： 人壽保險代理人空缺分布情況比較

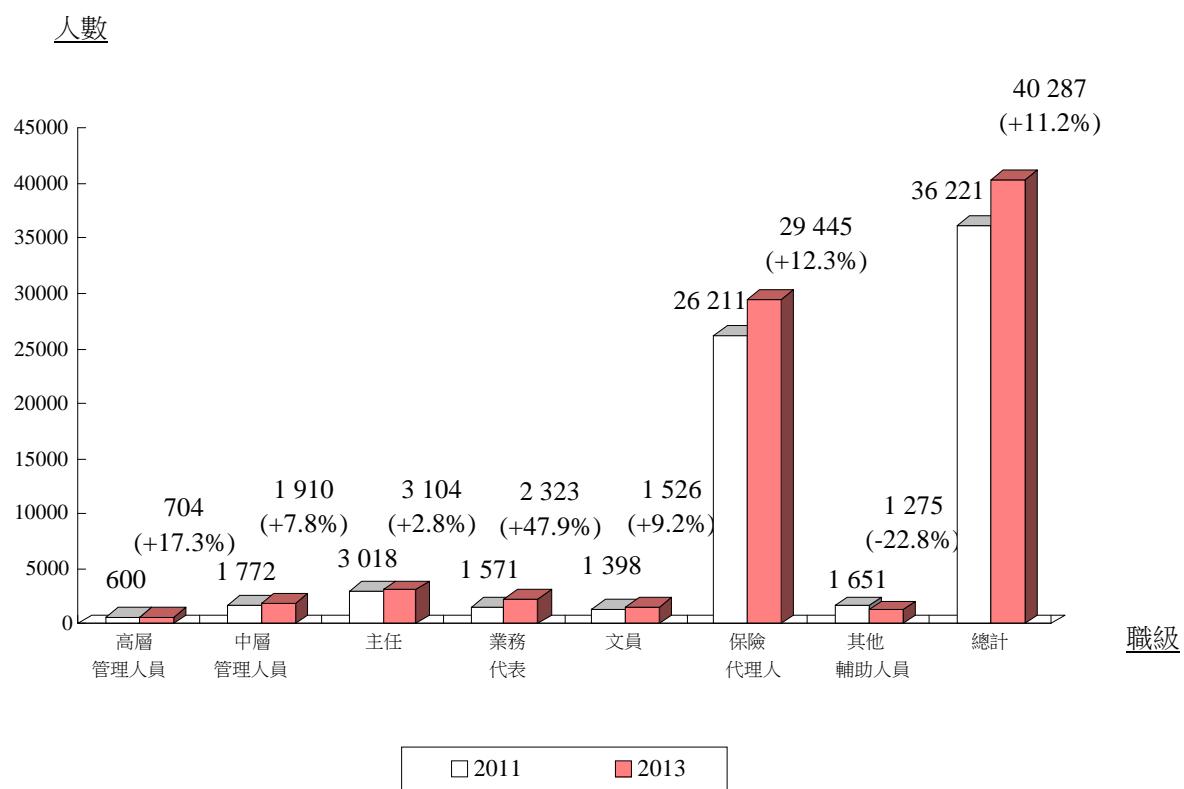
	<u>空缺數目</u>	
	<u>2011</u>	<u>2013</u>
營業總監／區域總監／高級營業經理	5	8
營業經理	12	35
單位經理／營業主任	138	163
營業員	139	1 088
總計	294	1 294
	=====	=====

2.36 對比2011年的調查結果，是次調查的整體空缺數目較多；當中營業員職位空缺佔最多，共1 088 個，原因可能是人壽保險業務擴張所致。

人壽保險業的人力轉變（2011年與2013年調查）

2.37 人壽保險業各職級2011年與2013年調查的人力轉變摘要見圖13。與2011年的調查結果比較，是次調查錄得業務代表人力升幅最大，共增加752人，升幅為47.9%。相反，其他輔助人員是唯一錄得人力下跌的職級，人力比2011年時減少了376人或22.8%。其他輔助人員的人數減少，可能是電腦化和行政服務外判所致。

圖 13：人壽保險業的人力轉變（2011年與2013年調查）



註：括號內的數字表示與 2011 年比較，同一職級的人力轉變百分率。

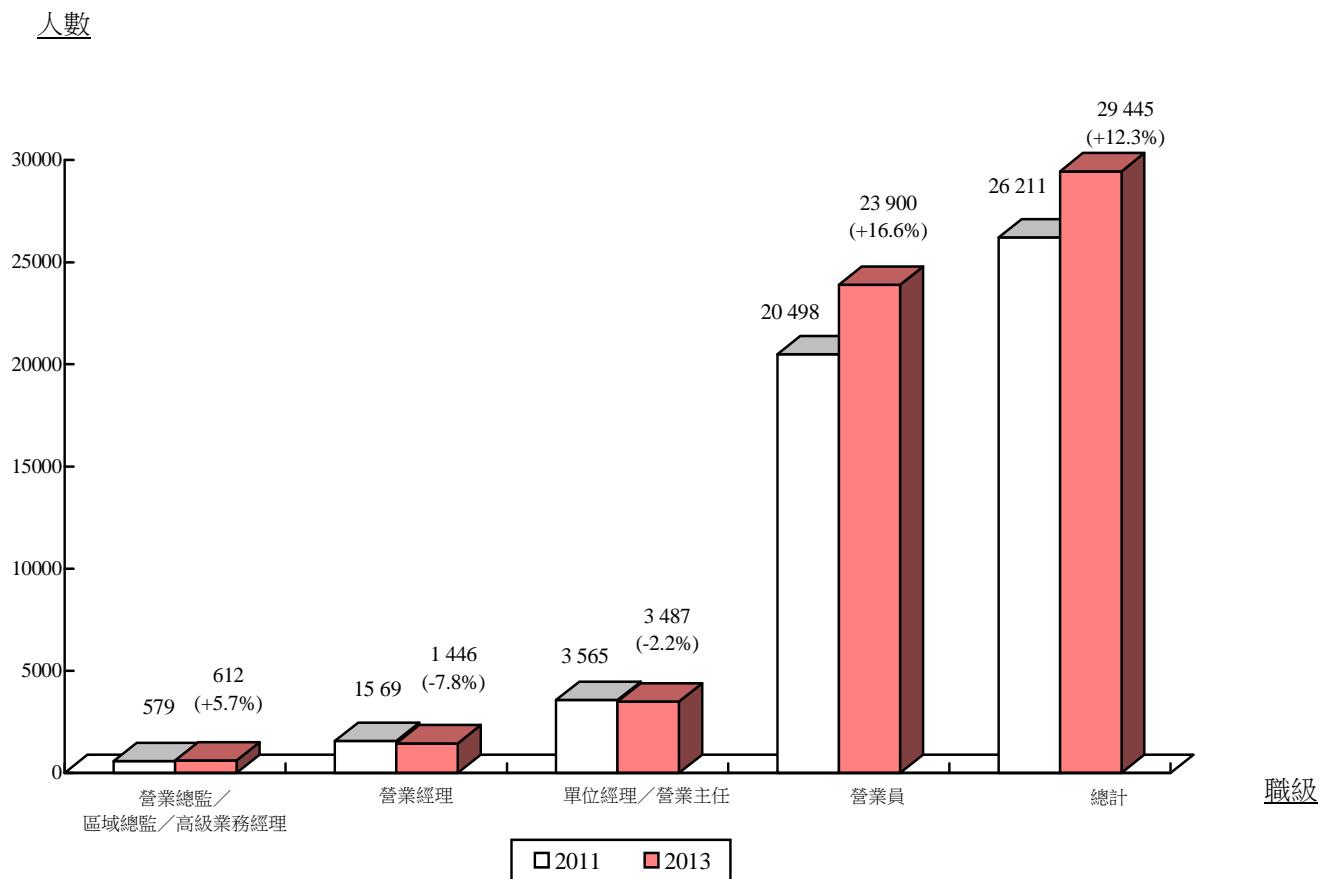
2.38 至於其他職級，增長幅度為2.8% 至 17.3%不等。人壽保險從業員分布情況轉變見表 12：

表 12： 人壽保險公司的人力轉變(2011年與2013年調查)

職級	2011年從業員人數					2013年從業員人數					轉變 (+/-) %
	人壽保險 承保公司	保險經紀 人公司	代理人 公司	銀行附屬 保險公司	總計	人壽保險 承保公司	保險經紀 人公司	代理人 公司	銀行附屬 保險公司	總計	
高層管理人員	470	120	8	2	600	561	127	14	2	704	+104 (+17.3%)
中層管理人員	1 433	321	-	18	1 772	1 606	264	1	39	1 910	+138 (+7.8%)
主任	2 786	187	18	27	3 018	2 906	117	12	69	3 104	+86 (+2.8%)
業務代表	-	1 453	22	96	1 571	-	1 899	222	202	2 323	+752 (+47.9%)
文員	1 021	272	12	93	1 398	1 006	399	36	85	1 526	+128 (+9.2%)
保險代理人	26 211	-	-	-	26 211	29 445	-	-	-	29 445	+3 234 (+12.3%)
其他輔助人員	1 558	92	-	1	1 651	1 229	37	9	-	1 275	-376 (-22.8%)
總計	33 479	2 445	60	237	36 221	36 753	2 843	294	397	40 287	+4 066 (+11.2%)

2.39 根據表12及圖14的資料，人壽保險代理人由2011年的26 211人，增加至2013年的29 445人，增加3 234人，即12.3%。當中，營業員增加3 402人，即16.6%；而營業總監／區域總監／高級營業經理則增加33人，即5.7%。

圖 14：人壽保險代理人的人力轉變（2011年與2013年調查）



未來24個月人壽保險業人力預測

2.40 調查請人壽保險業僱主預測未來24個月的人力情況。估計至2015年1月，人壽保險從業員將有41 732人（不包括屬非保險專業僱員的其他輔助人員），較2013年1月時所需的人力40 612人，增加1 120人（2.8%）。各職級的人力預測分布情況見表13：

表 13：人壽保險業人力預測（按門類及職級劃分）

門類	人力需求 = 現有人力 + 空缺																				
	高層管理人員			中層管理人員			主任			業務代表			文員			保險代理人			總計		
	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)	2013	2015	增加 (減少)
人壽保險 承保公司	264	264	- 0.0%	741	745	4 0.5%	1 243	1 286	43 3.5%	-	-	- 0.0%	490	490	- 0.0%	15 621	16 464	843 5.4%	18 359	19 249	890 4.8%
綜合保險公司	297	297	- 0.0%	888	888	- 0.0%	1 756	1 756	- 0.0%	-	-	- 0.0%	524	524	- 0.0%	15 118	15 043	-75 -0.5%	18 583	18 508	-75 -0.4%
保險經紀人公司	127	127	- 0.0%	264	269	5 1.9%	117	118	1 0.9%	2 058	2 314	256 12.4%	402	425	23 5.7%	-	-	- 0.0%	2 968	3 253	285 9.6%
代理人公司 — 保險	14	14	- 0.0%	1	1	- 0.0%	12	12	- 0.0%	240	240	- 0.0%	36	36	- 0.0%	-	-	- 0.0%	303	303	- 0.0%
代理人公司 — 其他分銷	-	-	- 0.0%	-	-	- 0.0%	-	-	- 0.0%	2	2	- 0.0%	-	-	- 0.0%	-	-	- 0.0%	2	2	- 0.0%
銀行附屬 保險公司	2	2	- 0.0%	39	39	- 0.0%	69	69	- 0.0%	202	222	20 9.9%	85	85	- 0.0%	-	-	- 0.0%	397	417	20 5.0%
所有門類	704	704	- 0.0%	1 933	1 942	9 0.5%	3 197	3 241	44 1.4%	2 502	2 778	276 11.0%	1 537	1 560	23 1.5%	30 739	31 507	768 2.5%	40 612	41 732	1 120 2.8%

註：
i) 2013年的人力需求數字等於現有人力與空缺的總和。
ii) 上表數字不包括1 275名其他輔助人員在內。

人壽保險業人力推算

2.41 根據第2.40段的資料，相對於2013年1月時所需的40 612人，僱主預測至2015年1月時從業員將增加1 120人，即2.8%。僱主預測未來24個月各職級的人力需求數字摘要見表14。

表 14： 各職級人力需求預測

	2013年 人力需求	2015年1月 預計人力需求	增加／減少 (%)
高層管理人員	704	704	- (0.0%)
中層管理人員	1 933	1 942	9 (0.5%)
主任	3 197	3 241	44 (1.4%)
業務代表	2 502	2 778	276 (11.0%)
文員	1 537	1 560	23 (1.5%)
保險代理人	30 739	31 507	768 (2.5%)
總計	40 612	41 732	1 120 (2.8%)

2.42 根據第2.40段的資料，僱主預測至2015年1月，人壽保險從業員將增加1 120人；而2011年調查時，僱主預測2013年的從業員將增加113人，即0.3%。

2.43 僱主預測保險代理人職級的人數增幅最高，反映銷售員對提高人壽保險業公司的業務收益非常重要（尤其對人壽保險承保公司而言）。預計2015年1月從業員人數增幅最大的兩個職級為：

	<u>職級</u>	<u>人數增長</u>
保險代理人		768
業務代表		276

2.44 本會認為，僱主對人壽保險業未來24個月人力增長的預測數字合理且符合實際情況。

人壽保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

2.45 調查請人壽保險僱主填報屬下員工的基本教育程度及專業資格要求。教育程度方面，704名現職高層管理人員中，591名須至少具備大學學位或以上學歷程度，調查結果見表15。有關專業資格要求的調查結果見表16。

表15：人壽保險從業員的
基本教育程度要求

職級	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	文憑／高級證書 ／證書或 同等學歷	香港中學文憑／ 預科	中五 或同等學歷	未有註明	總計
高層管理人員	591	24	-	-	-	89	704
中層管理人員	1 512	162	1	20	-	215	1 910
主任	1 037	820	546	83	284	334	3 104
業務代表	320	37	251	352	1 357	6	2 323
文員	24	5	179	212	898	208	1 526
保險代理人	788	210	-	4 052	10 359	14 036	29 445
總計	4 272	1 258	977	4 719	12 898	14 888	39 012
(%)*	11.0%	3.2%	2.5%	12.1%	33.1%	38.2%	100%

* 佔從業員總數的百分率（不包括1 275名其他輔助人員）。由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

