

投核保系统业务调研报告

本章是本书案例分析的开始，是本书案例的唯一入口，本业务调研报告将是需求开发的唯一基础案例，本书所有章节案例中的所有出发点都是以本案例为基础的。

本书后面章节中的每个知识点的应用，基本上都是以本案例作为解读对象，然后结合相关知识，开发用户需求的。

由于业务调研报告内容繁多，作为出版物占有太多的篇幅没有实际意义，只要读者能够明确调研报告的组成以及这些调研报告的内容即可，详细内容请参见本书附加光盘《投核保系统业务调研报告》

6.1 目标组织结构

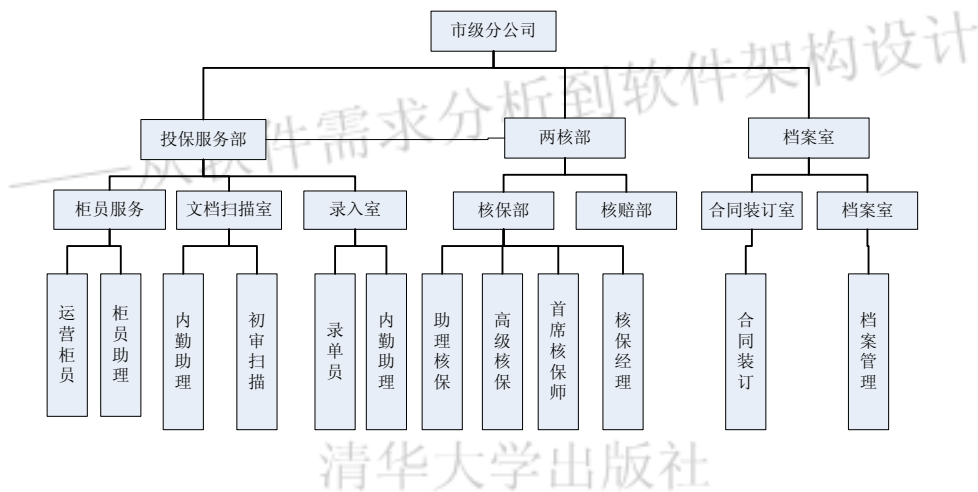


图 2-2 天意保险公司投核保组织结构图

市级分公司，是指天意保险公司在省会级城市分公司。由于本软件开发只是针对投核保业务部分进行开发，所以，只绘制了投核保相关的组织结构。投核保相关组织结构包括：投核保服务部、两核部和档案室。但是，由于本软件

主要为投保与核保开发软件系统，所以对于核赔部分不予以详细描述，在后面的相关章节中也不做分析与设计。

以下内容就投核保相关部门工作职责详细描述。

软件是这样“炼”成的

——从软件需求分析到软件架构设计

清华大学出版社

王朔韬编著

6.1.1 投保服务部

部门编号	201	部门名称	投保服务部	直接上级	公司经理
部门性质	内勤	部门级别	4	编制人数	50人
下属部门	柜员服务部，文档扫描室，录入室				
部门职能	<p>1. 柜员服务组主要包括：</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 投保书初审。(2) 投保书建档。(3) 收取初期保费（现金）(4) 收取初期保费（支票）(5) 各类函件发放(6) 各类函件回执(7) 整理各类资料并且交送分公司相关部门 <p>2. 文档扫描室：</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 投保资料初审(2) 各类回执函件初审(3) 下达问题函件(4) 投保资料扫描(5) 回执函件扫描(6) 整理投保书，并且编写投保编号。 <p>3. 录入室</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 负责投保书的录入(2) 负责投保文件录入(3) 负责体检报告录入(4) 录入回执函件				
具备条件	<p>1. 由于柜员分布在同一城市的不同区域，所以需要有一定带宽的网络环境</p> <p>2. 每个岗位都需要计算机设备</p> <p>3. 扫描室需要配备一定的快速文档扫描仪，需要高清扫描仪</p> <p>4. 每位工作人员需要配备打印机，打印各类文件</p>				

6.1.2 两核部

部门编号	202	部门名称	两核部	直接上级	分公司经理
部门性质	内务	部门级别	4	编制人数	20
下属部门	核保部和核赔部				
部门职能	核保室工作职责： <ol style="list-style-type: none">1. 制订、完善保险承保、核保政策及流程2. 贯彻执行公司风险管理政策和核保规则3. 制订和修订承保相关单证4. 分析和汇报保险承保、核保数据5. 维护和改进业务操作系统，负责新产品的系统需求及上线测试6. 处理保险承保、核保业务并开展专业培训工作				
具备条件	<ol style="list-style-type: none">1. 由于柜员分布在同一城市的不同区域，所以需要有一定带宽的网络环境 每个岗位都需要计算机设备和打印机扫描室需要配备一定的快速文档扫描仪，需要高扫描扫描仪4. 每位工作人员需要配备打印机用来打印各类资料				

6.1.3 档案室

部门编号	203	部门名称	档案室	直接上级	分公司经理
部门性质	内务	部门级别	4	编制人数	6
下属部门	打印室和档案室				
部门职能	<ol style="list-style-type: none">1. 负责保险合同打印2. 负责保险发票打印3. 负责保险合同签发并下发到下属机构4. 编写档案编号，对原始档案进行归类装订档案并且按照要求存入档案室5. 协助相关部门检索投保档案				

具备条件	<ol style="list-style-type: none">1. 打印机2. 计算机及相关软件3. 合同装订机4. 档案柜5. 扫描仪。
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

软件是这样“炼”成的

——从软件需求分析到软件架构设计

清华大学出版社

王朔韬编著

6.2 岗位职责分析

201101 运营柜员岗位职责分析

职位编号	201101	职位名称	保单初审专员	所属部门	投保服务部
职位类型	内勤	上级职位	柜员主任	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	负责新单资料的初审受理，首期保费的收取，建立客户档案			60	
2	负责投保书送达管理（包括催促交回、系统回销、整理归档）			15	
3	负责综合查询及回复一般询问，清楚有效地进行沟通，确保所服务的对象满意			10	
4	负责咨询投诉案件的受理			5	
5	负责对新契约保单回执进行整理归档，并定期移交分公司档案室管理			10	
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率（天/周/月/季/年）	
	文档扫描室	资料传递	业务计算	天	
	录入室	文件传递	业务计算	天	
	核保部	业务咨询	收集信息	天	

	档案室	资料传递	收集信息	天
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）
	客户	咨询	收集信息	天
	代理员	保单初审	收集信息	天
工作条件	工作时间	8 小时		
	工作场所	办公室		
	使用设备	计算机、互联网、软件、打印机、传真机等		
任职资格要求				
一般条件	最佳学历	大学本科	最低学历	大学本科
	专业要求	保险、金融		
	资格证书	无		
工作经验	工作经验	2 年		
	必要的知识	保险、金融、法律		
必要知识	外语要求	四级		
	计算机要求	能够熟悉操作应用软件		
相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。投保规则表，产品信息表。			

任职者签名:	直接上级签名:
日 期:	日 期:

201102 营运柜员助理

职位编号	201102	职位名称	回单处理员	所属部门	投保服务部
职位类型	内勤	上级职位	柜员主任	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例 (%)	关键的绩效指标
1	负责各类回单的整理和编号，并且将此打包并送交分公司收单员			20	
2	负责将分公司各类问题件进行整理，并且发送到各个营业部			30	
3	负责将各类有价单证销售给代理员			25	
4	打印整理每/周/月业务员业绩报告			20	
5	完成公司交给的其他工作			5	
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）		频率（天/周/月/季/年）
	文档扫描室	各类资料转交文档扫描室	收集信息		天
	柜员	收集柜员文档，装订成册	收集信息		天
	档案室	保险合同回执单提交档案	收集信息		天
					天

	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）
外部工作接口	营业部内勤	负责将各类有价单证销售给代理员	信息收集	天
	营业部内勤	负责提交业绩报告表	信息收集	天
工作条件	工作时间	8 小时		
	工作场所	办公室		
	使用设备	计算机、互联网、软件、打印机、传真机等		
任职资格要求				
一般条件	最佳学历	大学	最低学历	大专
	专业要求	保险、金融		
	资格证书	无		
工作经验	工作经验	2 年		
	必要的知识	保险、金融、法律		
必要知识	外语要求	四级		
	计算机要求	能够熟悉操作应用软件		
相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。投保规则表，产品信息表。			

清华大学出版社

任职者签名:	直接上级签名:
日期:	日期:

201201 录单员

职位编号	201201	职位名称	录单员	所属部门	投保服务部
职位类型	内勤	上级职位	录入室	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	负责营业区各类投保书的系统录入工作			90	
2	编写问题件并下达			5	
3	录单工作汇报			5	
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率（天/周/月/季/年）	
	录单主管	将疑难保单汇报录单主管	通知	天	
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）	
工作条件	工作时间	8 小时			
	工作场所	办公室			
	使用设备	计算机和打印机			