表 16：人壽保險從業員的
專業資格要求

職級	須具備專業資格的 從業員人數*	從業員總數	百分率**
高層管理人員	257	704	36.5%
中層管理人員	449	1 910	23.5%
主任	164	3 104	5.3%
業務代表	882	2 323	38.0%
文員	-	1 526	0.0%
保險代理人	2 893	29 445	9.8%
總計	4 645	39 012	11.9%

* 除「保險中介人資格考試」[IIQE] 外，其他如「認可財務策劃師」[CFP]、壽險管理師[FLMI]、保險業專業文憑[Professional Diploma in Insurance Program (PDI)]等保險資格均視為專業資格。表16顯示高層管理人員須具備專業資格的百分率最高，在現有的704人中，有257人，即36.5%須具備專業資格。

**佔同一職級從業員總數的百分率。

2.46 根據第2.45段的資料，人壽保險業僱主一般要求高層和中層管理人員須具備大學學位或以上學歷程度或專業資格，或兩者兼具；33.4%僱主更要求主任級員工具備大學學位或以上教育程度。表17載列受訪機構認為各職級人壽保險從業員的基本教育程度／專業資格要求。

表 17：人壽保險從業員的基本教育程度／專業資格要求

<u>學歷／資格</u>	<u>高層 管理人員</u>	<u>中層 管理人員</u>	<u>主任</u>	<u>業務代表</u>	<u>文員</u>	<u>保險 代理人</u>
專業資格	36.5%	23.5%	5.3%	38.0%	0.0%	9.8%
大學學位或以上	83.9%	79.2%	33.4%	13.8%	1.6%	2.7%
高級文憑／副學士 或同等學歷	3.4%	8.5%	26.4%	1.6%	0.3%	0.7%
文憑／高級證書／證書 或同等學歷	0.0%	0.1%	17.6%	10.8%	11.7%	0.0%
香港中學文憑／預科	0.0%	1.0%	2.7%	15.2%	13.9%	13.8%
中五或同等學歷	0.0%	0.0%	9.1%	58.4%	58.8%	35.2%

註：佔同一職級人壽保險從業員總數的百分率。

人壽保險從業員的基本年資要求

2.47 表18顯示人壽保險從業員的基本年資要求。

表 18 : 人壽保險從業員的基本年資要求

職級	從業員人數						總計 (%)**
	少於 1 年	1 至 2 年	多於 2 年 至 5 年	多於 5 年 至 10 年	多於 10 年	未有註明／* 拒答	
(i) 保險專業僱員							
高層管理人員	-	6	12	168	296	222	704
	0.0%	0.9%	1.7%	23.9%	42.0%	31.5%	100%
中層管理人員	-	45	226	760	274	605	1 910
	0.0%	2.4%	11.8%	39.8%	14.3%	31.7%	100%
主任	-	555	1 625	58	1	865	3 104
	0.0%	17.9%	52.4%	1.9%	<0.1%	27.9%	100%
業務代表	419	773	980	130	15	6	2 323
	18.0%	33.3%	42.2%	5.6%	0.6%	0.3%	100%
文員	39	786	217	5	-	479	1 526
	2.6%	51.5%	14.2%	0.3%	0.0%	31.4%	100%
小計	458	2 165	3 060	1 121	586	2 177	9 567
	(%)*	4.8%	22.6%	32.0%	11.7%	6.1%	100%
(ii) 保險代理人							
營業總監／區域總監／高級營業經理	-	73	-	-	100	439	612
	0.0%	11.9%	0.0%	0.0%	16.3%	71.7%	100%
營業經理	-	106	120	122	-	1 098	1 446
	0.0%	7.3%	8.3%	8.4%	0.0%	75.9%	100%
單位經理／營業主任	-	1 135	406	11	-	1 935	3 487
	0.0%	32.5%	11.6%	0.3%	0.0%	55.5%	100%
營業員	6 908	3 232	6	-	-	13 754	23 900
	28.9%	13.5%	<0.1%	0.0%	0.0%	57.5%	100%
小計	6 908	4 546	532	133	100	17 226	29 445
	(%)*	23.5%	15.4%	1.8%	0.5%	0.3%	100%
總計	7 366	6 711	3 592	1 254	686	19 403	39 012
	(%)*	18.9%	17.2%	9.2%	3.2%	1.8%	100%

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

** 由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%

2.48 調查結果顯示，42%受訪機構要求屬下的高層管理人員須具備多於十年的工作經驗；主任應具備一至五年的經驗；業務代表則宜具備一至五年的經驗；而保險代理人須具備的年資則為少於一年至兩年不等。鑑於不少回覆均為「未有註明／拒答」，當中以營業員最多（13 754宗），故參閱該些資料時，請注意有關情況。

丁. 保險業整體情況

2.49 下文闡述保險業的整體情況，並無區分一般保險業與人壽保險業。

過去12個月保險業從業員的流動情況

2.50 在實地調查前的12個月內，4 853名從業員離職。表19按原因與職級載列過去12個月離職的保險從業員人數。同一時期，業界共招聘了2 317名人員。表20按來源及地域載列過去12個月聘請的保險從業員人數。

表 19： 過去12個月離職的保險從業員人數
(按原因及職級劃分)

原因	經理級	主任級	文員級	業務代表	保險代理人	總計
(I) 由保險從業員主動申請離職						
(a) 擔任另一份保險業工作／保險業相關工作或創辦與保險有關的業務	111	147	192	554	765	1 769
(b) 擔任另一份銀行／金融工作／與銀行／金融業相關的工作或創辦與金融有關的業務	11	25	49	95	80	260
(c) 擔任保險／金融／銀行業以外的工作或創辦與保險／金融／銀行業以外的業務	14	44	111	33	1 280	1 482
(d) 移民	2	4	5	0	0	11
(e) 回國	2	2	3	2	0	9
(f) 遷改工作地點						
(i) 往中國內地／澳門／台灣	0	0	1	6	0	7
(ii) 往其他國家	4	2	1	0	0	7
(g) 退休	7	8	6	1	0	22
(h) 繼續進修	1	11	28	2	0	42
(i) 其他原因	188	230	179	18	0	615
(j) 原因不明	32	88	173	71	0	364
小計	372	561	748	782	2 125	4 588
(II) 由公司安排離職						
(a) 裁員／終止代理合約	8	16	44	2	0	70
(b) 公司改組／結業	7	20	5	21	13	66
(c) 僱傭合約期滿	0	1	46	4	n/a	51
(d) 工作表現欠佳	13	9	24	10	2	58
(e) 其他原因	0	0	10	10	0	20
(f) 原因不明	0	0	0	0	0	0
小計	28	46	129	47	15	265
總計	400	607	877	829	2 140	4 853

表 20：過去12個月內保險業所招聘的從業員人數
(按來源和地域劃分)

(I) 按來源劃分，過去12個月內所招聘的從業員人數：					
來源	經理級	主任級	文員級	業務代表	總計
(a) 來自另一間保險公司／保險中介人公司／保險相關公司	236	246	317	533	1 332
(b) 來自銀行／金融機構	47	65	39	55	206
(c) 來自保險／銀行／金融業務以外的機構	85	93	229	48	455
(d) 直接來自院校/學校					
(i) 大學學位或以上畢業生	1	14	23	35	73
(ii) 副學位畢業生（高級文憑／副學士／文憑／高級證書／證書或同等學歷）	0	11	35	7	53
(iii) 香港中學文憑畢業生／預科生／中五畢業生或同等學歷／中五以下程度學生	0	0	22	32	54
(e) 其他來源	14	8	30	15	67
(f) 來源未分類	16	37	24	0	77
總計	399	474	719	725	2 317

(II) 按地域劃分，過去12個月內所招聘的從業員人數：					
地域	經理級	主任級	文員級	業務代表	總計
(a) 香港	374	470	705	706	2 255
(b) 中國內地	13	2	12	10	37
(c) 澳門	0	0	2	0	2
(d) 台灣	0	2	0	2	4
(e) 其他地方	12	0	0	7	19
(f) 來源未分類	0	0	0	0	0
總計	399	474	719	725	2 317

2.51 表21根據第2.50段的資料顯示保險業過去12個月的從業員流動統計數字。其中，文員級的流動率最高(21.4%)，其次是業務代表及保險代理人職級(11.6%)。整體流動率為11.8%。

表 21：過去12個月保險業從業員的流動率

	經理級	主任級	文員級	業務代表／保險代理人	總計
招聘人數	399	474	719	6 812 [®]	8 404
離職人數	400	607	877	5 048 [#]	6 932
淨增加（減少）	-1	-133	-158	1 764	1 472
該職級的從業員人數 (包括空缺數目)	5 458	5 702	4 093	43 485	58 738
從業員流動率*	7.3%	10.6%	21.4%	11.6%	11.8%

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

^④ 保險代理人的「招聘人數」=2012年1月1日至12月31日期間新登記的保險代理人數目

[#] 保險代理人的「離職人數」=2012年1月1日至12月31日期間新登記的保險代理人數目減同期保險代理人的增減數目

流失率

2.52 如表22所示，僱主報稱過去12個月，共有4 658人(參照表19，離職的保險從業員總數為4 853人)離開保險業、移民、遷改工作地點、退休、回國、繼續進修或被裁員。業內共流失1 910人，佔2013年需求58 738名人手的3.3%。然而，若把「其他原因」(615人)及「原因不明」(364人)這兩類共979名離職從業員也計算在內，流失率將更高。機構須招聘員工，填補流失帶來的空缺。

表 22：過去12個月離職的從業員人數

<u>原因</u>	<u>離職人數</u>
在香港擔任另一份保險工作	1 769
在香港擔任銀行／金融或相關工作	260
在香港擔任與保險無關的工作	1 482
移民	11
回國	9
遷改工作地點	14
退休	22
繼續進修	42
裁員	70
其他原因*	615
原因不明	364
總計	4 658
=====	
2013年人力（包括空缺）：	一般保險
	人壽保險
	= <u>18 126</u> (見第2.24段表4)
	= <u>40 612</u> (見第2.40段表13)
	58 738
=====	

* 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人數

2.53 調查結果顯示，過去12個月內有375名保險從業員獲得晉升；然而，由於受訪機構當時提供的資料不全，調查結果可能與實際數字不符。參閱有關數據時，需要留意。保險業各職級的內部晉升人數見表23。

表 23：過去12個月保險業的內部晉升人數
(2012年1月1日至12月31日)

<u>職級</u>	<u>獲內部晉升的人數</u>
由中層經理晉升至高級經理	9
由主任晉升至中層經理	144
由文員晉升至主任	210
由其他職級晉升至文員	2
由營業員／業務代表晉升至單位經理／營業主任	9
由單位經理／營業主任晉升至營業經理	0
由營業經理晉升至 營業總監／高級營業經理	1
總計	375

預計招聘的從業員人數（按學歷分類）

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

表 24：未來24個月擬招聘的從業員人數
(按教育程度劃分)

	<u>從業員人數</u>				<u>總計</u> <u>(%)*</u>
	<u>大學學位或以上</u>	<u>副學位（高級文憑／副學士／文憑／高級證書／證書或同等學歷）</u>	<u>香港中學文憑／預科／中五畢業或同等學歷／中五以下程度</u>	<u>未有註明</u>	
經理級	53 (91.4%)	5 (8.6%)	- (0.0%)	- (0.0%)	58 (100%)
主任級	51 (33.8%)	83 (55.0%)	14 (9.3%)	3 (2.0%)	151 (100%)
文員級	13 (11.9%)	14 (12.8%)	82 (75.2%)	- (0.0%)	109 (100%)
業務代表	232 (40.9%)	37 (6.5%)	298 (52.6%)	- (0.0%)	567 (100%)
總計 (%)*	349 (39.4%)	139 (15.7%)	394 (44.5%)	3 (0.3%)	885 (100%)

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

招聘困難

2.55 表25按門類及職級顯示過去12個月遇到招聘困難的保險公司數目。90間保險公司報稱難以招聘業務代表，40間報稱在招聘文員時遇到困難。

表 25：過去12個月遇到招聘困難的保險公司數目

門類	招聘困難	經理級		主任級		文員級		業務代表	
		保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*
人壽保險	有	3	11.5%	6	23.1%	5	19.2%	-	0.0%
	沒有	11	42.3%	13	50.0%	10	38.5%	-	0.0%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	12	46.2%	7	26.9%	11	42.3%	26	100%
	總計	26	100%	26	100%	26	100%	26	100%
一般保險	有	8	13.3%	8	13.3%	10	16.7%	-	0.0%
	沒有	10	16.7%	12	20.0%	26	43.3%	-	0.0%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	42	70.0%	40	66.7%	24	40.0%	60	100%
	總計	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%
綜合保險（即人壽保險和一般保險）	有	2	22.2%	3	33.3%	3	33.3%	-	0.0%
	沒有	4	44.4%	1	11.1%	2	22.2%	-	0.0%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	3	33.3%	5	55.6%	4	44.4%	9	100%
	總計	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%
保險經紀人公司	有	4	0.7%	4	0.7%	9	1.6%	53	9.6%
	沒有	21	3.8%	31	5.6%	75	13.6%	53	9.6%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	526	95.5%	516	93.6%	467	84.8%	445	80.8%
	總計	551	100%	551	100%	551	100%	551	100%

門類	招聘困難	經理級		主任級		文員級		業務代表	
		保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*	保險公司數目	百分率*
代理公司—保險	有	3	0.2%	2	0.2%	13	1.0%	35	2.8%
	沒有	8	0.6%	5	0.4%	42	3.4%	25	2.0%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	1 233	99.1%	1 237	99.4%	1 189	95.6%	1 184	95.2%
	總計	1 244	100%						
代理公司—其他分銷	有	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%
	沒有	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	37	4.0%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	925	100%	925	100%	925	100%	888	96.0%
	總計	925	100%	925	100%	925	100%	925	100%
銀行附屬保險公司	有	-	0.0%	2	9.1%	-	0.0%	2	9.1%
	沒有	2	9.1%	10	45.5%	5	22.7%	5	22.7%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	20	90.9%	10	45.5%	17	77.3%	15	68.2%
	總計	22	100%	22	100%	22	100%	22	100%
所有門類	有	20	0.7%	25	0.9%	40	1.4%	90	3.2%
	沒有	56	2.0%	72	2.5%	160	5.6%	120	4.2%
	未曾招聘或未有嘗試招聘	2 761	97.3%	2 740	96.6%	2 637	93.0%	2 627	92.6%
	總計	2 837	100%						