任职资格要求				
一般条件	最佳学历	大专	最低学历	大专
	专业要求	无		
	资格证书			
工作经验	工作经验			
	必要的知识	各类输入法		
必要知识	外语要求	无		
	计算机要求	熟悉基本操作		
相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。投保规则表，产品信息表。			
任职者签名：		直接上级签名：		
日期：		日期：		

201202 内勤助理

职位编号	201202	职位名称	内勤助理	所属部门	投保服务部
职位类型	内勤	上级职位	录入室	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	负责整理问题件并打包交送传单员			5	

2	完成录入室后勤服务工作			90
3	录单员工作量汇总			5
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率（天/周/月/季/年）
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）
	传单员	收集问题件,提交传单员	收集信息	
工作条件	工作时间	8 小时		
	工作场所	办公室		
	使用设备			
任职资格要求				
一般条件	最佳学历	大专	最低学历	大专
	专业要求	无		
	资格证书			
工作经验	工作经验			
	必要的知识	各类输入法		
必要知识	外语要求	无		
	计算机要求	熟悉基本操作		
相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。 录单汇总表,投保规则表,产品信息表。			

任职者签名:	直接上级签名:
日期:	日期:

201203 初审扫描岗

职位编号	201203	职位名称	初审扫描岗	所属部门	投保服务部
职位类型	内勤	上级职位	扫描室	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	将扫描完毕的投保资料整理后，持交接清单与档案室进行交接			50	
2	负责在系统中发放、回收、核销各种单证，并进行登记，保证记录的完整性			10	
3	负责保单送达书的回收，并在电脑系统中录入送达日期，及时更新相关记录			10	
4	负责将返回的核保通知书、相关问卷、补充资料等进行扫描，确保记录得到及时更新			10	
5	根据公司业务管理制度，负责对投保书填写内容进行审核，以确保投保书的确准确性			15	
6	业绩工作汇报			5	
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率（天/周/月/季/年）	
	档案室	扫描完成后整理的各类档案，移交到档案室管理	收集资料	天	

	运营柜员	将各类问题件转交到柜员	收集资料	
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）
	传单员	收集问题件，提交传单员	收集信息	
工作条件	工作时间	8 小时		
	工作场所	办公室		
	使用设备	计算机、打印机、扫描仪。		
任职要求				
一般条件	最佳学历	大专	最低学历	大专
	专业要求	保险、金融、法律和计算机相关专业		
	资格证书			
工作经验	工作经验			
	必要的知识	各类输入法		
必要知识	外语要求	无		
	计算机要求	熟悉基本操作		
相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。扫描汇总表，投保规则表，产品信息表。			
任职者签名：			直接上级签名：	
日期：			日期：	

201204 扫描内勤助理

职位编号	201204	职位名称	扫描内勤助理	所属部门	投保服务部
职位类型	内勤	上级职位	扫描室主任	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	负责整理问题件并打包交送传单员			5	
2	完成录入室后勤服务工作			90	
3	扫描量工作量汇总			5	
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率(天/周/月/季/年)	
	档案室	扫描完成后整理的各类档案，移交到档案室管理	收集资料	天	
	运营柜员	将各类问题件转交到柜员	收集资料		
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率(天/周/月/季/年)	
	传单员	收集问题件，提交传单员	收集信息		
工作条件	工作时间	8 小时			
	工作场所	办公室			
	使用设备	计算机、装订机。			
任职要求					

一般条件	最佳学历	大专	最低学历	大专
	专业要求	保险、金融、法律和计算机相关专业		
	资格证书			
工作经验	工作经验			
	必要的知识	各类输入法		
必要知识	外语要求	无		
	计算机要求	熟悉基本操作		
相关资料的收集和整理	扫描汇总表			
任职者签名： 日 期：			直接上级签名： 日 期：	

201301 助理核保

职位编号	201301	职位名称	助理核保	所属部门	两核部
职位类型	内勤	上级职位	核保部经理	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	受理区域内分公司核保专务关于核保件的咨询和投诉，指导分公司核保专务收集和完善核保资料			50	
2	协助核保员审核、收集核保资料，并将必要核保信息录入系统，保证核保资料的完整性及核保信息的准确性			20	

3	协助上级核保员及时做好核保决定反馈和解释			30
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率（天/周/月/季/年）
	核保员	协助	业务计算	天
	档案室	各类档案资料整理	收集信息	天
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）
	代理员	提供业务培训和咨询	提供咨询	天
	客户	接受投诉以及业务解答	提供咨询	天
工作条件	工作时间	8 小时		
	工作场所	办公室		
	使用设备	计算机、打印机、扫描仪等。		
任职资格要求				
一般条件	最佳学历	研究生	最低学历	大学本科
	专业要求	医学类专业，有医学临床专业更好		
	资格证书			
工作经验	工作经验	两年		
	必要的知识	保险、医学		
必要知识	外语要求	四级		
	计算机要求			

相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。	
	核保汇总表，投保规则表，产品信息表。	
	任职者签名：	直接上级签名：
	日期：	日期：

201302 高级核保

职位编号	201302	职位名称	高级核保	所属部门	两核部
职位类型	内勤	上级职位	核保部经理	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	在权限内处理区域内核保作业及疑难保件，确保区域内核保件及时准确得到处理；协助首席核保制订区域内核保专业人员的培训教案并协助其实施培训，参与核保人员的专业考核，加强区域工作人员的专业性。			60	
2	协助首席核保完成区域核保日常核保作业的统计与分析，确保区域内核保作业的时效和质量。			20	
3	协助首席核保反馈核保作业中存在的问题，配合核保部完善制度、流程，提出系统优化的建议，确保区域日常核保作业得以正常实施。			20	

内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率（天/周/月/季/年）
	助理核保	指导助理核保工作	业务计算，收集信息	天
	首席核保师	协助首席核保师	业务计算，收集信息	天
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）
	档案室	提交或借用原始资料	信息收集	天
	代理商	核保知识咨询	提供咨询	天
	客户	接受客户投诉或解答	提供咨询	天
工作条件	工作时间	8 小时		
	工作场所	办公室		
	使用设备	计算机、打印机、扫描仪等。		
任职要求要求				
一般条件	最佳学历	研究生	最低学历	大学本科
	专业要求	医学类专业，有医学临床专业更好		
	资格证书			
工作经验必要知识	工作经验	四年或以上		
	必要的知识	保险、医学		
	外语要求	四级		

	计算机水平要求	无
相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。 核保汇总表、体检单、深调函、其他相关资料。，投保规则表，产品信息表。	
任职者签名：		直接上级签名：
日期：		日期：

201303 首席核保师

职位编号	201303	职位名称	首席核保师	所属部门	两核部
职位类型	内勤	上级职位	核保部经理	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	疑难保单裁定及日常团险核保工作			40	
2	代理员培训及新产品宣传			15	
3	产品风险管理及赔付率分析，提供定价策略建议			15	
4	新产品开发的技术支持和沟通			20	
5	建立和完善核保定价及承保风险管理各项制度			10	
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率（天/周/月/季/年）	
	高级核保	疑难保单处理，培训	提供咨询	天	

	内勤助理	原始资料索取	提供咨询	天
	档案室			
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）
	营业部	代理员培训	提供咨询	天
	柜员	公司产品宣传	提供咨询	天
	合作医院	病历档案借阅、分析	谈判	不确定
	体检中心	病历档案借阅、分析	提供咨询	不确定
	客户	保险咨询、投诉处理	提供咨询	天
	总公司	产品风险分析及定价策略建议	提供咨询	月
工作条件	工作时间	8 小时		
	工作场所	办公室		
	使用设备	计算机、打印机、扫描仪等。		
任职资格要求				
一般条件	最佳学历	研究生	最低学历	大学本科
	专业要求	临床医学类专业，有医学临床经验更好		
	资格证书			
工作经验	工作经验	六年以上		
	必要的知识	保险、医学		
必要知识	外语要求	四级		

	计算机要求	能够完成文档编写，熟练应用核保系统
相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。核保汇总表、体检单、深调函、投保规则表、产品信息表和其他相关资料。	
	任职者签名：	直接上级签名：
	日期：	日期：

201304 核保部经理

职位编号	201304	职位名称	核保部经理	所属部门	两核部
职位类型	内勤	上级职位	分公司经理	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	核保结果的确认和发送			10	
2	制订、执行公司核保政策、制度、规则，维护核保作业流程的顺畅，持续改进核保服务体系			5	
3	制订分公司核保、契约品质、医务管理作业实施细则和风险管控措施，完善各项作业指导书			4	
4	对契约品质负责，根据客户、业务人员情况，制订品质管理政策并推动实施各项品管措施			10	
5	负责对分支机构核保、品质管理、医务管理工作的培训、指导、检查			10	
6	负责运营单证的设计、升级、审批、资料归档管理			2	