* 由於四捨五入關係，總百分率不一定等於100%。

表26：過去12個月保險業遇到招聘困難的原因
(2012年1月1日至12月31日)

原因		經理級	主任級	文員級	業務代表	總計
(a)	專上院校有關學系畢業生數目不足	2	2	1	3	8
(b)	缺乏具相關經驗及訓練的職位申請人	16	19	24	73	132
(c)	服務條件／薪酬未能符合求職者的要求	14	11	7	65	97
(d)	職位申請人缺乏良好語言能力					
	(i) 英語	-	2	2	1	5
	(ii) 普通話	1	5	7	5	18
(e)	其他原因	-	4	17	3	24
總計		33	43	58	150	284

招聘困難原因

2.57 根據第2.55及2.56段，保險公司報稱在招聘時遇到的三項主要困難分別為：

<u>原因</u>	<u>公司數目</u>	<u>%</u>
1. 缺乏具相關經驗及訓練的職位申請人	132	46.5%
2. 服務條件／薪酬未能符合求職者的要求	97	34.2%
3. 職位申請人缺乏良好語言能力 — 普通話	18	6.3%

2.58 如表26所示，在284間保險公司中，僅8間（即2.8%）表示因「專上院校有關學系畢業生數目不足」而導致招聘困難。根據是次的調查結果，若僱主有意挽留員工或吸引新血入行，則需進一步改善保險專業從業員的工作條件與薪酬福利，並提供良好的專業技能及語文培訓。

保險業人力供求情況

人力需求

2015年1月一般保險業的額外人力需求推算

2.59 一般保險業於2015年1月的額外人力需求推算見表27（資料參考第2.21、2.24、2.52段，以及表22的3.3%流失率）。如表27所示，預期至2015年1月，一般保險業額外需求總共1 412名從業員，需求最高的職級為業務代表（568人），其次是文員（227人）及主任（209人）。

表 27： 2015年1月一般保險業的額外人力需求推算

職級	(a) 2015年1月 推算人力	(b) 2013年 人力需求	(c) = (a) – (b) 2015年1月 額外人力 需求推算	(d) 2014年 推算從業員 人數# (不計空缺)	(e) = [2013年 從業員人數 + (d)]*3.3% 填補流失率 (3.3%)	(f) 2013年填補 空缺的人力	(g) = (c) + (e) + (f) 2015年1月總額外 人力需求推算
高層管理人員	769	770	-1	769	51	0	50
中層管理人員	2 051	2 051	0	2 025	134	26	160
主任	2 506	2 505	1	2 459	162	46	209
業務代表	7 294	7 266	28	7 216	476	64	568
文員	2 563	2 556	7	2 504	165	55	227
保險代理人	2 979	2 978	1	2 978	197	0	198
總計	18 162	18 126	36	17 951	1 185	191	1 412

2014年的推算從業員人數是根據僱主預測2015年的人力增長率，並假設2013至2015年期間的每年增長率推持不變而得出。

2015年1月人壽保險業的額外人力需求推算

2.60 人壽保險業於2015年1月的額外人力需求推算見表28（資料參考第2.34、2.40、2.52段，以及表22的3.3%流失率）。如表28所示，預期至2015年1月，人壽保險業額外需求總共5 311名從業員，需求最高的為保險代理人（4 017人），其次是業務代表（612人）及主任（343人）。

表 28：2015年1月人壽保險業的額外人力需求推算

職級	(a) 2015年1月 推算人力	(b) 2013年 人力需求	(c) = (a) – (b) 2015年1月 額外人力 需求推算	(d) 2014年 推算從業員 人數# (不計空缺)	(e) = [2013年 從業員人數 + (d)]*3.3% 填補流失率 (3.3%)	(f) 2013年填補 空缺的人力	(g) = (c) + (e) + (f) 2015年1月總額外 人力需求推算
高層管理人員	704	704	0	704	46	0	46
中層管理人員	1 942	1 933	9	1 914	126	23	158
主任	3 241	3 197	44	3 125	206	93	343
業務代表	2 778	2 502	276	2 448	157	179	612
文員	1 560	1 537	23	1 537	101	11	135
保險代理人	31 507	30 739	768	29 811	1 955	1 294	4 017
總計	41 732	40 612	1 120	39 539	2 591	1 600	5 311

2014年的推算從業員人數是根據僱主預測2015年的人力增長率，並假設2013至2015年期間的每年增長率推持不變而得出。

2.61 推算2015年1月保險業額外人力需求總數摘要見表29：

表 29：2015年1月保險業額外人力需求摘要

職級	2015年1月 一般保險業 額外人力需求	2015年1月 人壽保險業 額外人力需求	2015年1月 保險業 額外人力需求總數
高層管理人員	50	46	96
中層管理人員	160	158	318
主任	209	343	552
業務代表	568	612	1 180
文員	227	135	362
保險代理人	198	4 017	4 215
總計	1 412	5 311	6 723
	=====	=====	=====

2015年1月額外人力的教育程度／專業資格要求

2.62 表30根據第2.28段表7、第2.46段表17與第2.61段表29的資料，摘錄2015年1月保險業額外人力的教育程度／專業資格要求。需求最大的是中五程度或同等程度學歷（人手需求為2 422人），其次是香港中學文憑／預科程度學歷（需求896人）。

表 30：2015年1月保險業額外人力的教育程度／專業資格要求

<u>教育程度</u>	<u>一般保險業 人手需求</u>	<u>人壽保險業 人手需求</u>	<u>總計</u>
專業資格	160	698	858
大學學位或以上	234	473	707
高級文憑／副學士 或同等學歷	121	144	265
文憑／高級證書／證書 或同等學歷	119	142	261
香港中學文憑／預科	219	677	896
中五或同等學歷	540	1882	2 422
總計	1 393	4 016	5 409
	=====	=====	=====

保險從業員人力供應

2.63 表30顯示，業界對具備中學教育程度或同等學歷的保險從業員需求最大，而市場每年都有充足的中學畢業生應付有關需求。有關其他資歷，例如大學學位、專業資格、高級文憑等的人力供應，不同培訓機構均有提供一些與保險相關的課程，培育有關人才。根據香港大學教育資助委員會[UGC]提供的資料，2013/2014至2014/2015年度，香港專業教育學院[IVE]、相關課程機構，以及英國特許保險學會[CII]與其本地合作機構—香港保險學會[IIHK]等業界機構的學位或副學位／副學士畢業生將有4 592人，這些與保險學科相關的課程包括財務規劃、財務投資、金融等。不過，由於海外畢業生的人數並未計算在內，而且僅25.7%機構願意填報畢業生的人數資料，故未能反映業內的整體人力供應情況。詳情見表31。

表 31：保險相關教育／培訓課程的畢業生供應量

	<u>預計2013/2014年度</u>	<u>預計2014/2015年度</u>
	<u>畢業生人數*</u>	<u>畢業生人數*</u>
學位	1 295 [^]	1 224 [^]
副學位	1 182 [#]	891 [#]

[#] 並非所有副學位畢業生均會立刻投入就業市場，不少畢業生選擇繼續進修。

* 具備與保險相關（例如：財務規劃、財務投資、金融等）學位／副學位學歷的預計畢業生人數。

[^] 根據UGC提供的資料，2013/2014年度及2014/2015年度，預計具備與商業相關學科大學學位資格的畢業生將分別為4 391人及4 200人。

人力供求配對情況

2.64 保險業並無特別入職要求（尤其是保險代理人及業務代表等職位），故亦無明顯的人力供求錯配問題。不同學科的畢業生均可入行並接受職內培訓。為吸引及鼓勵畢業生入行，本會的工作小組[*Working Party on Promoting Insurance Career as a Profession*]將繼續向公眾推廣保險行業，以期進一步提升本業的信譽和專業形象。

預計未來12個月保險從業員的培訓計劃

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

表 32：經理級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 管理／行政	風險管理
3 基本業務知識	與保險有關之法律
4 管理／行政	解決困難及決策
5 管理／行政	領導才能

表 33：主任級員工的訓練類別／課題

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

表34：文員級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 通用技能	有效溝通技巧
2 基本業務知識	一般保險
3 通用技能	基本電腦應用
4 通用技能	資訊科技系統
5 通用技能	表達技巧

表35：業務代表的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 通用技能	人際關係技巧
3 通用技能	有效溝通技巧
4 通用技能	表達技巧
5 基本業務知識	與保險有關之法律

表36：保險代理人的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 管理／行政	時間管理
3 基本業務知識	人壽保險
4 通用技能	人際關係技巧
5 通用技能	有效溝通技巧

2.66 總括而言，對經理級員工至為重要的屬管理／行政範疇的訓練類別／課題（如「風險管理」、「解決困難及決策」和「領導才能」）；對主任級員工、業務代表和文員級員工至為重要的是「一般保險」和「有效溝通技巧」；對保險代理人至為重要的訓練類別／課題是「一般保險」和「人壽保險」。

未來12個月由外間培訓機構
提供訓練的預計百分率

2.67 是次調查顯示，未來12個月大部分公司均打算請外間培訓機構為僱員提供訓練。某些機構報稱並不打算資助員工接受外間訓練，而問卷並無問及內部訓練的安排，故不知道機構會否向僱員提供內部訓練，讀者宜加注意。有關外間訓練的詳細資料見表 37。

表 37： 未來12個月由外間培訓機構提供訓練的百分率

外間培訓百分率	經理級	主任級	文員級	業務代表	保險代理人
0%	126	99	595	401	8
1% - 24%	26	23	26	19	1
25% - 49%	9	14	24	24	1
50% - 74%	13	8	7	4	0
75% - 99%	9	11	9	2	3
100%	435	226	304	2 171	8

2011至2013年的訓練開支

2.68 表38與表39分別列載受訪機構於2011至2013年為保險專業僱員和保險代理人提供的訓練開支及預算。至於保險業僱員的內部訓練方面，大部分機構的訓練開支和預算會維持不變；96.9%機構於2012年的訓練支出與2011年相若，96.8%機構的2013年訓練預算大致維持於2012年的開支水平。外間訓練的情況亦然，共有2 819間（即96.2%）機構於2012年的訓練支出與2011年相若，2 816間（即96.1%）的2013年訓練預算與2012年的開支大致相同。此外，42間受訪機構（佔1.4%）表示2013年外間訓練的開支預算會增加。至於保險代理人的訓練方面，大部分機構亦表示，2012年的訓練支出與2011年相若，而2013年的訓練預算大致維持於2012年的開支水平。

表 38： 2011至2013年訓練開支與訓練預算的增減百分率（不包括保險代理人）

增減百分率	幅度	2012 年的訓練支出 (與 2011 年比較)	2013 年的訓練預算 (與 2012 年的訓練 開支比較)	2012 年的訓練支出 (與 2011 年比較)	2013 年的訓練預算 (與 2012 年的訓練 開支比較)
		內部訓練		外間訓練	
沒有改變	沒有改變	2 840	2 837	2 819	2 816
增加	超過 50%	1	1	2	1
	21% 至 50%	8	6	20	18
	11% 至 20%	4	8	4	11
	5% 至 10%	11	10	14	10
	少於 5%	4	4	2	2
	小計	28	29	42	42
減少	超過 50%	0	1	0	0
	21% 至 50%	0	0	0	2
	11% 至 20%	0	0	0	0
	5% 至 10%	0	1	0	0
	少於 5%	0	0	0	1
	小計	0	2	0	3
未有註明	未有註明	63	63	70	70
總計		2 931	2 931	2 931	2 931

表 39：2011至2013年訓練開支與訓練開支預算的增減百分率（只限保險代理人）

增減百分率	幅度	2012 年的訓練支出 (與 2011 年比較)	2013 年的訓練預算 (與 2012 年的訓練 開支比較)	2012 年的訓練支出 (與 2011 年比較)	2013 年的訓練預算 (與 2012 年的訓練 開支比較)
		內部訓練		外間訓練	
沒有改變	沒有改變	17	19	18	18
增加	超過 50%	0	0	0	0
	21% 至 50%	2	0	0	0
	11% 至 20%	0	0	0	0
	5% 至 10%	1	1	1	1
	少於 5%	0	0	0	0
	小計	3	1	1	1
減少	超過 50%	0	0	0	0
	21% 至 50%	0	0	0	0
	11% 至 20%	0	0	0	0
	5% 至 10%	0	0	0	0
	少於 5%	0	0	0	0
	小計	0	0	0	0
未有註明	未有註明	16	16	17	17
總計		36	36	36	36

** 鑑於「未註明」的回覆比率偏高，分析上表的數據時宜加注意。

兼職保險從業員

2.69 調查顯示，保險業聘有337名兼職保險從業員，協助56 947名全職保險從業員執行保險相關職務。全職保險從業員的人數，是將58 900名從業員減去1 953名非保險專業僱員而得出。

第三章

建議

保險業的業務展望

3.1 根據保險業監理處的資料，香港保險業於2013年首季的毛保費總額按年上升15.2%，這或由於經濟環境穩定所致。

3.2 香港的保險市場雖已相當成熟，但受惠於人口老化，加上市民大眾收入增加，推動保險業持續發展。不少保險公司已進軍退休生活策劃及財富管理等業務範疇。與2012年首季相比，2013年同期非投資相連與投資相連的個人人壽及年金業務的保費，分別上升14.5%及18.6%。退休計劃業務的供款增長達20.4%。一般保險業務的毛保費和淨保費分別錄得13.1%及15.1%的增長。

3.3 對全球的保險公司及再保險公司而言，中國仍然商機處處。香港的保險公司可把握機遇，根據《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》[CEPA]協議，於內地成立公司或投資，參與推動內地保險市場的發展，分享紅利。於2013年8月29日簽訂的《CEPA補充協議十》提出，當局將積極支持符合資格的香港保險業者參與經營內地交通事故責任強制保險業務；對香港保險業者提出的申請，將根據有關規定積極考慮，並提供便利。

3.4 現時，訪港的內地旅客除了購買鐘表珠寶及化粧品外，愈來愈多均會購買人壽保險，成為一股推動香港壽險業發展的力量。

3.5 本會對保險業的人力需求趨勢有以下觀察：

- a. 一般保險業人手有所增加，人數較2011年為多。
- b. 由於營業額上升，人壽保險業應會增設更多職位。預期業界對業務代表的需求將會頗大，反映銷售團隊對提高業務收益非常重要（尤其對人壽保險承保公司而言）。
- c. 投資相關的保險業務漸成趨勢，是以需要聘請更多獨立理財顧問。預期業界對這類人才的需求將日益增加，而更多人亦會投身此業。
- d. 由於各類保險公司爭相吸納經驗豐富的從業員，預期僱主將繼續面對招聘困難。
- e. 中港的商務來往頻繁，促使更多保險從業員進駐內地市場；因此，極需增進從業員對內地保險產品及相關法律規章的認識。

使用本調查報告

3.6 本會編製2013年人力調查報告，目的是提供有關保險業人力情況及培訓需要的資料。參考本報告的人士須注意，在實地調查工作結束後，業內的營商環境（尤其是在2013年第二及三季）可能有變，或會對保險業的人力供求情況造成重大影響。

往後的調查報告

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

保險業的人力需求

3.8 隨著實施多次量化寬鬆政策，美國經濟出現復甦跡象。歐洲的經濟展望與美國相比則較為遜色。金融市場仍然充滿不明朗因素。由於本地經濟穩步增長，加上人壽保單業務有內地同胞作為潛在客戶，人壽保險公司在預測2015年1月的人力需求時的取態，相對而言不如一般保險業務公司般保守。

3.9 是次調查的結果（見第2.61段）顯示，估計2015年時保險業所需的額外人力如下：

<u>職級</u>	<u>2015年1月 一般保險業 額外人力需求</u>	<u>2015年1月 人壽保險業 額外人力需求</u>	<u>2015年1月 保險業 額外人力需求總數</u>
高層管理人員	50	46	96
中層管理人員	160	158	318
主任	209	343	552
業務代表	568	612	1 180
文員	227	135	362
保險代理人	198	4 017	4 215
總計	1 412	5 311	6 723
	=====	=====	=====

3.10 預計2015年時，一般保險業須額外增聘1 412名僱員，其中需求最大的職級為業務代表（共需增聘568人），其次是文員（227人）及主任（209人）。至於人壽保險業方面，預計額外需要5 311人，需求最大的職級為保險代理人（4 017人），其次是業務代表（612人）及主任（343人）。

3.11 2015年保險業的額外人力需求推算數字，是接受訪機構於調查期間提供的資料而定出，因此數字或未能反映調查之後保險市場的變動情況。詮釋有關數據時，請特別注意。

從業員的特質及裝備

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

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

3.14 調查結果顯示，保險業僱主期望高層與中層管理人員具備大學學位或以上教育程度及專業資格。因此，本會建議保險從業員考取更高學歷，並積極參加持續專業培訓[CPD]計劃，或考取其他如FLIMI、ANZIIF、CFP、CII、IIHK的保險文憑等專業資格，以加強自身的專業知識，爭取晉升機會。從業員的學歷及專業資格提高，亦有助提升整個行業的專業水平。

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

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

人力培訓

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

表 1: 經理級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 管理／行政	風險管理
3 基本業務知識	與保險有關之法律
4 管理／行政	解決困難及決策
5 管理／行政	領導才能

表 2: 主任級員工的訓練類別／課題

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

表 3: 文員級員工的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 通用技能	有效溝通技巧
2 基本業務知識	一般保險
3 通用技能	基本電腦應用
4 通用技能	資訊科技系統
5 通用技能	表達技巧

表 4: 業務代表的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 通用技能	人際關係技巧
3 通用技能	有效溝通技巧
4 通用技能	表達技巧
5 基本業務知識	與保險有關之法律

表 5: 保險代理人的訓練類別／課題

範疇	訓練類別／課題
1 基本業務知識	一般保險
2 管理／行政	時間管理
3 基本業務知識	人壽保險
4 通用技能	人際關係技巧
5 通用技能	有效溝通技巧

3.18 總括而言，對經理級員工至為重要的屬管理／行政範疇的訓練類別／課題（如「風險管理」、「解決困難及決策」和「領導才能」）；對主任級員工、業務代表和文員級員工至為重要的是「一般保險」和「有效溝通技巧」；對保險代理人至為重要的訓練類別／課題是「一般保險」和「人壽保險」。

3.19 是次調查結果顯示，未來12個月大部分公司打算請外間培訓機構為僱員提供訓練。在內部訓練和外間訓練方面，大部分保險公司表示2012年的訓練開支及2013年的訓練預算均維持不變；少數公司更表示2013年的內部和外間訓練預算均會提高。總括而言，保險公司願意投放資源訓練員工。

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

訓練課程

3.21 參考第三章第3.17段的資料，最多僱主選擇的訓練類別／課題摘錄如下：

- 風險管理
- 一般保險
- 人壽保險
- 人際關係技巧
- 與保險有關之法律
- 領導才能
- 有效溝通技巧
- 時間管理

3.22 鑑於環球經濟市場狀況不明朗，保險公司須加強管理層員工的風險管理訓練，增強他們辨識和評估潛在風險的技巧和對策。讓員工接受有效的風險管理訓練，使他們對風險管理制度、程序和監管架構有全面的了解，亦有助他們掌握必要的技巧，協助控制或減低潛在危險可能對公司造成的影響。做好風險管理，令公司時刻保持警惕，在遇到困難時臨危不亂。

3.23 此外，保險銷售人員（如業務代表、保險代理人），以至經理級員工，應熟知相關的法律規章；因此，保險公司對「與保險有關之法律」的訓練需求甚大，期望員工能掌握有關保險規例的必要知識。

3.24 保險業僱員須精通保險產品的知識，才能顯示其專業水平；而有關產品知識的培訓一般由保險公司提供。資產管理業務是行業的另一發展趨勢。國家「十二五」規劃特別提及支持香港發展成為離岸人民幣業務中心和國際資產管理中心。此外，亞洲是環球財富增長最快速的地區。

3.25 至於對保險業人力發展重要的訓練類別／課題，報告收集了僱主的有關意見。從中可見，保險業應為員工提供各種不同訓練課程。為保險業僱員提供訓練，不單能提升他們的工作知識和技巧，亦能擴闊他們的視野，並更深入了解行業的不同範疇。

保險業訓練委員會
委員名單
(1.9.2013)

主席

管胡金愛女士 (獨立人士)

委員

歐之珊女士	(香港保險業聯會壽險總會提名)
陳志江先生	(香港保險顧問聯會提名)
張耀光先生	(香港人壽保險經理協會有限公司提名)
林福明先生	(獨立人士)
林偉權先生, MH	(獨立人士)
李滿能先生	(獨立人士)
馬鎮基先生	(香港一般保險代理協會提名)
潘榮輝先生	(香港保險業聯會一般保險總會提名)
仇國林博士	(香港壽險管理學會提名)
岑振猷先生	(本地某大專院校提名)
Ms Michelle TEASEL	(香港保險學會提名)
謝國寶先生	(香港人壽保險從業員協會有限公司提名)
黃鈺來先生	(香港保險師公會提名)
余健南先生	(獨立人士)
李頌珊女士	(強制性公積金計劃管理局執行董事代表)
杜卓嘉女士	(保險業監理專員代表)
鄒靜嫻女士	(勞工處處長代表)
陳秀青女士	(職業訓練局執行幹事代表)

秘書

周永年先生 (職業訓練局)

保險業訓練委員會

2013 年保險業人力調查工作小組
委員名單

召集人

岑振猷先生 (本地某大專院校提名)

委員

陳志江先生	(香港保險顧問聯會提名)
張健強先生	(一般保險業代表)
周耀明先生	(銀行附屬保險代表)
秦鈺池先生	(一般保險業代表)
梁安福先生, JP	(資深保險業人士)
龍達明先生	(一般保險業代表)
吳志強先生	(一般保險業代表)
潘榮輝先生	(香港保險業聯會一般保險總會提名)
仇國林博士	(香港壽險管理學會提名)
謝國寶先生	(香港人壽保險從業員協會有限公司提名)
陳秀青女士	(職業訓練局執行幹事代表)
伍澤文博士	(職業訓練局)

秘書

周永年先生 (職業訓練局)

保險業訓練委員會

2013 年保險業人力調查專題小組
委員名單

召集人

岑振猷先生 (本地某大專院校提名)

委員

張美怡女士	(人壽保險業代表)
許金桂先生	(一般保險業代表)
辜信傑先生	(獨立理財顧問業代表)
郭春光先生	(人壽保險業代表)
李柏基先生	(銀行附屬保險代表)
麥順邦先生	(保險代理人公司代表)
潘翠娥女士	(保險經紀業代表)
尹志德先生	(銀行附屬保險代表)
黃文滔先生	(人壽保險業代表)
黃子遜女士	(保險經紀業代表)
陳秀青女士	(職業訓練局執行幹事代表)
伍澤文博士	(職業訓練局)

秘書

周永年先生 (職業訓練局)

保險業訓練委員會

職權範圍

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

Vocational Training Council 職業訓練局

Headquarters Division 2 總辦事處二科
6F, 20A Tsing Yi Road, Tsing Yi Island, New Territories, Hong Kong
香港新界青衣島青衣路20A號6樓
www.ytc.edu.hk

Appendix 3

Telephone No 電話 Facsimile No 傳真 2574 3759
Our Reference 本局檔號 IN/1/2(2013) Your Reference 來函檔號



2 January 2013

Dear Sir/Madam,

The 2013 Manpower Survey of the Insurance Industry

I am writing to enlist your help in the 2013 Manpower Survey of the Insurance Industry to be conducted by the Insurance Training Board of the Vocational Training Council (VTC).

The Insurance Training Board, appointed by the Chief Executive of the Hong Kong Special Administrative Region (HKSAR), is responsible for matters pertaining to manpower training of the insurance industry. In order to ascertain information on the latest local manpower situation so that meaningful recommendations on manpower training in the coming years can be formulated, the Insurance Training Board will conduct the captioned survey from 9 January 2013 to 8 February 2013.

I enclose one copy each of the Survey Questionnaire, Explanatory Notes and Job Descriptions of Principal Insurance Jobs for your reference and completion. During the survey period, an officer from the Census and Statistics Department (C&SD) will contact you or your authorised representative to answer any questions and collect the completed questionnaire for data processing.

I wish to assure you that the information collected will be handled in strict confidence. In conjunction with this survey, the Education Bureau (EDB) of the Government of the HKSAR, would also wish to have access to the information we collect and, in addition to theirs, draft manpower development policies for various industry sectors. In compliance with the Personal Data (Privacy) Ordinance, we wish to obtain your consent for us to share our data with the EDB which will of course treat the data in the same confidence.

Manpower Survey Reports of previous years can be found at <http://intb.vtc.edu.hk>. Upon completion of the 2013 Manpower Survey, the Manpower Survey Report will also be uploaded onto the VTC website. Kindly provide us with your e-mail address in the enclosed questionnaire and you will be informed of the release of the Survey Report in due course.

Should you have any questions in connection with the survey, please contact the Manpower Statistics Section of the C&SD at 2116 8505.

, please contact the Manpower
Yours faithfully,
LEUNG On-fook
Chairman
Insurance Training Board

Encl.

Headquarters Division 2 總辦事處二科
6F, 20A Tsing Yi Road, Tsing Yi Island, New Territories, Hong Kong
香港新界青衣島青衣路20A號6樓
www.vtc.edu.hk

Telephone No 電話 Facsimile No 傳真 2574 3759

Our Reference 本局檔號 IN/1/2013 Your Reference 來函檔號

執事先生／女士：



保險業 2013 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 貴公司提供協助，以便本會進行保險業 2013 年人力調查。

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 2013 年 1 月 9 日至 2 月 8 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。

..... 現隨函附上調查表、附註及主要職務工作說明，以供參閱填覆。調查期間，政府統計處職員將聯絡 貴公司負責人或其授權代表，解答有關問題，同時收回填妥的調查表，作資料處理。

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擬定人力發展政策。基於個人資料(私隱)條例規定，現請 貴公司表示，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。

歷屆人力調查報告書已上載於本局網頁，網址為 <http://intb.vtc.edu.hk>。是次人力調查工作完成後之相關報告書亦將上載於上述網址，歡迎下載。請於夾附調查表填上 貴公司電郵地址，以便通知報告書的發表日期。

如對調查有任何問題，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'.

保險業訓練委員會主席
梁安福



2013 年 1 月 2 日

Notes for Guidance 填表須知

1. Please complete pages 71 to 83. If your company has in-house insurance agents, please also complete pages 84 to 91.
請填寫第 71 至 83 頁。如 貴公司有內部保險代理人，亦請填寫第 84 至 91 頁。
2. The following pages are explanatory notes and job descriptions of principal jobs of the insurance industry to facilitate the completion of the questionnaire:
以下是調查表附註及保險業主要職務的工作說明以供協助填寫問卷之用：

<u>Reference 參考資料</u>	<u>Page 頁數</u>
<i>Explanatory Notes</i> 調查表附註	92 – 94
<i>Job Descriptions of Principal Jobs of the Insurance Industry</i> 保險業主要職務的工作說明	
(i) <i>General Insurer Sector</i> 一般保險承保公司	96 – 102
(ii) <i>General Insurance Agent</i> 一般保險代理人	103
(iii) <i>Life Insurer Sector</i> 人壽保險承保公司	104 – 113
(iv) <i>Life Insurance Agent</i> 人壽保險代理人	114
(v) <i>Insurance Broker Sector (General Insurance)</i> 保險經紀業 (一般保險)	115 – 119
(vi) <i>Insurance Broker Sector (Life Insurance)</i> 保險經紀業 (人壽保險)	120 – 124
(vii) <i>Company Agencies (General Insurance)</i> 代理人公司 (一般保險)	125 – 128
(viii) <i>Company Agencies (Life Insurance)</i> 代理人公司 (人壽保險)	129 – 132
(ix) <i>Bancassurance Sector (General Insurance)</i> 銀行附屬保險 (一般保險)	133 – 136
(x) <i>Bancassurance Sector (Life Insurance)</i> 銀行附屬保險 (人壽保險)	137 – 140

CONFIDENTIAL

WHEN ENTERED WITH DATA

填入數據後即成

機密文件

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局

THE 2013 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2013 年人力調查

QUESTIONNAIRE
調查表

(PLEASE READ THE ATTACHED EXPLANATORY NOTES BEFORE COMPLETING THIS QUESTIONNAIRE)

(請於填表前詳閱附註)

For Official Use Only:

此欄毋須填寫

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

Name of Company: _____

公司名稱

Address: _____

地址

Total No. of Persons Engaged (including full-time employees, technical
representatives and insurance agents): _____