7	严格执行核保授权管理制度，负责核保人员的招聘、培养与管理		10	
8	跟踪、统计与分析核保数据指标，检讨风险管理效果，制定整改措施并推动实施		10	
9	负责核保政策、知识的培训、宣导		4	
10	负责核保结论的解释及核保纠纷的处理		10	
11	负责高保额业务处理		3	
12	监控核心业务系统的使用，发现系统外风险及时上报并提出整改措施等		4	
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率（天/周/月/季/年）
	财务	核对保单交费状态	收集信息	
	人事	协调人员招聘	谈判	
	录单室	协调录单事宜	谈判	
	扫描室	协调扫描事宜	谈判	
	运营部	培训实施	提供咨询	
	档案室	协调档案资料的归档和档案调用	提供咨询	
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）
	体检中心	协调体检	收集信息	
	医院	被保险人病历档案借阅	收集信息	

	下属营业部	产品宣传培训	提供咨询	
	总公司	产品定价建议和核保流程建议	提供咨询	
工作条件	工作时间	8 小时		
	工作场所	办公室		
	使用设备	计算机、打印机、扫描仪等。		
任职要求要求				
一般条件	最佳学历	研究生	最低学历	大学本科
	专业要求	医学类专业，有医学临床专业更好		
	资格证书			
工作经验	工作经验	六年以上		
	必要的知识	保险、医学		
必要知识	外语要求	四级		
	计算机要求			
相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。核保汇总表、体检单、深调函、投保规则表、产品信息表和其他相关资料。			
任职者签名：			直接上级签名：	
日 期：			日 期：	

201401 合同装订

清华大学出版社

24

王朔韬编著

职位编号	201401	职位名称	合同装订	所属部门	档案室
职位类型	内勤	上级职位	部门经理	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					
序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	保险合同打印并装订			10	
2	保险发票打印			10	
3	保险合同书登记并提交收单员			20	
4	客户回执单回收			10	
5	承保确认，并与财务发送已承保消息			20	
6	编制业绩报告表			10	
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率（天/周/月/季/年）	
	财务室	核对保单交费状态	收集信息	天	
	核保室	确认核保结果，保证保险合同书正确和完整	收集信息	天	
	档案室	协调录单适宜	谈判	天	
	扫描室	协调扫描适宜	谈判	天	
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）	
	营运柜员	保单发送和投保书回执	收集信息	天	
工作条件	工作时间	8 小时			

	工作场所	办公室		
	使用设备	计算机、打印机等。		
任职要求要求				
一般条件	最佳学历	本科	最低学历	大专
	专业要求	财务或其他		
	资格证书			
工作经验	工作经验	2年以上		
	必要的知识			
必要知识	外语要求	四级		
	计算机要求			
相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。核保汇总表、体检单、深调函、其他相关资料、作业流程书、保险合同。			
任职者签名：		直接上级签名：		
日期：		日期：		

201402 档案管理

职位编号	201402	职位名称	档案管理	所属部门	档案室
职位类型	内勤	上级职位	部门经理	编制日期	2010-7-9
具体工作职责					

序号	工作职责（按重要程度排序）			时间比例（%）	关键的绩效指标
1	保险合同为单位对档案进行统一编号				
2	维护档案室日常工作				
3	档案资料的借阅并登记				
内部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判、业务计算）	频率（天/周/月/季/年）	
	财务室	财务档案存档	收集信息	天	
	核保室	核保资料存档	收集信息	天	
	扫描室	扫描档案存档	收集信息	天	
外部工作接口	交往对象	工作内容	性质（通知、收集信息、维持人际关系、提供咨询、谈判）	频率（天/周/月/季/年）	
	营运柜员	保单发送和投保书回执	收集信息	天	
工作条件	工作时间	8 小时			
	工作场所	办公室			
	使用设备	计算机、打印机等。			
任职要求					
一般条件	最佳学历	本科	最低学历	大专	
	专业要求	档案管理			
	资格证书				
工作经验	工作经验	2 年以上			
	必要的知识				

必要知识	外语要求	四级
	计算机要求	
相关资料的收集和整理	人身保险投保书、人身保险投保提示、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明。	
	核保汇总表、体检单、深调函、其他相关资料、作业流程书、保险合同。	
任职者签名：		直接上级签名：
日期：		日期：

——从软件需求分析到软件架构设计

清华大学出版社

28

王朔韬编著

6.3 目标流程设计

我们已经对天意保险公司的组织结构、岗位职责做了全面的分析，为了能够成功完成公司软件系统的开发和最终实施的任务，提高企业管理效益，发挥投核保系统的优势，与公司各级别工作人员进行全面沟通，就最终基于信息化环境下的目标流程按照二层面进行设计。一层业务流程图是指从投核保总体流程为出发点，就投核保系统跨部门分别进行描述。二层业务流程图是只对投保过程在同一部门内部的业务流程描述进行描述。业务流程图包括了业务流程图和运行节点的描述。这样为系统分析与设计提供重要的参考资料。

(一) 一层业务流程图

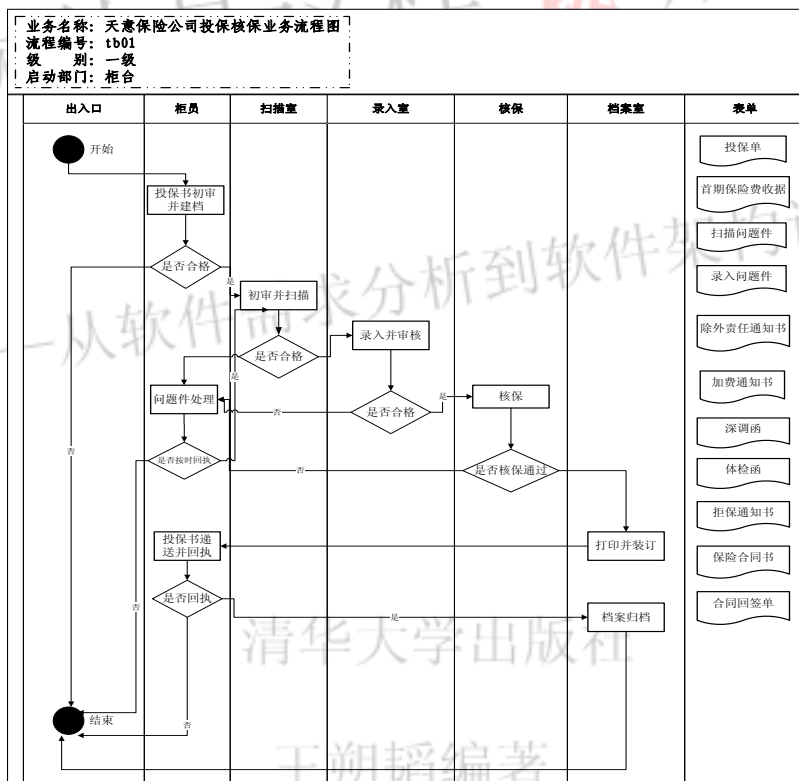


图 2-3 天意保险公司投核保一级业务流程图

图 2-3 是天意保险公司投核保系统一级流程图，一级流程图主要是描述了跨部门之间的业务关系。

一层业务流程图描述的核心内容是跨部门之间的业务跳转关系，业务流信息表的核心内容是对跨部门之间的业务节点给予详细描述。

天意保险公司投核保一级业务流程描述表	
业务编号	
运行节点描述	

1. 投保书初审并建档

运行节点名称	投保书初审并建档	办理部门	营运柜员
办理人及职务	柜员业务员		
办理时限	及时		
业务描述			
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择“是”者填写）	第二步
跳转条件	如果投保资料齐全，并且投保资料准确无误则将投保书基本信息输入系统，投保书建档完成，可以进入扫描环节。		
本环节所需的材料	投保书、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明、身份证明	需要打印的材料	业绩报告表
产生的相关文书	业务员业绩报告表	本环节提交材料及份数（份数必须填）	复印件一份
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办 （受理）		
填写审批表的对应内容			
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 （需要）主要是审核被保险人是否已经在本公司有承保记录。		
备注	无		
序号	关联部门名称和与其相关审批项目	上游部门还是下游部门	
(1)、	扫描室	下游	
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络信息化）？			

序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)、	扫描室	传送投保资料资料	投保书、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明、身份证明	将投保资料提交扫描室扫描

2. 初审并扫描运行节点描述

运行节点描述				
运行节点名称	初审并扫描	办理部门	扫描室	
办理人及职务	初审扫描员			
办理时限	及时			
业务描述				
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择"是"者填写）		第二步
跳转条件	如果投保资料齐全，并且投保资料无误，扫描成功则可以进入录入环节。			
本环节所需的材料	投保书、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明、身份证明	需要打印的材料	扫描问题件	
产生的相关文书	扫描员业绩报表、问题件	本环节提交材料及份数（份数必须填）		
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办 （受理）			
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 不需要			
备注	无			
序号	关联部门名称和与其相关审批项目	上游部门还是下游部门		
(1)、	营运柜员	上游		
(2)、	录入室	下游		
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络信息化）？				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)、	录入室	共享电子扫描文档	投保书、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明、身份证明	网络共享
(2)、	营运柜员	纸质资料传递	投保书、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明、身份证明和其他相关函件。	手工传递

3. 审核并录入运行节点描述

运行节点描述				
运行节点名称	审核并录入		办理部门	录入室
办理人及职务	录入员			
办理时限	及时			
业务描述	将扫描室扫描通过的电子投保信息进行人工输入，产生格式文件，方便核保人员进行核保			
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择“是”者填写）		第二步
跳转条件	如果投保书无误，进入核保环节，如果投保书有误，编写问题件，并且打印输出。			
本环节所需的材料	电子投保书、问题件		需要打印的材料	录入问题件
产生的相关文书	问题件	本环节提交材料及份数（份数必须填）		
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办 （受理）			
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 不需要			
备注	无			
序号	关联部门名称和与其相关审批项目		上游部门还是下游部门	
(1)、	扫描室		上游	
(2)、	核保室		下游	
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络信息化）？				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)、	核保室	共享电子扫描文档和录入投保资料	投保书、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明、身份证明、其他相关资料	网络共享
(2)、	扫描室	纸质资料传递	录入问题件	手工传递

4. 核保运行节点描述

运行节点描述				
运行节点名称	核保	办理部门	核保室	
办理人及职务	助理核保、高级核保、首席核保、核保部经理			
办理时限	录入结束两个工作日对核保结果给予说明。			
业务描述	核保室是投核保的关键部门，内部流程相对复杂，人员素质要求较高，核保过程分为四个环节，助理核保、高级核保、终审核保和经理核保批准环节。详细内容将在二级业务流程图中详细说明。			
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择“是”者填写）		第二步
跳转条件	如果核保成功则跳转到档案室进行合同签署和调用。否则，将各类函件提交扫描室统一处理。			
本环节所需的材料	电子投保书、录入问题件扫描件、扫描问题件扫描件以及其他所有扫描件。	需要打印的材料	体检函、拒报函、加费函、深调函等。	
产生的相关文书	核保汇总表	本环节提交材料及份数（份数必须填）		
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办 （受理）			
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 需要对比，主要包括承保记录和病历等			
备注	无			
序号	关联部门名称和与其相关审批项目		上游部门还是下游部门	
(1)、	录入室		上游	
(2)、	档案室		下游	
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络信息化）？				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)、	录入室	共享电子扫描文档和录入资料	投保书、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明、身份证明、其他相关资料，投保规则表。	网络共享
(2)、	档案室	纸质资料传递	保险合同等相关资料	网络传递

5. 档案室

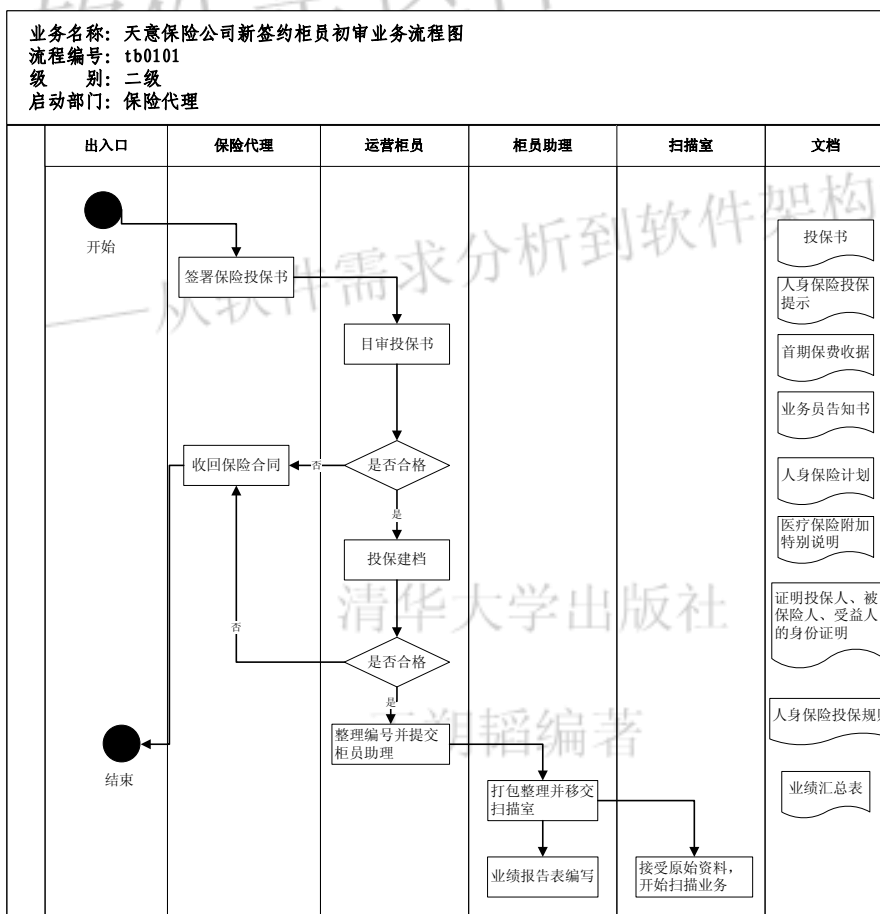
运行节点描述				
运行节点名称	合同装订与归档	办理部门	档案室	
办理人及职务	合同打印装订、归档。			
办理时限	核保通过 1 个工作日内打印完成保险合同书。			
业务描述	核保通过后，在 1 个工作日内打印保险合同书，并将保险合同书送交客户。在 10 个工作日内回执。在犹豫期结束后，由档案室正式归档。			
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择"是"者填写）		第二步
跳转条件	如果没有回执则发布撤单通知。			
本环节所需的材料	保险合同、发票及其它所有投核保资料	需要打印的材料	保险合同	
产生的相关文书	业绩报告表	本环节提交材料及份数（份数必须填）		
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办 （受理）			
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 不需要			
备注	无			
序号	关联部门名称和与其相关审批项目		上游部门还是下游部门	
(1)、	核保室		上游	
与这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络信息化）？				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)、	核保室	共享电子扫描文档和录入投保资料	投保书、首期保费收据、业务员告知书、人身保险计划、医疗保险附加特别说明、身份证明、其他相关资料	网络共享

（二）柜员初审流程图

运营柜员初审流程是整个投核保流程的第二个环节。是在代理人员与客户签署了投保书以后交送公司完成核保第一步。柜员审核流程包括：目审投保书，投保建档，投保书整理并交送柜员助理整理。柜员助理整理并且打包整理送交扫描室和柜员助理汇总业绩报告等运行节点。

在本业务流程图中，有不少业务运行节点属于手工操作，不具有系统的可替代性，详细描述这些运行节点对后期的系统开发指导意义不大，所以，在后续的业务流程描述中不予详细解释。不可代替的运行节点包括：目审投保书、投保书整理并交送柜员助理整理、柜员助理整理并且打包整理送交扫描室。

目审投保书单独说明，这是柜员从保险代理人员接受投保书的第一步，主要是做如下审核：投保书是否有明显的涂改现象，投保书是不是有漏填现象，投保书的产品名称和编号是否一直，是否提交业务告知书，是否提交人身保险计划书，投保人和被保险人身份证是否齐全，投保人和被保险人身份证是否与投保书的一致等等。如果有任何错误，则将投保书及相关资料退给保险代理员，拒绝受理。在这个环节中不填写任何问题件。



1. 投保建档

运行节点描述				
运行节点名称	投保建档	办理部门	运营柜台	
办理人及职务	运营柜员			
办理时限	现场及时			
业务描述	第一步：输入投保书条码号，业务员业务号。 第二步：输入投保人和被保险人身份证号码和姓名，需要与公安数据库进行验证身份证正确性； 第三步：输入投保人银行账号及姓名，确认是否存在此帐号； 第四步：按照投保书所列产品，填写投保产品信息； 第五步：核查被保险人在本公司内是否有投保记录，是否超过法定额度； 第六步：自动校验以上信息。任何信息不正确则拒绝受理。正确则投保书建档			
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择"是"者填写）		第一步至第五步
跳转条件	任何一步不成立，直接退出系统，不予受理。			
本环节所需的材料	人身保险投保书，人身保险计划书，业务员告知书，投保人签字的人身保险投保提示和医疗保险附加说明，收取现金的需要首期保费收款收据。投保人和被保险人的身份证明（军官证、身份证、台胞证等），投保规则。		需要打印材料。	否
产生的相关文书	本环节提交材料及份数（份数必须填）		1份	
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办 如不符合规定则撤办			
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 需要，核对被保险人历史投保记录。			
备注	无			
序号	关联部门名称和与其相关审批项目		上游部门还是下游部门	
(1)	营业部		下游	
(2)	财务部		下游	
(3)	扫描室		下游	
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要求共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络共享）？网络共享				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式

(1)	营业部	共享投保书基本信息	根据柜员录入信息，查询统计所在部门业绩状况，作为第二日晨会业绩统计内容。	网络共享
(2)	财务部	共享投保书基本信息	根据柜员提供银行帐号，进行划账处理，确保及时完成扫描。	网络共享
(3)	扫描室	共享保单基本信息	根据柜员提供投保书基本信息，跟踪原始资料，及时扫描。	网络共享与纸质材料传递结合