員工總數 (包括全職僱員、業務代表及保險代理人) _____

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

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

E-mail: _____
電郵 64 98

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

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

_____ 99 100 101 102

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局
THE 2013 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2013 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/ Technical Representatives as at 2.1.2013 在 2.1.2013 之 僱員／業務代表 人數	(C) No. of Vacancies as at 2.1.2013 在 2.1.2013 之 空缺數目	(D) Forecast No. of Employees/ Technical Representatives in 24 Months' Time 預測 24 個月後的 僱員／業務代表 人數	(E) Minimum Education Requirement for the Principal Job ("✓" for Yes / "X" for No) 此主要職務的基 本教育程度要求 (see Column H) (見 H 欄)	(F) Requirement of Professional Qualification for the Principal Job ("✓" for Yes / "X" for No) 此主要職務 要求 專業資格 (是"✓" / 否"X") (見 H 欄)	(G) Minimum Requirement of Year(s) of Experience in the Industry 在此行業 的基本 年資要求 (see Column H) (見 H 欄)	(H) Please use the following Codes for Columns (E) and (G). 請按下列編號，填入(E)及(G)欄內。 For Column (E) 供(E)欄用 Code 編號 _____ Education Level 教育程度 _____
1	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
2	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
3	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
4	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
5	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
6	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
7	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
8	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
9	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
10	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
11	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
12	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
13	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
14	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
15	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
16	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
17	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
18	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
19	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
20	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
21	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
22	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
23	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
24	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
25	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
26	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
27	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
28	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
29	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
30	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				
31	2	1 1	1 1 1	1 1	1 1 1				

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 2013 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2013 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 /Technical Representatives (excluding insurance agents) who left in the past 12 months (1.1.2012 to 31.12.2012) by reason:

按原因劃分，過去 12 個月內 (1.1.2012 至 31.12.2012) 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/Technical Representative (excluding insurance agents) by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	Supervisory 主任級	Clerical 文員級	Technical Representative 業務代表
(a) Taking up another job in the insurance industry or starting own insurance related business 擔任另一份保險業工作或創辦與保險有關的業務	8	11	14	17
(b) Taking up a job in the banking/finance industry or starting own finance related business 擔任另一份銀行／金融工作或創辦與金融有關的業務	20	23	26	29
(c) Taking up a job outside the insurance/banking/finance industry or starting own business outside the insurance/banking/finance industry 擔任保險／金融／銀行業以外的工作或創辦與保險／金融／銀行業以外的業務	32	35	38	41
(d) Emigration 移民	44	47	50	53
(e) Repatriation 回國	56	59	62	65
(f) Relocation of workplace 遷改工作地點				
(i) To the mainland of China/Macau/Taiwan 往中國內地/澳門/台灣	68	71	74	77
(ii) To other countries 往其他國家	80	83	86	89
(g) Retirement 退休	92	95	98	101
(h) Further studies 繼續進修	104	107	110	113
(i) Other reasons 其他原因	116	119	122	125

Please specify _____
請註明 _____

For Official Use Only
此欄毋須填寫

128 131 134 137

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

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

Please specify

請註明

For Official Use Only

此欄毋須填寫

2. The number of recruits in the past 12 months (1.1.2012 to 31.12.2012) by source :
按來源劃分，過去 12 個月內 (1.1.2012 至 31.12.2012) 所招聘的人數：

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

Please specify

請註明

For Official Use Only

此欄毋須填寫

3. The number of recruits in the past 12 months (1.1.2012 to 31.12.2012) by geographic origin :
按地域來源劃分，過去 12 個月內 (1.1.2012 至 31.12.2012) 所招聘的僱員人數：

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

Please specify _____

請註明 _____

For Official Use Only

此欄毋須填寫

370 373 376 379 382

4. The number of internal promotions in the past 12 months (1.1.2012 to 31.12.2012) :
過去 12 個月內 (1.1.2012 至 31.12.2012) 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) Agency Manager 營業經理	Agency Director/ Senior Agency Manager 營業總監／高級營業經理	<input type="text"/> 383
(b) Unit Manager/ Agency Supervisor 單位經理／ 營業主任	Agency Manager 營業經理	<input type="text"/> 386
(c) Agent/ Technical Representative 營業員／業務代表	Unit Manager/ Agency Supervisor 單位經理／營業主任	<input type="text"/> 389
(d) Middle Manager 中層經理	Senior Manager 高級經理	<input type="text"/> 392
(e) Supervisor 主任	Middle Manager 中層經理	<input type="text"/> 395
(f) Clerk 文員	Supervisor 主任	<input type="text"/> 398
(g) Others 其他職級	Clerk 文員	<input type="text"/> 401

For Official Use Only

此欄毋須填寫

404

5. If your company employs part-time staff to perform job duties in addition to those full-time employees/ Technical Representatives reported in Part I, please state the total number of these part-time staff. 除了在第一部分填報的全職僱員／業務代表外，如 貴公司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/Technical Representatives (Reported in Part I) 現有全職的僱員／ 業務代表人數 (在第一部分填報之數據)	No. of Part-time Employees/Technical Representatives 兼職僱員／ 業務代表人數
(a) Managerial 經理級	405 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	409 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
(b) Supervisory 主任級	413 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	417 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
(c) Clerical 文員級	421 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	425 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
(d) Technical Representative 業務代表	429 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	433 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

6. Please estimate the number of staff to be recruited in the next 24 months by type of education level. 請按教育程度劃分，列出 貴公司預計在未來 24 個月招聘的僱員人數。

Education Level 教育程度	Managerial 經理級	Supervisory 主任級	Clerical 文員級	Technical Representative 業務代表
(a) Graduate of University Degree or Above 大學學位或以上畢業生	437 <input type="text"/> <input type="text"/>	440 <input type="text"/> <input type="text"/>	443 <input type="text"/> <input type="text"/>	446 <input type="text"/> <input type="text"/>
(b) Sub-degree Holder (HD/AD/D/HC/C or Equivalent) 副學位畢業生(高級文憑／副學士／ 文憑／高級證書／證書或同等學歷)	449 <input type="text"/> <input type="text"/>	452 <input type="text"/> <input type="text"/>	455 <input type="text"/> <input type="text"/>	458 <input type="text"/> <input type="text"/>
(c) Graduate of Hong Kong Diploma of Secondary Education/Matriculant/Secondary School Leaver or Equivalent/Student Below Secondary 5 香港中學文憑畢業生／預科生／中五畢業 生或同等學歷／中五以下程度學生	461 <input type="text"/> <input type="text"/>	464 <input type="text"/> <input type="text"/>	467 <input type="text"/> <input type="text"/>	470 <input type="text"/> <input type="text"/>

For Official Use Only 此欄毋須填寫	473	474	477	480	483	486
---------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局
THE 2013 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2013 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 (1.1.2012 to 31.12.2012)?
過去 12 個月內 (1.1.2012 至 31.12.2012) 貴公司在招聘僱員時有否遇到困難？

	Managerial 經理級	Supervisory 主任級	Clerical 文員級	Technical Representative 業務代表
(a) Yes 有	<input type="checkbox"/> 487	<input type="checkbox"/> 488	<input type="checkbox"/> 489	<input type="checkbox"/> 490
(b) No 沒有	<input type="checkbox"/> 491	<input type="checkbox"/> 492	<input type="checkbox"/> 493	<input type="checkbox"/> 494
(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"/> 495	<input type="checkbox"/> 496	<input type="checkbox"/> 497	<input type="checkbox"/> 498

(If (b) or (c) is selected for all the four job levels, please go to Question 3.
(如四個職級均選擇(b)或(c)項，請轉到第三題繼續作答。)

For Official Use Only
此欄毋須填寫

499

2. If your company has experienced recruitment difficulty in the past 12 months (1.1.2012 to 31.12.2012), what do you think are the reasons? (You may provide more than one reason for each job level.)
 如 貴公司過去 12 個月內 (1.1.2012 至 31.12.2012) 在招聘員工方面遇到困難，你認為是甚麼原因？
 (每職級可提供多於一項原因。)

Reason 原因	Managerial 經理級	Supervisory 主任級	Clerical 文員級	Technical Representative 業務代表
(a) 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、銀行及金融等) 畢業生數目不足	<input type="checkbox"/> 500	<input type="checkbox"/> 501	<input type="checkbox"/> 502	<input type="checkbox"/> 503
(b) 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"/> 504	<input type="checkbox"/> 505	<input type="checkbox"/> 506	<input type="checkbox"/> 507
(c) 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"/> 508	<input type="checkbox"/> 509	<input type="checkbox"/> 510	<input type="checkbox"/> 511
(d) Lack of candidates with good language capabilities 職位申請人缺乏良好語言能力	<input type="checkbox"/> 512	<input type="checkbox"/> 513	<input type="checkbox"/> 514	<input type="checkbox"/> 515
(i) English 英語	<input type="checkbox"/> 516	<input type="checkbox"/> 517	<input type="checkbox"/> 518	<input type="checkbox"/> 519
(ii) Putonghua 普通話	<input type="checkbox"/> 520	<input type="checkbox"/> 521	<input type="checkbox"/> 522	<input type="checkbox"/> 523
(e) Other reasons 其他原因				

Please specify

請註明

For Official Use Only 此欄毋須填寫	<input type="checkbox"/> 524	<input type="checkbox"/> 525	<input type="checkbox"/> 526	<input type="checkbox"/> 527	<input type="checkbox"/> 528
---------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

3. Please estimate the percentage of training to be provided by external course providers to your employees/ Technical Representatives in the next 12 months.

請估計在未來 12 個月將由外間培訓機構提供訓練予 貴公司僱員／業務代表的百分比。

	Managerial 經理級	Supervisory 主任級	Clerical 文員級	Technical Representative 業務代表
0%	<input type="checkbox"/> 529	<input type="checkbox"/> 530	<input type="checkbox"/> 531	<input type="checkbox"/> 532
>0% - 24%	<input type="checkbox"/> 533	<input type="checkbox"/> 534	<input type="checkbox"/> 535	<input type="checkbox"/> 536
>24% - 49%	<input type="checkbox"/> 537	<input type="checkbox"/> 538	<input type="checkbox"/> 539	<input type="checkbox"/> 540
>49% - 74%	<input type="checkbox"/> 541	<input type="checkbox"/> 542	<input type="checkbox"/> 543	<input type="checkbox"/> 544
>74% - <100%	<input type="checkbox"/> 545	<input type="checkbox"/> 546	<input type="checkbox"/> 547	<input type="checkbox"/> 548
100%	<input type="checkbox"/> 549	<input type="checkbox"/> 550	<input type="checkbox"/> 551	<input type="checkbox"/> 552

4. Please give information on the training expenses of your company from 2011 to 2013.

請提供 貴公司由 2011 年至 2013 年的訓練支出情況。

(a) The training expenses in 2012
as compared with those in 2011
2012 年與 2011 年
的訓練開支的比較

(b) The training budget for 2013 as
compared with the
training expenses in 2012
2013 年的訓練開支預算
與 2012 年的訓練開支的比較

	In-house Training 內部訓練	External Training 外間訓練	In-house Training 內部訓練	External Training 外間訓練
(i) No Change 沒有改變	<input type="checkbox"/> 553	<input type="checkbox"/> 554	<input type="checkbox"/> 555	<input type="checkbox"/> 556
(ii) Increased by 增加	<input type="checkbox"/> 557	<input type="checkbox"/> 558	<input type="checkbox"/> 559	<input type="checkbox"/> 560
> 50%	<input type="checkbox"/> 561	<input type="checkbox"/> 562	<input type="checkbox"/> 563	<input type="checkbox"/> 564
>20% - 50%	<input type="checkbox"/> 565	<input type="checkbox"/> 566	<input type="checkbox"/> 567	<input type="checkbox"/> 568
>10% - 20%	<input type="checkbox"/> 569	<input type="checkbox"/> 570	<input type="checkbox"/> 571	<input type="checkbox"/> 572
5% - 10%	<input type="checkbox"/> 573	<input type="checkbox"/> 574	<input type="checkbox"/> 575	<input type="checkbox"/> 576
< 5%				
(iii) Decreased by 減少	<input type="checkbox"/> 577	<input type="checkbox"/> 578	<input type="checkbox"/> 579	<input type="checkbox"/> 580
> 50%	<input type="checkbox"/> 581	<input type="checkbox"/> 582	<input type="checkbox"/> 583	<input type="checkbox"/> 584
>20% - 50%	<input type="checkbox"/> 585	<input type="checkbox"/> 586	<input type="checkbox"/> 587	<input type="checkbox"/> 588
>10% - 20%	<input type="checkbox"/> 589	<input type="checkbox"/> 590	<input type="checkbox"/> 591	<input type="checkbox"/> 592
5% - 10%	<input type="checkbox"/> 593	<input type="checkbox"/> 594	<input type="checkbox"/> 595	<input type="checkbox"/> 596

For Official Use Only
此欄毋須填寫

597 598 599 600 601 602

5. Please suggest several types/topics of training that are considered the most important for the development of your company. (Examples of training topics are given as follows for reference.)
 請就 貴公司認為對保險業人力發展至為重要的數項訓練類別／課題作出建議。(訓練課題的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。

Managerial 經理級	Code 編號	Please specify if the suggested type/topic of training is not included in the list of examples provided.
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	603	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	606	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	609	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	612	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	615	
Supervisory 主任級	Code 編號	Please specify if the suggested type/topic of training is not included in the list of examples provided.
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	618	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	621	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	624	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	627	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	630	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	633	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	636	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	639	
Clerical 文員級	Code 編號	Please specify if the suggested type/topic of training is not included in the list of examples provided.
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	642	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	645	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	648	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	651	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	654	
Technical Representative 業務代表	Code 編號	Please specify if the suggested type/topic of training is not included in the list of examples provided.
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	657	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	660	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	663	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	666	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
	669	

For Official Use Only
 此欄毋須填寫

672 673 674 675 676

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 解決困難及決策	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 Insurance Agency Manager (CIAM)
207	Chartered Life Underwriter (CLU)
208	Certified Manager of Financial Advisors (CMFA)
209	Chartered Property and Casualty Underwriter (CPCU)
210	Essentials of Management Development Program (EMD)
211	Fellow of the Chartered Insurance Institute (FCII)
212	Fellow of the Faculty of Actuaries in Scotland (FFA)