2. 业绩报告编写

运行节点描述				
运行节点名称	业绩报告表编写	办理部门	运营柜台	
办理人及职务	柜员助理			
办理时限	每日下午 3 点半，柜员停止收单开始			
业务描述	针对所辖营业区，按日、按周、按月、按季、按年进行统计分析业绩。			
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择 "是" 者填写）		
跳转条件				
本环节所需的材料	保险产品基本信息表	需要打印材料。	是	
产生的相关文书	营业部业绩汇总表	本环节提交材料及份数（份数必须填）	1 份	
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办			
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 不需要			
备注	无			
序号	关联部门名称和与其相关审批项目		上游部门还是下游部门	
(1)	营业部		下游	
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络共享）网络共享				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)	营业部	共享投保书基本信息	根据柜员录入信息，查询统计所选部门业绩状况，作为第二日晨会业绩播报内容。	纸质共享

（三）扫描业务流程图

扫描业务是投核保第二环节，营运柜员收到客户投保书以及相关资料后，需要对投保书及相关资料进行初次评审。初审通过并将投保书建档，首期付款如果采取现金方式，直接对投保资料进行扫描。如果采取银行划帐方式，财务根据投保书提供的银行账号和投保人姓名发送划账指令。银行回盘无误后，向扫描室发送投保书可扫描指令，扫描室开始扫描。考虑到业务逻辑的复杂性已经财务系统与其他系统目前不具备信息共享条件，所以，在系统实施时，不考虑系统发送指令的方式，通过人工审核即可。

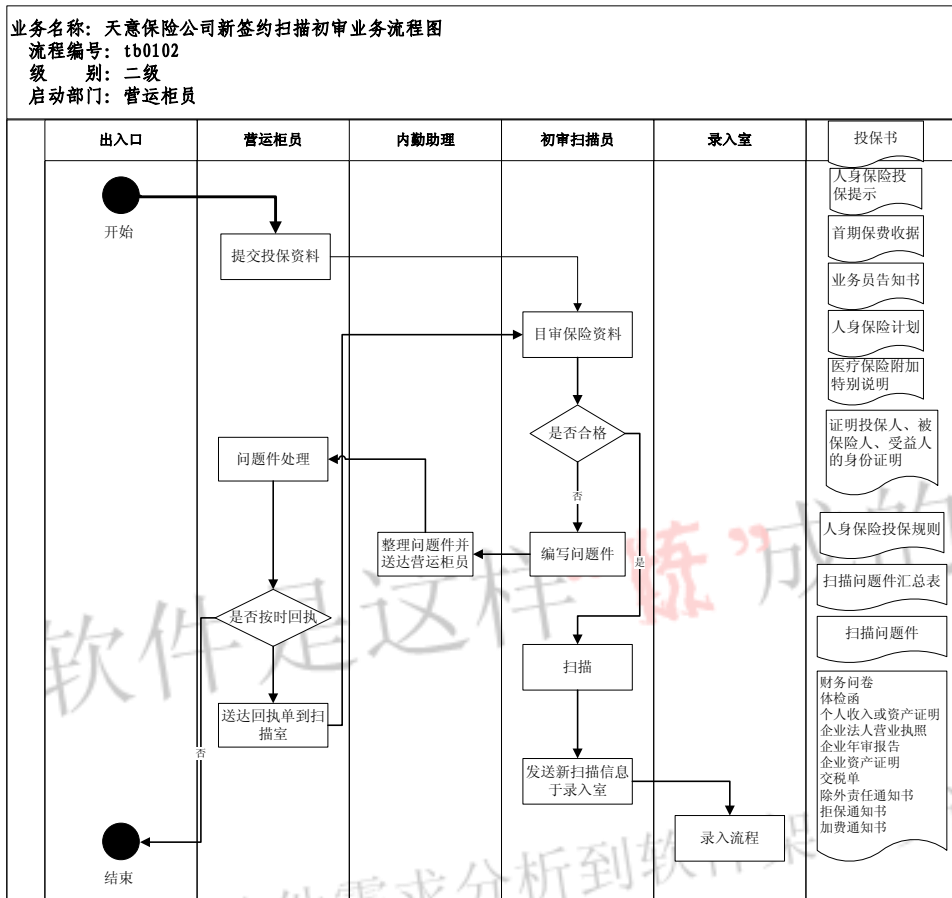
在扫描环节中，初审也采用的是目审法。审核内容与柜员审核完全一致，在扫描运行节点，一旦出现投保资料有不合格现象，则必须编写并且下达问题件，问题件要求通过电脑编写，并且保存到系统数据库中，并且需要及时跟踪问题件执行情况。对扫描过程中发现的问题需要详细描述，并打印成纸质文档，由交柜员助理送交保险代理员处理函件。投保书及相关原件扫描室留存，待问题件回单后重新扫描。

在扫描业务流程中，包括了整理问题件送达营运柜员、目审投保资料、编写问题件、扫描、发送扫描信息于录入室等。由于有些营运节点无法用系统代替，所以在业务描述中将不详细描述，其中包括了整理问题件送达营运柜员、目审投保资料、发送扫描信息于录入室等，在此不作详细描述。

本业务运行节点详细描述部分包括，编写问题件和扫描两部分。

清华大学出版社

王朔韬编著



1. 编写问题件

运行节点描述			
运行节点名称	问题件编写	办理部门	扫描室
办理人及职务	初审扫描		
办理时限	及时		
业务描述	<p>第一步：通过财务系统查询投保书是否划账成功或者已交费，如果未划帐成功，则编写问题件。如果是其他扫描问题件、录入问题件或者是核保问题件则直接进行扫描即可，并且对原问题件回执状态改为可录入状态。</p> <p>第二步：按照扫描问题件格式填写扫描问题件，并且打印为电子文档。同时在系统中做出扫描问题待回执状态。</p>		
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择"是"者填写）	

跳转条件	银行划帐失败和存在问题状态，都需要编写问题件，并且将原始资料归档待扫描。		
本环节所需的材料	人身保险投保书，人身保险计划书，业务员告知书，投保人签字的人身保险投保提示和医疗保险附加说明，收取现金的需要首期保费收款收据。投保人和被保险人的身份证明（军官证、身份证、台胞证等）、投保规则表。		需要打印材料。是
产生的相关文书	扫描问题件	本环节提交材料及份数（份数必须填）	
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办 如果有问题件存在则暂停。		
填写审批表的对应内容			
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 不需要		
备注	无		
序号	关联部门名称和与其相关审批项目	上游部门还是下游部门	
(1)	录入室	下游	
(2)	运营柜员	上游	
(3)	财务	上游	
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络信息化）？			
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表
(1)	录入室	共享电子文件	投保书、业务员告知书等。
(2)	运营柜员	传送纸质资料	投保书等。
(3)	财务	共享电子数据	划账成功状态
			共享方式
			网络共享
			纸质传递
			网络共享

2. 扫描

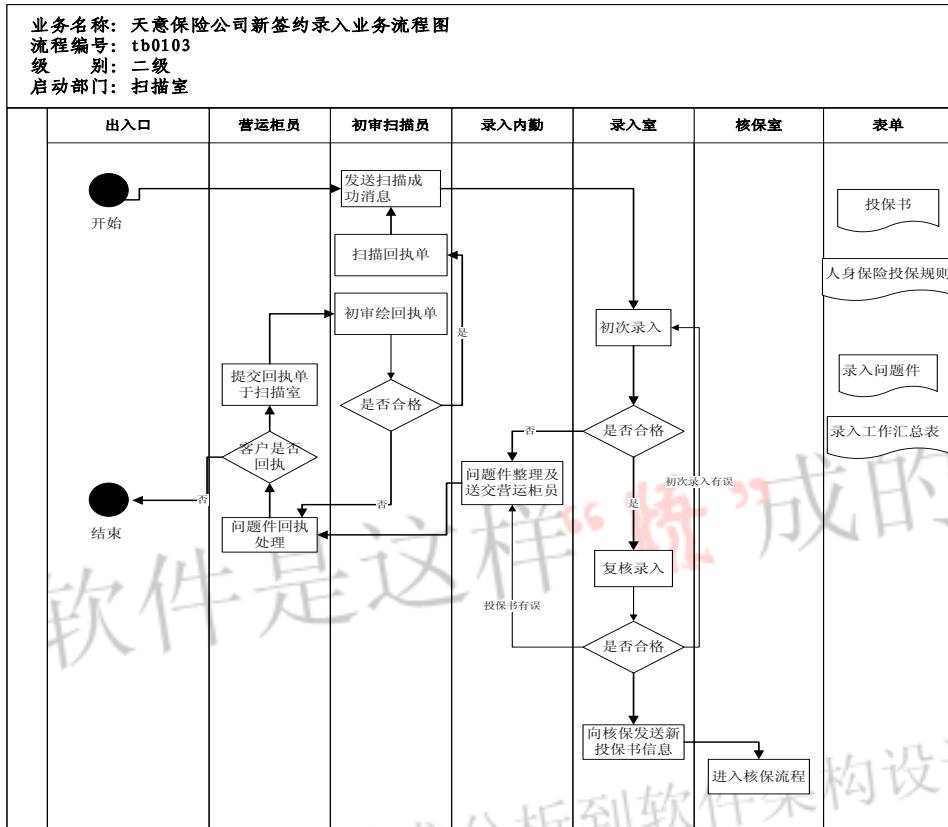
运行节点描述			
运行节点名称	扫描	办理部门	扫描室
办理人及职务	初审扫描		
办理时限	及时		
业务描述	在初审准确无误后，利用扫描仪将纸质文件全部扫描成电子文档。		
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择"是"者填写）	
跳转条件	银行划帐失败和存在问题状态，都需要编写问题件，并且将原始资料归档待扫描。		
本环节所需的材料	人身保险投保书，人身保险计划书，业务员告知书，投保人签字的人身保险投保提示和医疗保险附加说明，收取现金的		需要打印材料。是