Professional Knowledge (Cont'd)**專業知識 (續)**

Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
213	Fellow of the Institute of Actuaries (FIA)
214	Fellow of the Institute of Actuaries of Australia (FIAA)
215	Fellow, Chartered Financial Practitioner (FChFP)
216	Fellow of the Society of Actuaries (FSA)
217	Fellow, Life Management Institute (FLMI)
218	Graduate Diploma of Insurance (GDI)
219	Fellow, Hong Kong Society of Certified Insurance Practitioners (HKCIP)
220	Insurance Financial Planning Course (IFPC)
221	Insurance Institute of Hong Kong (IIHK) Diploma
222	Leadership Fellow (LF)
223	Life Underwriter Training Council Fellow (LUTCF)
224	Professional Diploma in Insurance Programme (PDI)
225	Registered Financial Consultant (RFC)
226	Registered Financial Planner (RFP)
227	SFC related courses

Basic Job-related Knowledge**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 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
401	English Writing
402	Spoken English
403	Chinese Writing
404	Cantonese
405	Putonghua
406	Use of Computer
407	IT Enabling Systems
408	Effective Communication Skills
409	Marketing/Selling Skills
410	Presentation Skills
411	Basic Accounting
412	Interpersonal Skills
413	Negotiation Skills
414	Telemarketing Skills
415	Customer Psychology
416	Mediation Skills

- End of Questionnaire (Part III) -

- 調查表（第三部分）完 -

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局
THE 2013 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2013 年人力調查
QUESTIONNAIRE (PART IB – INSURANCE AGENTS)
調查表(第一乙部分 - 保險代理人)

*Optional for life insurance agents.
人壽保險代理人可選擇性填寫。

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局
THE 2013 MANPOWER SURVEY OF THE INSURANCE INDUSTRY
保險業 2013 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. Please provide the following figures in respect of insurance agents of the company in the past 12 months (1.1.2012 to 31.12.2012):

請提供過去 12 個月內 (1.1.2012 至 31.12.2012) 有關 貴公司的保險代理人數目：

- (a) No. of insurance agents registered as at 1.1.2012
在 1.1.2012 註冊的保險代理人數目

677

- (b) No. of insurance agents registered as at 31.12.2012
在 31.12.2012 註冊的保險代理人數目

682

- (c) No. of insurance agents newly registered during the past 12 months (1.1.2012 to 31.12.2012)

過去 12 個月內(1.1.2012 至 31.12.2012)新註冊的保險代理人數目

687

2. The number of insurance agents who left in the past 12 months (1.1.2012 to 31.12.2012) by reason:
按原因劃分，過去 12 個月內 (1.1.2012 至 31.12.2012) 離職的保險代理人數目：

- (i) Leaving of the company is initiated by the insurance agents
由保險代理人主動申請離職

Reason
原因

Insurance agents
保險代理人

- (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

692

- (b) Taking up a job in the banking/finance industry or starting own finance related business

擔任另一份銀行／金融工作或創辦與金融有關的業務

695

- (c) Taking up a job outside the insurance/banking/finance industry or starting own business outside the insurance/banking/finance industry

擔任保險／金融／銀行業以外的工作或創辦保險／金融／銀行業以外的業務

698

- (d) Emigration
移民

701

- (e) Repatriation
回國

704

- (f) Relocation of workplace
遷改工作地點

(i) To the mainland of China/Macau/Taiwan
往中國內地／澳門／台灣

707

- (ii) To other countries
往其他國家
- (g) Retirement
退休
- (h) Further studies
繼續進修
- (i) Other reasons
其他原因

Please specify
請註明

For Official Use Only
此欄毋須填寫

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

- | <u>Reason</u>
<u>原因</u> | <u>Insurance agents</u>
<u>保險代理人</u> |
|---|--|
| (a) Termination of agency agreement
終止代理合約 | <input type="text" value="728"/> <input type="text" value="728"/> <input type="text" value="728"/> |
| (b) Restructure/Closure of Company
公司改組／結業 | <input type="text" value="731"/> <input type="text" value="731"/> <input type="text" value="731"/> |
| (c) Poor performance
工作表現欠佳 | <input type="text" value="734"/> <input type="text" value="734"/> <input type="text" value="734"/> |
| (d) Other reasons
其他原因 | <input type="text" value="737"/> <input type="text" value="737"/> <input type="text" value="737"/> |

Please specify
請註明

For Official Use Only
此欄毋須填寫

3. The number of internal promotions in the past 12 months (1.1.2012 to 31.12.2012) for insurance agents:
過去 12 個月內 (1.1.2012 至 31.12.2012) 由內部晉升的保險代理人數：

<u>From</u> <u>由</u>	<u>To</u> <u>至</u>	<u>No. of Internal Promotions</u> <u>由內部晉升的保險代理人數</u>
(a) 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="744"/> <input type="text" value="744"/> <input type="text" value="744"/>
(b) Unit Manager/ Agency Supervisor 單位經理／營業主任	Agency Manager 營業經理	<input type="text" value="747"/> <input type="text" value="747"/> <input type="text" value="747"/>
(c) Agents/Technical Representative 營業員／業務代表	Unit Manager/ Agency Supervisor 單位經理／營業主任	<input type="text" value="750"/> <input type="text" value="750"/> <input type="text" value="750"/>

For Official Use Only
此欄毋須填寫

4. Please estimate the percentage of training to be provided by external course providers to your insurance agents in the next 12 months.

請估計在未來 12 個月將由外間培訓機構提供訓練予 貴公司的保險代理人的百分比。



5. Please give information on the training expenses of your company for insurance agents from 2011 to 2013.
請提供 貴公司由 2011 年至 2013 年的保險代理人訓練支出情況。

(a) The training expenses in 2012
as compared with those in 2011
2012 年與 2011 年
的訓練開支的比較

(b) The training budget for 2013 as
compared with the
training expenses in 2012
2013 年的訓練開支預算
與 2012 年的訓練開支的比較

	In-house Training 內部訓練	External Training 外間訓練	In-house Training 內部訓練	External Training 外間訓練
(i) No Change 沒有改變	<input type="checkbox"/> 760	<input type="checkbox"/> 761	<input type="checkbox"/> 762	<input type="checkbox"/> 763
(ii) Increased by 增加				
> 50%	<input type="checkbox"/> 764	<input type="checkbox"/> 765	<input type="checkbox"/> 766	<input type="checkbox"/> 767
>20% - 50%	<input type="checkbox"/> 768	<input type="checkbox"/> 769	<input type="checkbox"/> 770	<input type="checkbox"/> 771
>10% - 20%	<input type="checkbox"/> 772	<input type="checkbox"/> 773	<input type="checkbox"/> 774	<input type="checkbox"/> 775
5% - 10%	<input type="checkbox"/> 776	<input type="checkbox"/> 777	<input type="checkbox"/> 778	<input type="checkbox"/> 779
< 5%	<input type="checkbox"/> 780	<input type="checkbox"/> 781	<input type="checkbox"/> 782	<input type="checkbox"/> 783
(iii) Decreased by 減少				
> 50%	<input type="checkbox"/> 784	<input type="checkbox"/> 785	<input type="checkbox"/> 786	<input type="checkbox"/> 787
>20% - 50%	<input type="checkbox"/> 788	<input type="checkbox"/> 789	<input type="checkbox"/> 790	<input type="checkbox"/> 791
>10% - 20%	<input type="checkbox"/> 792	<input type="checkbox"/> 793	<input type="checkbox"/> 794	<input type="checkbox"/> 795
5% - 10%	<input type="checkbox"/> 796	<input type="checkbox"/> 797	<input type="checkbox"/> 798	<input type="checkbox"/> 799
< 5%	<input type="checkbox"/> 800	<input type="checkbox"/> 801	<input type="checkbox"/> 802	<input type="checkbox"/> 803

For Official Use Only
此欄毋須填寫

804 805 806 807 808 809

6. Please suggest several types/topics of training that are considered the most important for the development of your insurance agents. (Examples of training topics are given as follows for reference.)
請就 貴公司認為對保險代理人發展至為重要的數項訓練類別／課題作出建議。(訓練課題的例子載列於本問題之後以供參考。)

Code 編號	Please specify if the suggested type/topic of training is not included in the list of examples provided. 如建議的訓練類別/課題不包括在所提供的例子清單內， 請詳細註明。
Insurance Agents 保險代理人	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 810	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 813	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 816	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 819	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 822	

For Official Use Only

此欄毋須填寫

825

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 解決困難及決策	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 Insurance Agency Manager (CIAM)
207	Chartered Life Underwriter (CLU)
208	Certified Manager of Financial Advisors (CMFA)
209	Chartered Property and Casualty Underwriter (CPCU)
210	Essentials of Management Development Program (EMD)
211	Fellow of the Chartered Insurance Institute (FCII)
212	Fellow of the Faculty of Actuaries in Scotland (FFA)
213	Fellow of the Institute of Actuaries (FIA)
214	Fellow of the Institute of Actuaries of Australia (FIAA)
215	Fellow, Chartered Financial Practitioner (FChFP)
216	Fellow of the Society of Actuaries (FSA)

Professional Knowledge (Cont'd)

專業知識 (續)

Code 編號	Skills/Knowledge 技能／知識
217	Fellow, Life Management Institute (FLMI)
218	Graduate Diploma of Insurance (GDI)
219	Fellow, Hong Kong Society of Certified Insurance Practitioners (HKCIP)
220	Insurance Financial Planning Course (IFPC)
221	Insurance Institute of Hong Kong (IIHK) Diploma
222	Leadership Fellow (LF)
223	Life Underwriter Training Council Fellow (LUTCF)
224	Professional Diploma in Insurance Programme (PDI)
225	Registered Financial Consultant (RFC)
226	Registered Financial Planner (RFP)
227	SFC related courses

Basic Job-related Knowledge

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 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
415 Customer Psychology	顧客心理
416 Mediation Skills	調解技巧

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

The 2013 Manpower Survey of the Insurance Industry
保險業 2013 年人力調查

Explanatory Notes
附註

1. This Questionnaire covers four Parts about your business sector. Part I is about principal jobs, Parts II and III are about employees and technical representatives while Part IV is about insurance agents. For the ease of completion, we suggest Parts IA, II and III to be completed by Human Resources Division and Parts IB and IV by Agency Administration Division in your business sector.

此調查表涵蓋四部分。第一部分是有關 貴公司之主要職務，第二及第三部分是有關僱員及業務代表，而第四部分是有關保險代理人。為方便 貴公司填寫此調查表，我們建議由 貴公司人力資源部門填寫調查表第一甲、第二及第三部分，而第一乙及第四部分則由代理人行政部填寫。

2. Please complete all columns ('A' to 'G') of the questionnaire which are applicable to your business sector and insert a zero (0) in any column which is not.

請填寫表內 (A) 至 (G) 欄。如不適用，請填 (0) 符號。

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

(A) 欄 — 保險業主要職務名稱

- (a) Please choose the job descriptions which best fit the business classification of your company 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), and 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）及銀行附屬保險（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 company. 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。若僱員/保險代理人/業務代表的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 those jobs and their corresponding job codes that are not included in Appendix C but are considered as principal jobs in your company. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels on a blank sheet.

若有需要，請填寫 貴公司其他並未包括在附錄 C 內的主要職務及相關職務編號，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, and their corresponding job codes, 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 only provide information as required by Columns B, C and D of the questionnaire (Part I).

若有需要，請填寫一般並非專責保險事務的其他輔助人員及相關職務編號，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。請只填寫調查表（第一部分）之 B、C、D 各欄所需的資料。

4. Column 'B' - Number of Employees/Insurance Agents/Technical Representatives (TRs) as at 2.1.2013

- (B) 欄 — 在 2013 年 1 月 2 日之僱員/保險代理人/業務代表人數

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

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

5. Column 'C' - Number of Vacancies as at 2.1.2013

- (C) 欄 — 在 2013 年 1 月 2 日之空缺額

‘Number of Vacancies as at 2.1.2013’ refer to those unfilled, immediately available job openings as at 2.1.2013 for which the company is actively trying to recruit.

「在 2013 年 1 月 2 日之空缺數目」指該職位在 2013 年 1 月 2 日仍懸空，須立刻填補而現正積極招聘人員填補。

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

- (D) 欄 — 預測在 24 個月後之僱員/保險代理人/業務代表人數

Please fill in the forecast number of employees/insurance agents/technical representatives (TRs) you will be employing for each principal job in the next 24 months. The number given could be more/less than that in Column ‘B’ if an expansion/a contraction is expected. 請填上 貴公司預測在 24 個月後從事主要職務的僱員/保險代理人/業務代表人數。如估計業務屆時可能擴張／收縮，此欄所填的數字應多於／少於 (B) 欄。

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

(E) 欄 — 此主要職務基本教育程度的要求

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

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

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

(F) 欄 — 此主要職務要求專業資格

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

請在 (F) 欄填上 貴公司認為僱員/保險代理人/業務代表是否需要擁有專業資格。

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

(G) 欄 — 在此行業的基本年資要求

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

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

10. Please complete Parts II, III and IV (where appropriate) of the Questionnaire.

請填妥調查表第二、第三及第四部分 (如適用)。

Note:

備註 :

The information collected will be treated in strict confidence and will be published only in the form of statistics summaries without reference to individual organisations.

調查所得資料絕對保密，只以摘要統計數字發表，並不會提及個別機構。

Index of Job Description of Principal Jobs
主要職務的工作說明目錄

<u>Principal Jobs</u>	<u>主要職務</u>	<u>Page 頁碼</u>
General Insurer Sector	一般保險承保公司	96 – 102
General Insurance Agent	一般保險代理人	103
Life Insurer Sector	人壽保險承保公司	104 – 113
Life Insurance Agent	人壽保險代理人	114
Insurance Broker Sector (General Insurance)	保險經紀業（一般保險）	115 – 119
Insurance Broker Sector (Life Insurance)	保險經紀業（人壽保險）	120 – 124
Company Agencies (General Insurance)	代理人公司（一般保險）	125 – 128
Company Agencies (Life Insurance)	代理人公司（人壽保險）	129 – 132
Bancassurance Sector (General Insurance)	銀行附屬保險（一般保險）	133 – 136
Bancassurance Sector (Life Insurance)	銀行附屬保險（人壽保險）	137 – 140

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

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL 高層管理人員級		
111	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。
112	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 the company. 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。
113	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 standardises 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
210	Actuarial Manager 精算經理	Carries out actuarial studies related to the company'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。
211	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。
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 extent of cover. May specialise 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)		
213	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>
214	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>
215	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 organises 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)		
216	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。
217	Accounting Manager 會計經理	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。評估策略性工作，包括合併、收購及業務多元化。
218	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。
219	Compliance Manager 合規經理	Raises the level of compliance awareness and fosters a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensures that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintains 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。

SUPERVISORY LEVEL 主任級		
311	Actuarial Assistant 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。
312	Account Supervisor/ Underwriting Supervisor 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。
313	Policy Services / Claims Supervisor 保單服務／索償主任	Underwrites policies and approves claims within authorised limits. Keeps and analyses 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。
314	Marketing Supervisor 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。
315	Accounting Supervisor 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Accounting Manager in analysing 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。協助會計經理分析統計資料、編製管理報告及法定報表。
316	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 the 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。

SUPERVISORY LEVEL (Continued)		主任級 (續)
317	Information Technology Supervisor 資訊科技人員	Plans, maintains and controls the applications of information technology in insurance, office automation and telecommunication. Analyses 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		
511	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。
512	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。
513	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	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Senior Management Level 高層管理人員級	Jobs not classified above but are considered as principal jobs in your company. 未被涵括在以上分類的其他主要職務。
812	- Middle Management Level 中層管理人員級	
319	- Supervisory Level 主管級	
519	- Clerical Level 文員級	
711	Other Supporting Staff 其他輔助員工	Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines. 其他輔助員工指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。

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

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
611	Director/ Manager 董事／經理	<p>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.</p> <p>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。</p>
612	Agent 營業員	<p>Identifies prospective clients to acquire new business and serves existing policyholders.</p> <p>確定有潛力的客戶，以拓展業務，並為保單持有人提供服務。</p>

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

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
121	Managing Director/ Chief Executive 常務董事／行政總裁	<p>Assumes total management responsibility of the company with other managers/executives as direct subordinates. Formulates company policies and objectives with a view to achieving them. Collects, collates and presents information required by directors. Represents the company in dealing with the government, business concerns and the public.</p> <p>全權負責管理公司，直接管轄各部門經理／行政人員。制訂公司政策，以求達致公司目標。收集、整理及提交董事所需資料。代表公司與政府、商業團體及公眾聯絡。</p>
122	Chief Actuary 總精算師	<p>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.</p> <p>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。</p>
123	Head - Operations 主管 - 營運	<p>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.</p> <p>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。</p>

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

SENIOR MANAGEMENT LEVEL (Continued) 高層管理人員級（續）		
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL 中層管理人員級		
127	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。
220	Accounting Manager 會計經理	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。評估策略性工作，包括合併、收購及業務多元化。
221	Actuarial Manager 精算經理	Carries out actuarial studies related to the company'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)		
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. 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。
223	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)		
224	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。
225	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。
226	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)		
227	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 organises 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。
228	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。
229	Compliance Manager 合規經理	Raises the level of compliance awareness and fosters a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensures that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintains 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。
SUPERVISORY LEVEL		主任級
321	Actuarial Assistant 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。

SUPERVISORY LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
322	Underwriting Supervisor 核保主任	Assists the Underwriting/Policy Services Manager in implementing company's underwriting policies as directed and appraises risks within authorised 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。
323	Policy Services/Claims Supervisor 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 authorised 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。
324	Marketing/Agency Supervisor 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 organise 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。

SUPERVISORY LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
325	Group Benefits Business Supervisor 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。
326	Accounting/Investment Supervisor 財務／投資主任	Assists the Accounting/Investment Manager in planning and organising 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。
327	Human Resources/Training Supervisor 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。
328	Accounting Supervisor 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Accounting Manager in analysing 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。協助會計經理分析統計資料、編製管理報告及法定報表。

SUPERVISORY LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
329	Information Technology Supervisor 資訊科技人員	Plans, maintains and controls the applications of information technology in insurance, office automation and telecommunication. Analyses 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		
521	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。
522	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 - Senior Management Level 高層管理人員級	Jobs not classified above but are considered as principal jobs in your company. 未被涵括在以上分類的其他主要職務。
822	- Middle Management Level 中層管理人員級	
823	- Supervisory Level 主管級	
529	- Clerical Level 文員級	

OTHERS (Continued) 其他 (續)		
721	Other Supporting Staff 其他輔助員工	<p>Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines.</p> <p>其他輔助員工指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。</p>

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

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
621	Agency Director/ District Director/ Regional Director/ Senior Agency Manager 營業總監／區域總監／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。
622	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。
623	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。
624	Agent 營業員	Identifies prospective clients to acquire new business and serves existing policyholders. 確定有潛力的客戶，以拓展業務，並為保單持有人提供服務。

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

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
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 standardises 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。
133	Assistant Director/ Divisional Director 助理總監／業務部門總監	Heads and manages the operational activities of the Business Division. 負責領導及管理公司業務部門之運作。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
231	Senior Account Manager 高級客戶經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyses 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、再保險公司及律師等緊密聯絡。監督及訓練屬下職員。保留及分析統計數字。
234	Accounting Manager 會計經理	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。評估策略性工作，包括合併、收購及業務多元化。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
235	Compliance Manager 合規經理	<p>Raises the level of compliance awareness and fosters a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensures that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintains 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.</p> <p>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。</p>
SUPERVISORY LEVEL 主任級		
331	Claims Supervisor 索償主任	<p>Underwrites policies and approves claims within authorised limits. Keeps and analyses new business and claims statistics. Implements the company's guideline for risks appraisal or claims settlement.</p> <p>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。</p>
332	Client Servicing Supervisor 客戶服務主任	<p>Handles enquiries from existing and prospective clients. Gives explanation and advice to customers and if necessary, directs them to appropriate sections or managers.</p> <p>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。</p>
333	Accounting Supervisor 會計主任	<p>Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Accounting Manager in analysing statistics and preparing management reports and statutory returns.</p> <p>監督會計人員的工作，確保會計資料及紀錄準確。協助會計經理分析統計資料、編製管理報告及法定報表。</p>

TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
431	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		
531	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。
532	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	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Senior Management Level 高層管理人員級	Jobs not classified above but are considered as principal jobs in your company. 未被涵括在以上分類的其他主要職務。
239	- Middle Management Level 中層管理人員級	
339	- Supervisory Level 主管級	
539	- Clerical Level 文員級	

OTHERS (Continued) 其他 (續)

731	Other Supporting Staff 其他輔助員工	<p>Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines.</p> <p>其他輔助員工指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。</p>
-----	----------------------------------	--

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

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
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 standardises 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
241	Senior Account Manager 高級客戶經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyses 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、再保險公司及律師等緊密聯絡。監督及訓練屬下職員。保留及分析統計數字。
244	Accounting Manager 會計經理	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。評估策略性工作，包括合併、收購及業務多元化。

MIDDLE MANAGEMENT LEVEL (Continued) 中層管理人員級 (續)		
SUPERVISORY LEVEL 主任級		
245	Compliance Manager 合規經理	<p>Raises the level of compliance awareness and fosters a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensures that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintains 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.</p> <p>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。</p>
341	Claims Supervisor 索償主任	<p>Underwrites policies and approves claims within authorised limits. Keeps and analyses new business and claims statistics. Implements the company's guideline for risks appraisal or claims settlement.</p> <p>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。</p>
342	Client Servicing Supervisor 客戶服務主任	<p>Handles enquiries from existing and prospective clients. Gives explanation and advice to customers and if necessary, directs them to appropriate sections or managers.</p> <p>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。</p>
343	Accounting Supervisor 會計主任	<p>Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Accounting Manager in analysing statistics and preparing management reports and statutory returns.</p> <p>監督會計人員的工作，確保會計資料及紀錄準確。協助會計經理分析統計資料、編製管理報告及法定報表。</p>

TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
441	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		
541	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。
542	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	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Senior Management Level 高層管理人員級	Jobs not classified above but are considered as principal jobs in your company. 未被涵括在以上分類的其他主要職務。
249	- Middle Management Level 中層管理人員級	
349	- Supervisory Level 主管級	
549	- Clerical Level 文員級	

OTHERS 其他 (Continued) (續)		
741	Other Supporting Staff 其他輔助員工	<p>Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines.</p> <p>其他輔助員工指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。</p>

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

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL 高層管理人員級		
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 standardises operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市務計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL 中層管理人員級		
251	Senior Sales Manager 高級營業經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyses 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	Accounting Manager 會計經理	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。評估策略性工作，包括合併、收購及業務多元化。
254	Compliance Manager 合規經理	Raises the level of compliance awareness and fosters a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensures that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintains 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。
SUPERVISORY LEVEL		主任級
351	Account Supervisor 客戶主任	Underwrites policies within authorised limits. Keeps and analyses 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。

SUPERVISORY LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
352	Client Servicing Supervisor 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 Supervisor 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Accounting Manager in analysing 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。協助會計經理分析統計資料、編製管理報告及法定報表。
TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
451	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		
551	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。
552	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		
159	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Senior Management Level 高層管理人員級	Jobs not classified above but are considered as principal jobs in your company. 未被涵括在以上分類的其他主要職務。
259	- Middle Management Level 中層管理人員級	
359	- Supervisory Level 主管級	
559	- Clerical Level 文員級	
751	Other Supporting Staff 其他輔助員工	Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines. 其他輔助員工指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。

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

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL 高層管理人員級		
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 standardises operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市務計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL 中層管理人員級		
261	Senior Sales Manager 高級營業經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyses 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	Accounting Manager 會計經理	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。評估策略性工作，包括合併、收購及業務多元化。
264	Compliance Manager 合規經理	Raises the level of compliance awareness and fosters a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensures that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintains 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。
SUPERVISORY LEVEL		主任級
361	Account Supervisor 客戶主任	Underwrites policies within authorised limits. Keeps and analyses 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。

SUPERVISORY LEVEL (Continued)		主任級 (續)
362	Client Servicing Supervisor 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 Supervisor 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Accounting Manager in analysing 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。協助會計經理分析統計資料、編製管理報告及法定報表。
TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
461	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		
561	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。
562	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 - Senior Management Level 高層管理人員級	Jobs not classified above but are considered as principal jobs in your company. 未被涵括在以上分類的其他主要職務。
269	- Middle Management Level 中層管理人員級	
369	- Supervisory Level 主管級	
569	- Clerical Level 文員級	
761	Other Supporting Staff 其他輔助員工	Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines. 其他輔助員工指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。

**Job Description of Principal Jobs in
Bancassurance Sector (General Insurance)**
銀行附屬保險(一般保險)主要職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL		高層管理人員級
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 standardises operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市務計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL		中層管理人員級
271	Senior Sales Manager/ Senior Insurance Manager 高級營業經理／ 高級保險經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyses 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	Accounting Manager 會計經理	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。評估策略性工作，包括合併、收購及業務多元化。
274	Compliance Manager 合規經理	Raises the level of compliance awareness and fosters a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensures that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintains 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。
SUPERVISORY LEVEL		主任級
371	Account Supervisor/ Marketing Supervisor / Insurance Supervisor 客戶主任／市務主任／ 保險主任	Underwrites policies within authorised limits. Keeps and analyses 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。

SUPERVISORY LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
372	Client Servicing Supervisor 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 Supervisor 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Accounting Manager in analysing 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。協助會計經理分析統計資料、編製管理報告及法定報表。
TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
471	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		
571	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。
572	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	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Senior Management Level 高層管理人員級	Jobs not classified above but are considered as principal jobs in your company. 未被涵括在以上分類的其他主要職務。
279	- Middle Management Level 中層管理人員級	
379	- Supervisory Level 主管級	
579	- Clerical Level 文員級	
771	Other Supporting Staff 其他輔助員工	Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines. 其他輔助員工指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。

**Job Description of Principal Jobs in
Bancassurance Sector (Life Insurance)**
銀行附屬保險(人壽保險)主要職務的工作說明

Code No. 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SENIOR MANAGEMENT LEVEL 高層管理人員級		
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 standardises operational procedures and systems. 負責管理各個部門及分公司的運作。制訂業務發展策略，以及綜合各部門的市務計劃。執行公司政策、簡化及統一運作程序及制度。
MIDDLE MANAGEMENT LEVEL 中層管理人員級		
281	Senior Sales Manager/ Senior Insurance Manager 高級營業經理／ 高級保險經理	Plans, coordinates and implements the company's business development strategy. Identifies and analyses 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	Accounting Manager 會計經理	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。評估策略性工作，包括合併、收購及業務多元化。
284	Compliance Manager 合規經理	Raises the level of compliance awareness and fosters a compliance culture. Responsible for implementing compliance policy and procedures. Ensures that the business complies with all relevant laws, codes, rules, regulations and standards. Maintains 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。
SUPERVISORY LEVEL		主任級
381	Account Supervisor/ Marketing Supervisor / Insurance Supervisor 客戶主任／市務主任／ 保險主任	Underwrites policies within authorised limits. Keeps and analyses 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。

SUPERVISORY LEVEL (Continued) 主任級 (續)		
382	Client Servicing Supervisor 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 Supervisor 會計主任	Supervises the work of the accounting staff to ensure the provision of reliable accounting information and records. Assists the Accounting Manager in analysing 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。協助會計經理分析統計資料、編製管理報告及法定報表。
TECHNICAL REPRESENTATIVE 業務代表		
481	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		
581	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。
582	Clerical Staff 文書人員	Performs clerical duties in relation to the issue of insurance policies and endorsements. Keeps records and statistics. 執行文書職務，印發保單及附加條款。保存紀錄及統計數字。

OTHERS 其他		
189	Other Principal Jobs 其他主要職務 - Senior Management Level 高層管理人員級	Jobs not classified above but are considered as principal jobs in your company. 未被涵括在以上分類的其他主要職務。
289	- Middle Management Level 中層管理人員級	
389	- Supervisory Level 主管級	
589	- Clerical Level 文員級	
781	Other Supporting Staff 其他輔助員工	Other supporting staff refer to those employees whose activities are not usually specific to insurance, such as secretaries, receptionists, messengers and clerical staff providing general clerical duties such as document processing and operating various office machines. 其他輔助員工指一般並非專責保險事務的員工，例如秘書、接待員、信差及執行一般文書職務的文書人員，例如文件處理及操作各種辦公室器材等。

一般保險業僱員人數(按門類及主要職務劃分)