		需要首期保费收款收据。投保人和被保险人的身份证明（军官证、身份证、台胞证等）。财务问卷，体检函，个人收入或资产证明，企业法人营业执照，企业年审报告，企业资产证明，交税单，除外责任通知书，拒保通知书，加费通知书，扫描问题件、录入问题件等。		
产生的相关文书	扫描问题件	本环节提交材料及份数（份数必须填）	1	
相关操作		<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办		
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对		<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 不需要		
备注		无		
序号	关联部门名称和与其相关审批项目		上游部门还是下游部门	
(1)	录入室		下游	
(2)	运营柜员		上游	
(3)	财务		上游	
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要求共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络信息化）？				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)	录入室	共享电子文件	投保书、业务员告知书等。	网络共享
(2)	运营柜员	传送纸质资料	问题件	纸质传递
(3)	财务	共享电子数据	划账成功状态	网络共享

（四）录入业务流程图

清华大学出版社

王朔韬编著



投核保系统进入录入业务环节后，业务人员基本上使用的是电子文档，所有的纸质文档都留存到扫描室，待核保通过且承包后，纸质文档由档案室永久留存。

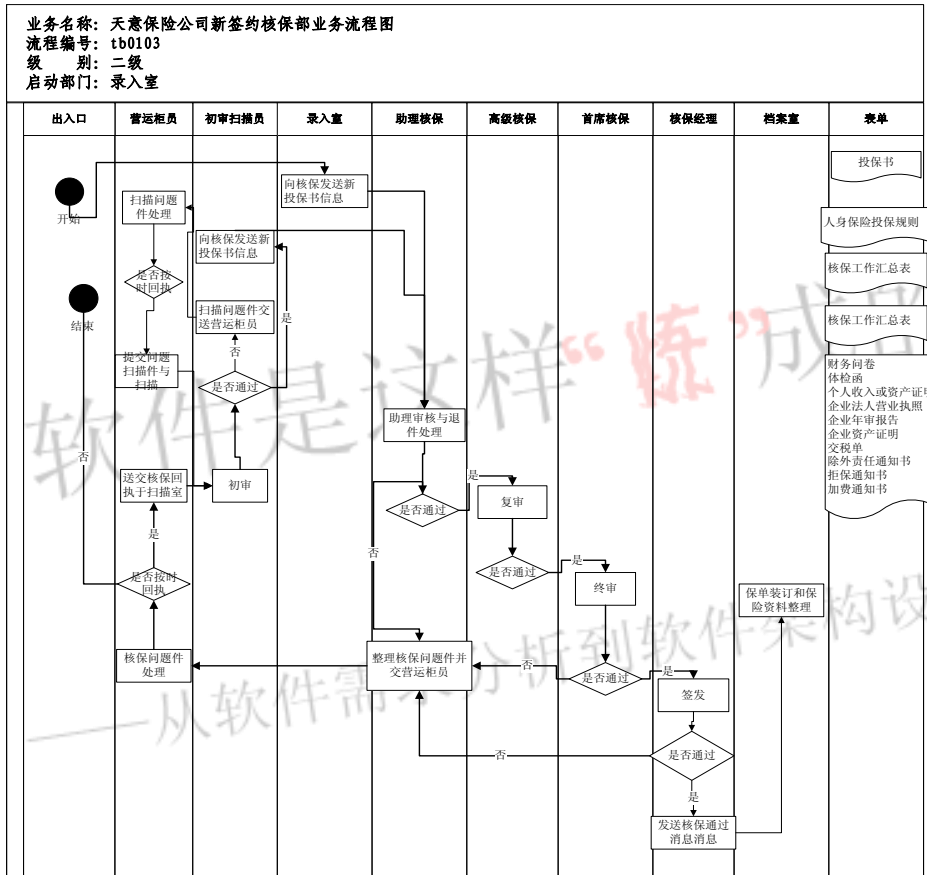
在录入环节中，录入人员录入扫描图像文件主要是人身保险投保书、财务问卷、体检报告和问题件中已经更改的投保书及上述相关资料的变更信息。

在录入业务流程中，初次录入和复核录入从业务内容上完全相同，只是相同的投保书和相关文档重复录入两次，通过两次输入比对，确保投保资料的准确性。对录入室目标业务的设计时，将可以信息量化的指标采取电脑校验的方式。比如，受益人身份证号码的正确性需要电脑自动校验，并且及时生成录入问题件并且打印出来。详细内容见业务描述。

运行节点描述				
运行节点名称	初次录入与复核录入	办理部门	录入室	
办理人及职务	录入员			
办理时限	及时			
业务描述	自动校验如下项目： (1)自动校验受益人身份证号码是否与公安系统一致 (2)投保人与被保险人之间是否合法 (3)受益人受益比例综合是不是等于 100% (4)自动校验健康告知中性别告知错误信息，比如男性疾病有子宫癌等 (5)自动校验健康告知中年龄健康告知矛盾，比如成年人有早产现象等 (6)漏填写现象。 其他错误需要目审，发现错误及时下达问题件。 在复核录入时发现的录入错误，不下达问题件。			
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择"是"者填写）	是	
跳转条件	在录入过程中，出现任何错误，中止录入，下达问题件			
本环节所需的材料	人身保险投保书，投保人和被保险人的身份证明（军官证、身份证、台胞证等），财务问卷，体检函，个人收入或资产证明，录入问题件，投保规则说明书	需要打印材料。	是	
产生的相关文书	录入问题件	本环节提交材料及份数（份数必须填）		
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办			
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 不需要			
备注	无			
序号	关联部门名称和与其相关审批项目	上游部门还是下游部门		
(1)	核保室	下游		
(2)	扫描室	上游		
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络共享）？网络共享				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)	核保室	共享电子文件	人身保险投保书，投保人和被保险人的身份证明（军官证、身份证、台胞证等），财务问卷，	网络共享

			体检函，个人收入或资产证明的录入数字文件	
(2)	扫描室	传送纸质资料	问题件	纸质传递

(五) 核保业务流程图



核保业务是保险公司的核心业务，是对被保险人风险分析的关键环节，在业务节点的设计上也比其他业务流程复杂，内容也比较繁杂

(一) 初审

运行节点描述			
运行节点名称	初审	办理部门	核保室
办理人及职务	助理核保		

办理时限	及时			
业务描述	<p>初审的职责范围包括：</p> <p>第一步：核对是否符合保额保费规则</p> <p>第二步：核对是否符合保险利益规则</p> <p>第三步：核对是否符合附加险投保规则</p> <p>第四步：核对是否符合风险金额与基本保额的倍数关系</p> <p>第五步：核对是否符合特殊人群投保规则</p> <p>第六步：核对是否符合职业加费规则</p> <p>以上任何规则不能满足，则直接下达拒保函，能够满足条件的，可以标志为初审通过。</p> <p>第七步：核对是否符合标准体标准，如果符合标准体，则签发核保通过意见。</p> <p>第八步：核对是否符合财务调查规则，如果不符合调查规则，则签发核保通过意见。</p> <p>对于非标准体和需要深调的投保书，则助理核保无权下达函件，并且把投保核保意见发送高级核保进行二次复审。</p>			
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择"是"者填写）		
跳转条件	以上任何条件不满足，则直接下达拒保函。			
本环节所需的材料	人身保险投保书，投保规则说明书		需要打印材料	拒保函
产生的相关文书	录入问题件	本环节提交材料及份数（份数必须填）		
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办			
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 需要检索投保人和被保险人相关保险产品记录、病历等，方便判定财务调查和体检函判定。			
备注	无			
序号	关联部门名称和与其相关审批项目		上游部门还是下游部门	
(1)	扫描室		下游	
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络信息化）？				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)	扫描室	传送纸质资料	问题件	纸质传递

（二）复审

运行节点描述				
运行节点名称	复审	办理部门	核保室	
办理人及职务	高级核保			
办理时限	及时			
业务描述	<p>初审的职责范围包括：</p> <p>第一步：对初审通过核保件进行复审。如果没有异议，则发送消息复审通过意见给首席核保。如果复审没有通过，需要高级核保完成如下操作：给助理核保提出修改意见。</p> <p>第二步：根据被保险人所在地区，确定标准体体检标准（详细内容见附件）和体检项目，并且下达体检函，体检需要在规定时间内回执。如果为标准非体检投保件，则做出核保通过标志。</p> <p>第三步：如果是非标准题，也没有必要进行体检，则由高级核保做出：拒保、除外责任和加费结论，并编写拒保函、除外责任函和加费函。除外责任函和加费函件需要在规定时间内回执。</p> <p>第四步：审批和判断投保书是否需要进行深入调查，如果不需要，则做出核保通过意见，并且发送意见于首席核保师。如果需要深调，则将核保意见和深调意见一同发给资深核保师。有核保师进行后期核保。</p>			
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择"是"者填写）	任何一步	
跳转条件				
本环节所需的材料	人身保险投保书，体检函，投保规则	需要打印材料	体检函、拒保函、加费函、除外责任函。	
产生的相关文书	录入问题件	本环节提交材料及份数（份数必须填）		
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办			
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 需要检索投保人和被保险人相关保险产品记录、病历等，方便判定财务调查和体检函判定。			
备注	无			
序号	关联部门名称和与其相关审批项目		上游部门还是下游部门	
(1)	扫描室		下游	
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络信息化）？				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式

(1)	扫描室	传送纸质资料	问题件	纸质传递
-----	-----	--------	-----	------

(三) 终审

运行节点描述															
运行节点名称	终审	办理部门	核保室												
办理人及职务	首席核保师														
办理时限	及时														
业务描述	<p>首席核保师：</p> <p>第一步：对高级核保师通过的核保件进行复查。如果没有异议，则发送消息终审通过意见给核保部经理签发。如果复审没有通过，需要首席核保师完成如下操作：给首席核保师提出修改意见。</p> <p>第二步：对高级核保师疑难件终审包括以下内容：</p> <p>(1)首席核保师主要在审核高级核保以审核通过内容外。如果该投保书属于深调函，则需要做如下判断：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>累计人身保额(万)</th> <th>所需资料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50<SUM≤100</td> <td>财务问卷</td> </tr> <tr> <td>100<SUM≤150</td> <td>财务问卷、个人收入或资产证明</td> </tr> <tr> <td>150<SUM≤200</td> <td>财务问卷、个人收入或资产证明、企业法人营业执照、企业年报</td> </tr> <tr> <td>200<SUM≤300</td> <td>财务问卷、个人收入或资产证明、企业法人营业执照、企业年报、企业资产证明</td> </tr> <tr> <td>SUM>300</td> <td>财务问卷、个人收入或资产证明、企业法人营业执照、企业年报、企业资产证明、交税单</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)首席核保师对于具有住院经历的投保人，需要给合作医院发送病例调阅函。</p> <p>(3)以上各类资料回执后方可进行再次评估，做出是否核保通过的决定。</p>			累计人身保额(万)	所需资料	50<SUM≤100	财务问卷	100<SUM≤150	财务问卷、个人收入或资产证明	150<SUM≤200	财务问卷、个人收入或资产证明、企业法人营业执照、企业年报	200<SUM≤300	财务问卷、个人收入或资产证明、企业法人营业执照、企业年报、企业资产证明	SUM>300	财务问卷、个人收入或资产证明、企业法人营业执照、企业年报、企业资产证明、交税单
累计人身保额(万)	所需资料														
50<SUM≤100	财务问卷														
100<SUM≤150	财务问卷、个人收入或资产证明														
150<SUM≤200	财务问卷、个人收入或资产证明、企业法人营业执照、企业年报														
200<SUM≤300	财务问卷、个人收入或资产证明、企业法人营业执照、企业年报、企业资产证明														
SUM>300	财务问卷、个人收入或资产证明、企业法人营业执照、企业年报、企业资产证明、交税单														
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择"是"者填写）	任何一步												
跳转条件															
本环节所需的材料	人身保险投保书，财务问卷，体检函，个人收入或资产证明，录入问题件等。投保规则说明书	需要打印材料	体检函、拒保函、加费函、深调函												
产生的相关文书	体检函、拒保函、加费函、深调函、财务问卷、个人收入或资产证明	本环节提交材料及份数（份数必须填）													
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办														

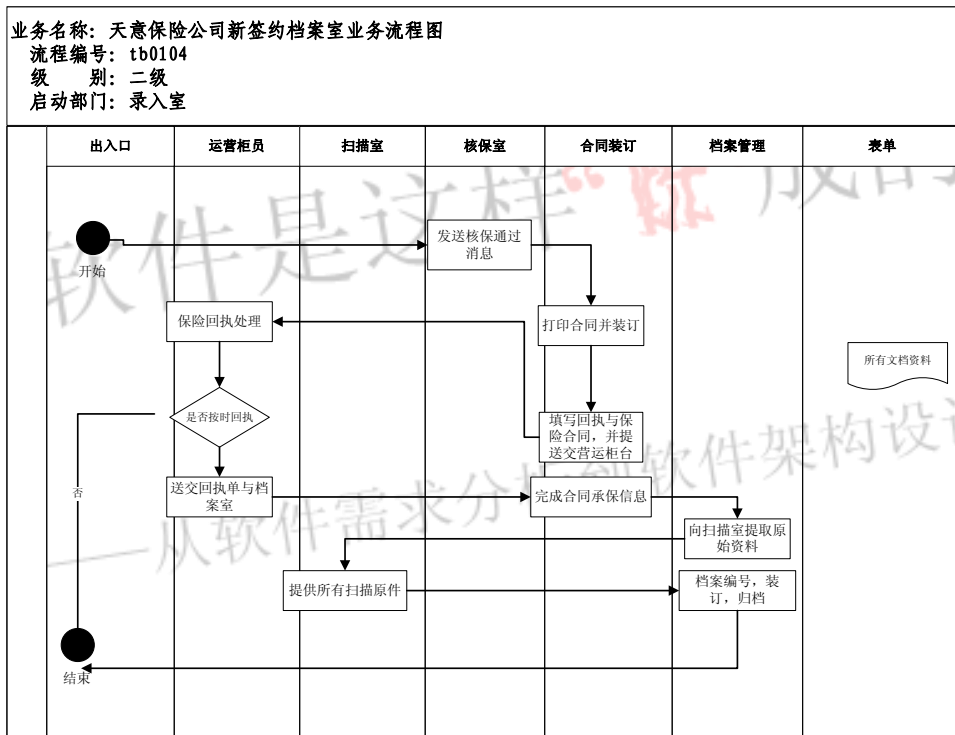
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对		<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 需要检索投保人和被保险人相关保险产品记录、病历等，方便判定财务调查和体检函判定。		
备注		无		
序号	关联部门名称和与其相关审批项目		上游部门还是下游部门	
(1)	扫描室		下游	
和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络共享）？网络共享				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)	扫描室	传送纸质资料	问题件各类函件	纸质传递

(四) 签发

运行节点描述				
运行节点名称	签发	办理部门	核保室	
办理人及职务	核保室经理			
办理时限	及时			
业务描述	在业务处理方面，核保室经理只面对首席核保师进行业务处理，主要对审核通过的投保书完成责任签发。将审核通过投保书消息发送档案室，档案室负责打印和装订保险合同等工作。			
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择"是"者填写）		任何一步
跳转条件				
本环节所需的材料			需要打印材料	
产生的相关文书			本环节提交材料及份数（份数必须填）	
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办 受理			
填写审批表的对应内容				
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要 需要			
备注	无			
序号	关联部门名称和与其相关审批项目		上游部门还是下游部门	
(1)	档案室		下游	

和这些部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络信息化）？				
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表	共享方式
(1)	档案室	发送核保通过消息	所有投保资料	电子

（六）档案管理业务流程图



档案室主要是完成保单整理工作，一般将核保通过的投保书打印保险合同。其他业务无法完成通过系统来代替，所以在此业务描述中，只对打印合同部分寄予详细描述。

（一）打印合同

运行节点描述

运行节点名称	打印合同	办理部门	档案室
办理人及职务	合同打印员		
办理时限	及时		
业务描述	第一步：接收投保核通过信息 第二步：审核投保电子资料是否齐全 第三步：选择合同打印文档项 第四步：打印保险合同 第五步：保险合同回单回收 第六步：承保确认。		
下个运行节点是否需要跳转	否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	跳转到第几步骤？（选择“是”者填写）	
跳转条件			
本环节所需的材料	所有投保资料	需要打印材料	保险合同
产生的相关文书	保险合同和保险合同回执单	本环节提交材料及份数（份数必须填）	
相关操作	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 撤办 如果回执时间超过 30 日，保险合同失效。		
填写审批表的对应内容			
是否需要历史数据的比对	<input type="checkbox"/> 需要 <input type="checkbox"/> 不需要		
备注	无		
序号	关联部门名称和与其相关审批项目	上游部门还是下游部门	
(1)	扫描室	下游	
和相关部门通过哪种方式关联审批，是否将相关证明材料、相关文书和证照共享给相关部门，现在信息要素的共享的方式是什么（例如：办理人员手工、网络共享）？网络共享			
序号	关联部门	关联方式	共享的相关材料、文书和证照列表
(1)	档案室	将保险合同送交扫描室由扫描室统一分发到各营业区柜员	已经装订完成的保险合同
			纸质文件共享