職稱	門類	一般保險 承保公司	綜合保險 公司	保險經紀 人公司	代理人公 司 - 保險	代理人公 司 - 其他 分銷	銀行附屬保險	總計
高層管理人員級								
常務董事／總經理／ 行政總裁	85	16	160	106	-	-	2	369
副常務董事／副總經理	32	21	-	-	-	-	-	53
助理總經理／高級經理／ 客戶總監／營運總監	131	42	75	6	-	-	-	254
助理總監／業務部門總監	-	-	32	-	-	-	-	32
其他主要職務-高層管理人 員級	30	2	17	7	-	-	6	62
小計	278	81	284	119	0	8	770	
中層管理人員級								
精算經理	8	10	3	-	-	-	-	21
再保險經理	14	15	-	-	-	-	-	29
核保經理	139	68	-	-	-	-	-	207
客戶經理／索償經理	219	33	135	3	-	-	-	390
市務／服務經理	154	35	-	-	-	-	-	189
人力資源／訓練經理	34	16	13	1	-	-	-	64
資訊科技經理	43	22	15	1	-	-	-	81
會計經理	90	13	45	5	-	-	-	153
助理經理	224	33	1	-	-	-	-	258
合規經理	16	-	6	4	-	-	2	28
高級客戶經理	-	-	50	-	-	-	-	50
市務經理／營業經理／業 務發展經理	-	-	167	-	-	-	-	167
市務經理／營業經理／ 保險經理	-	-	-	-	-	-	121	121
高級營業經理／高級保險 經理	-	-	-	24	-	-	11	35
市務經理／營業經理	-	-	-	140	45	-	-	185
其他主要職務-中層管理人 員級	15	-	15	9	-	-	8	47
小計	956	245	450	187	45	142	2 025	

職稱 門類	一般保險 承保公司	綜合保險 公司	保險經紀 人公司	代理人公 司 - 保險	代理人公 司 - 其他 分銷	銀行附屬保險	總計
主任級							
精算主任	6	15	-	-	-	-	21
客戶主任／核保主任	467	81	-	-	-	-	548
保單服務／索償主任	317	57	-	1	-	-	375
市務主任	114	33	2	-	-	-	149
會計主任	108	16	59	13	-	-	196
助理主任	202	62	-	1	-	-	265
資訊科技人員	107	40	34	18	-	-	199
索償主任	-	-	81	3	-	-	84
客戶服務主任	-	-	229	49	5	100	383
客戶主任／市務主任／保 險主任	-	-	-	-	-	50	50
客戶主任	-	-		50	-	-	50
其他主要職務-主管級	55	3	21	6	-	54	139
小計	1 376	307	426	141	5	204	2 459
業務代表							
業務代表	-	-	1 673	1 712	2 433	1 384	7 202
小計	-	-	1 673	1 712	2 433	1 384	7 202
文員級							
核保文員／索償文員	458	120	5	-	-	-	583
會計文員	119	75	181	143	13	-	531
文書人員	226	94	372	546	57	13	1 308
其他主要職務-文員級	21	-	4	20	-	34	79
小計	824	289	562	709	70	47	2 501
保險代理人							
董事／經理	-	-	-	-	-	-	0
營業員	2 514	464	-	-	-	-	2 978
小計	2 514	464	-	-	-	-	2 978
總計	5 948	1 386	3 395	2 868	2 553	1 785	17 935

註：並不包括其他輔助員工(678人)。

人壽保險業僱員人數(按門類及主要職務劃分)

職稱 門類	人壽保險 承保公司	綜合保險 公司	保險經紀人 公司	代理人公 司 - 保險	代理人公 司 - 其他 分銷	銀行附屬保險	總計
高層管理人員級							
常務董事／總經理／行政總裁	61	25	95	4	-	2	187
總精算師	33	31	-	-	-	-	64
主管 - 營運	18	22	-	-	-	-	40
主管 - 市務／營業代理運作	35	41	-	-	-	-	76
主管 - 團體福利業務	9	18	-	-	-	-	27
主管 - 財務／投資／司庫	21	47	-	-	-	-	68
主管 - 人力資源／訓練	17	31	1	-	-	-	49
助理總經理／客戶總監／營運 總監	-	-	27	10	-	-	37
其他主要職務-高層管理人員級	70	82	4	-	-	-	156
小計	264	297	127	14	0	2	704
中層管理人員級							
精算經理	86	112	-	-	-	-	198
高級客戶經理	-	-	36	-	-	-	36
核保經理	82	59	-	-	-	-	141
保單服務／索償經理／客戶經 理	101	48	-	-	-	-	149
市務 / 營業代理經理	126	164	-	-	-	-	290
高級營業經理/ 高級保險經理	-	-	-	-	-	1	1
團體福利業務經理	29	70	-	-	-	-	99
財務／投資經理	34	70	-	-	-	-	104
人力資源／訓練經理	58	84	-	-	-	-	142
資訊科技經理	105	112	10	-	-	-	227
客戶經理／索償經理	-	-	41	-	-	-	41
會計經理	65	27	13	-	-	5	110
合規經理	31	10	2	-	-	-	43
市務經理／營業經理／ 業務發展經理	-	-	161	-	-	-	161
市務經理／營業經理	-	-	-	1	-	-	1
市務經理／營業經理／ 保險經理	-	-	-	-	-	33	33
其他主要職務-中層管理人員級	13	120	1	-	-	-	134

職稱 門類	人壽保險 承保公司	綜合保險 公司	保險經紀人 公司	代理人公 司 - 保險	代理人公 司 - 其他 分銷	銀行附屬保險	總計
小計	730	876	264	1	0	39	1 910
主任級							
精算主任	127	144	-	-	-	-	271
核保主任	135	86	-	-	-	-	221
保單服務／索償主任	225	122	-	-	-	-	347
索償主任	-	-	7	-	-	-	7
客戶服務主任	34	155	83	2	-	-	274
市務／營業代理主任	205	136	-	-	-	-	341
團體福利業務主任	30	124	-	-	-	-	154
財務／投資主任	63	305	-	-	-	-	368
客戶主任／保險主任	2	55	-	-	-	64	121
人力資源／訓練主任	45	69	4	-	-	-	118
會計主任	82	54	18	10	-	5	169
資訊科技人員	208	314	3	-	-	-	525
其他主要職務-主管級	32	154	2	-	-	-	188
小計	1 188	1 718	117	12	0	69	3 104
業務代表							
業務代表	-	-	1 899	220	2	202	2 323
小計	-	-	1 899	220	2	202	2 323
文員級							
會計文員	40	30	73	1	-	-	144
文書人員	414	488	323	34	-	85	1 344
其他主要職務-文員級	34	-	3	1	-	-	38
小計	488	518	399	36	0	85	1 526
保險代理人							
營業總監／區域總監／高級營業經理	389	223	-	-	-	-	612
營業經理	798	648	-	-	-	-	1 446
單位經理／營業主任	1 241	2 246	-	-	-	-	3 487
營業員	12 061	11 839	-	-	-	-	23 900
小計	14 489	14 956	0	0	0	0	29 445
總計	17 159	18 365	2 806	283	2	397	39 012

註：並不包括其他輔助員工 (1 275人) 。

最多被選擇的五項人力培訓的類別/課題 (按門類及職級劃分)

表甲至表庚按保險的類別及從業員的職級，列載五大最熱門訓練類別／課題如下：

表甲: 五大最熱門訓練類別／課題 (人壽保險承保公司)

職級	按公司選擇 (1 至 5，1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	管理／行政	解決困難及決策
	1	管理／行政	策略管理
	3	管理／行政	管理理論與實務
	4	管理／行政	領導才能
	5	管理／行政	危機管理
主任級	1	基本業務知識	人壽保險
	2	通用技能	表達技巧
	2	通用技能	人際關係技巧
	4	專業知識	Associate of the Chartered Insurance Institute (ACII)
	4	專業知識	Fellow, Australian & New Zealand Institute of Insurance & Finance (ANZIIF)
文員級	1	通用技能	英文書寫
	2	基本業務知識	人壽保險
	2	通用技能	表達技巧
	4	通用技能	英語會話
	5	通用技能	普通話
業務代表			不適用
保險代理人	1	基本業務知識	人壽保險
	2	管理／行政	時間管理
	3	管理／行政	壓力處理
	3	基本業務知識	投資策劃
	3	通用技能	市場推廣／銷售技巧

表乙: 五大最熱門訓練類別／課題 (一般保險承保公司)

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	基本業務知識	一般保險
	2	管理／行政	風險管理
	2	管理／行政	領導才能
	4	管理／行政	危機管理
	5	管理／行政	策略管理
主任級	1	基本業務知識	一般保險
	2	通用技能	人際關係技巧
	3	通用技能	有效溝通技巧
	4	管理／行政	領導才能
	5	基本業務知識	與保險有關之法律
文員級	1	基本業務知識	一般保險
	2	通用技能	有效溝通技巧
	3	通用技能	人際關係技巧
	4	基本業務知識	與保險有關之法律
	4	通用技能	英文書寫
	4	通用技能	普通話
	4	通用技能	表達技巧
業務代表			不適用
保險代理人	1	基本業務知識	一般保險
	2	通用技能	有效溝通技巧
	3	通用技能	人際關係技巧
	4	管理／行政	時間管理
	5	基本業務知識	強制性公積金
	5	通用技能	普通話
	5	通用技能	表達技巧

表丙:五大最熱門訓練類別／課題 (綜合保險公司)

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	管理／行政	風險管理
	2	管理／行政	領導才能
	2	管理／行政	團隊之建立
	4	管理／行政	策略管理
	4	管理／行政	危機管理
	4	管理／行政	處理衝突
	4	管理／行政	推行變革
	4	基本業務知識	精算學
	4	基本業務知識	人壽保險
主任級	1	管理／行政	風險管理
	1	基本業務知識	人壽保險
	3	管理／行政	管理理論與實務
	3	管理／行政	解決困難及決策
	3	管理／行政	領導才能
	3	管理／行政	訓練及輔導下屬
	3	管理／行政	時間管理
	3	專業知識	Associate of the Chartered Insurance Institute (ACII)
	3	專業知識	Chartered Life Underwriter (CLU)
	3	基本業務知識	精算學
	3	基本業務知識	一般保險
	3	通用技能	英文書寫
	3	通用技能	普通話
	3	通用技能	有效溝通技巧
	3	通用技能	人際關係技巧
文員級	1	基本業務知識	一般保險
	1	通用技能	有效溝通技巧
	3	基本業務知識	人壽保險
	3	基本業務知識	與保險有關之法律
	3	通用技能	英文書寫
	3	通用技能	普通話
	3	通用技能	基本電腦應用
	3	通用技能	表達技巧
業務代表			不適用
保險代理人	1	基本業務知識	一般保險
	1	基本業務知識	人壽保險
	1	通用技能	有效溝通技巧
	1	通用技能	市場推廣／銷售技巧
	1	通用技能	人際關係技巧

表丁: 五大最熱門訓練類別／課題 (保險經紀人公司)

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	基本業務知識	一般保險
	2	管理／行政	風險管理
	3	基本業務知識	人壽保險
	4	基本業務知識	與保險有關之法律
	5	管理／行政	時間管理
主任級	1	基本業務知識	一般保險
	2	通用技能	人際關係技巧
	3	管理／行政	時間管理
	4	基本業務知識	與保險有關之法律
	4	通用技能	有效溝通技巧
文員級	1	通用技能	有效溝通技巧
	2	基本業務知識	一般保險
	3	通用技能	表達技巧
	4	通用技能	英文書寫
	5	通用技能	資訊科技系統
業務代表	1	基本業務知識	一般保險
	2	通用技能	人際關係技巧
	3	基本業務知識	人壽保險
	4	基本業務知識	與保險有關之法律
	5	通用技能	表達技巧
保險代理人			不適用

表戊: 五大最熱門訓練類別／課題 (代理人公司 (保險))

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	基本業務知識	一般保險
	2	基本業務知識	與保險有關之法律
	3	管理／行政	風險管理
	4	管理／行政	危機管理
	5	管理／行政	解決困難及決策
主任級	1	基本業務知識	一般保險
	2	通用技能	有效溝通技巧
	3	通用技能	人際關係技巧
	4	基本業務知識	與保險有關之法律
	5	管理／行政	風險管理
文員級	1	通用技能	有效溝通技巧
	2	通用技能	基本電腦應用
	3	基本業務知識	一般保險
	4	通用技能	資訊科技系統
	5	通用技能	人際關係技巧
業務代表	1	基本業務知識	一般保險
	2	通用技能	人際關係技巧
	3	通用技能	有效溝通技巧
	4	通用技能	表達技巧
	5	基本業務知識	與保險有關之法律
保險代理人		不適用	

表己: 五大最熱門訓練類別／課題 (代理人公司 (其他分銷))

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	不適用		
主任級	1	基本業務知識	一般保險
	1	通用技能	基本電腦應用
	1	通用技能	資訊科技系統
	1	通用技能	有效溝通技巧
文員級	1	通用技能	資訊科技系統
	2	通用技能	基本電腦應用
	3	通用技能	英文書寫
	3	通用技能	英語會話
	5	通用技能	表達技巧
	5	通用技能	基本會計
業務代表	1	基本業務知識	一般保險
	2	通用技能	有效溝通技巧
	3	通用技能	表達技巧
	4	通用技能	人際關係技巧
	5	基本業務知識	與保險有關之法律
保險代理人	不適用		

表庚: 五大最熱門訓練類別／課題 (銀行附屬保險公司)

職級	按公司選擇 (1 至 5, 1 為最多公司 選擇)	範疇	訓練類別／課題
經理級	1	管理／行政	風險管理
	1	管理／行政	領導才能
	3	基本業務知識	投資相連保險
	4	管理／行政	市場管理
	5	管理／行政	解決困難及決策
	5	管理／行政	壓力處理
	5	管理／行政	危機管理
	5	管理／行政	訓練及輔導下屬
	5	管理／行政	時間管理
	5	管理／行政	代理人之建立及發展
	5	基本業務知識	一般保險
	5	基本業務知識	人壽保險
主任級	1	專業知識	Certified Financial Planner (CFP)
	2	專業知識	Chartered Financial Consultant (ChFC)
	3	專業知識	Associate of the Chartered Insurance Institute (ACII)
	3	專業知識	Chartered Insurance Agency Manager (CIAM)
	3	基本業務知識	一般保險
	3	基本業務知識	人壽保險
	3	基本業務知識	投資策劃
	3	基本業務知識	投資相連保險
	3	通用技能	有效溝通技巧
	3	通用技能	市場推廣／銷售技巧
文員級	1	基本業務知識	一般保險
	1	基本業務知識	人壽保險
	1	基本業務知識	再保險
	1	通用技能	英語會話
	1	通用技能	普通話
業務代表	1	基本業務知識	一般保險
	1	基本業務知識	人壽保險
	1	基本業務知識	與保險有關之法律
	1	基本業務知識	投資相連保險
	1	通用技能	市場推廣／銷售技巧
保險代理人			不適用