6.4 表单资料整理

王朔韬编著

核保系统所用到的文件包括了业务所需要的表格文件、文本文件和客户投保需要的证件文件复印件。在这些文件中，有些文件是投核保系统需要进行统计分析的格式表格文件，可以设计成为固定格式的数据表。而有些文件是文本

文件，是业务人员根据业务具体情况编写出来的。另外一种文件是图像文件。在表单资料整理时，将能够格化的表格文件作为描述对象，为后期的系统分析与设计提供重要的参考依据。有些格式化表格文件，它仅仅是作为文件保存，不作为投核保业务的工作依据，所以也不对此进行描述。

需要整理的格式文件包括：投保书，人身保险投保规则，财务问卷，体检函，核保工作汇总表，扫描工作汇总表，录入工作汇总表，业绩报表，录入问题件，扫描问题件，核保审核意见表。

不需要整理的格式文件：首期保费收据，人身保险投保提示，业务员告知书，医疗保险附加特别说明，人身保险计划。

不需要整理的图像文件：个人收入或资产证明、企业法人营业执照、企业年报报告、企业资产证明、交税单、投保人身份证明（军官证、侨胞证等）、被保险人身份证明（军官证、侨胞证等）。

01001 人身保险投保书

表单编号	01001	表单名称		人身保险投保书		
表单类型	格式表格	编制单位		营业区		
使用部门	运营柜员、扫描室、录入室、核保室、档案室					
是否自产生	是	岗位名称	保险代理人	处理周期	10 工作日	
业务员部分						
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值	
01001001	销售渠道	Ywy_xsqd	字符	20		
01001002	业务员姓名	Ywy_xm	字符	20		
01001003	业务员代码	Ywy_dm	字符	20		
01001004	业务员部组	Ywy_bz	字符	20		
01001005	投保书号	Ywy_tbdh	字符	20		
01001006	保险合同号	Ywy_bxhth	字符	20		
01001007	签署日期	Ywy_qsrq	日期型			
投保人信息部分						

数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001008	姓名	Tbrxx_xm	字符	20	
01001009	性别	Tbrxx_xb	字符	2	男
01001010	国籍	Tbrxx_gj	字符	20	中国
01001011	户籍	Tbrxx_hj	字符	16	
01001012	学历	Tbrxx_xl	字符	8	
01001013	婚姻状况	Tbrxx_hyzk	逻辑	2	是/否
01001014	证件类型	Tbrxx_zjlx	字符	8	
01001015	证件号码	Tbrxx_zjhm	字符	18	
01001016	出生日期	Tbrxx_csrg	日期型		
01001017	年龄	Tbrxx_nl	数值	2	
01001018	工作单位	Tbrxx_gzdw	字符	40	
01001019	身高	Tbrxx_sg	数值	4, 2	
01001020	体重	Tbrxx_tz	数值	4, 2	
01001021	职务	Tbrxx_zw	字符	12	
01001022	职业代码	Tbrxx_zydm	字符	12	职业代表 码表选择
01001023	手机号码	Tbrxx_sjhm	字符	20	
01001024	家庭电话	Tbrxx_jtdh	字符	20	
01001025	办公室电话	Tbrxx_bgsdh	字符	20	
01001026	首选电话	Tbrxx_sxdh	字符	20	
01001027	联系地址	Tbrxx_lxdz	字符	36	
01001028	联系邮编	Tbrxx_lxyb	字符	6	
01001029	家庭地址	Tbrxx_jtdz	字符	36	
01001030	家庭邮编	Tbrxx_jtyb	字符	6	
01001031	E_MAIL	Tbrxx_mail	字符	40	
01001032	与投保人关系	Tbrxx_tbrgx	字符	8	配偶/本 人/父母/ 子女
01001033	签发日期	Tbrxx_qfrq	日期型		
投保人健康告知部分					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001034	询问事项	Tbrjkgz_xwsx	字符型	60	

01001035	选择项	Tbrjkgz_xzx	逻辑性	2	否
01001036	特别说明	Tbrjkgz_tbsm	字符型	60	
投保人财务及其它告知部分					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001037	告知项	Tbrcwjqtgz_xwsx	字符型	60	
01001038	选项	Tbrcwjqtgz_xzx	逻辑性	2	否
01001039	特别说明	Tbrcwjqtgz_tbsm	字符型	60	
被保险人信息部分					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001040	姓名	Bbxrxx_xm	字符	20	
01001041	性别	Bbxrxx_xb	字符	2	男
01001042	国籍	Bbxrxx_gj	字符	20	中国
01001043	户籍	Bbxrxx_hj	字符	16	
01001044	学历	Bbxrxx_xl	字符	8	
01001045	婚姻状况	Bbxrxx_hyzk	逻辑	2	是/否
01001046	证件类型	Bbxrxx_zjlx	字符	8	
01001047	证件号码	Bbxrxx_zjhm	字符	18	
01001048	出生日期	Bbxrxx_csrq	日期型		
01001049	年龄	Bbxrxx_nl	数值	2	
01001050	工作单位	Bbxrxx_gzdw	字符	40	
01001051	身高	Bbxrxx_sg	数值	4, 2	
01001052	体重	Bbxrxx_tz	数值	4, 2	
01001053	职务	Bbxrxx_zw	字符	12	
01001054	职业代码	Bbxrxx_zydm	字符	12	职业表代码表选择
01001055	手机	Bbxrxx_sjhm	字符	20	
01001056	家庭电话	Bbxrxx_jtdh	字符	20	
01001057	办公室电话	Bbxrxx_bgsdh	字符	20	
01001058	首选电话	Bbxrxx_sxdh	字符	20	
01001059	联系地址	Bbxrxx_lxdz	字符	36	
01001060	联系邮编	Bbxrxx_lxyb	字符	6	
01001061	家庭地址	Bbxrxx_jtdz	字符	36	

01001062	家庭邮编	Bbxrxx_jtyb	字符	6	
01001063	E_MAIL	Bbxrxx_mail	字符	40	
01001064	与投保人关系	Bbxrxx_tbrgx	字符	8	配偶/本人/父母/子女
01001065	签发日期	Bbxrxx_qfrq	日期型		
被保险人健康告知部分					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001066	询问事项	bbxrjkgz_xwsx	字符型	60	
01001067	选择项	bbxrjkgz_xzx	逻辑性	2	否
01001068	特别说明	bbxrjkgz_tbsm	字符型	60	
被保险人财务及其它告知					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001069	询问事项	bbxrcwjqtgz_xwsx	字符型	60	
01001070	选择项	bbxrcwjqtgz_xzx	逻辑性	2	否
01001071	特别说明	bbxrcwjqtgz_tbsm	字符型	60	
身故受益人部分					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001072	姓名	Sgsyr_xm	字符	20	
01001073	性别	Sgsyr_XB	字符	2	男
01001074	出生日期	Sgsyr_CSRQ	日期		
01001075	证件类型	Sgsyr_ZJLX	字符	8	
01001076	证件号码	Sgsyr_ZJHM	字符	18	
01001077	与被保险人关系	Sgsyr_YBBXRGX	字符	8	
01001078	受益顺序	Sgsyr_SYSX	整数		
01001079	受益比例	Sgsyr_SYBL	数值		
转帐授权部分					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001080	帐户所有人姓名	Zzsq_xm	字符	20	投保人姓名

01001084	缴费类型	Zzsq_lx	字符	20	首付/续 期
01001081	与被保险关系	Zzsq_ybxrgx	字符	8	
01001082	开户银行	Zzsq_khyh	字符	20	
01001083	帐号	Zzsq_zh	字符	30	
投保项部分					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001084	险种编号	Tbx_xzbh	字符	6	
01001085	险种类型	Tbx_xzlx	字符	8	主险/附加 险
01001086	投保险种	Tbx_tbxz	字符	20	寿险/疾病 等
01001087	险种名称	Tbx_xzmc	字符	30	
01001088	基本保险金额/份数/档次	Tbx_jbbxje	数值		
01001089	保险期间	Tbx_bxqj	字符		
01001090	交费年限	Tbx_jfnx	数值	2	
01001091	期交/年交/趸交保险费	Tbx_qj	数值	10, 2	
01001092	投保对象	Tbx_tbdx	字符		
交费和领取项					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001093	期交/趸交合计	Jfhlqx_qjhj	数值		
01001094	追加保费	Jfhlqx_zjbf	数值		
01001095	交费频次	Jfhlqx_jfpc	字符		
01001096	一年期主险/附加险自动申请续保	Jfhlqx_zdsqxb	逻辑		
01001097	首期交费方式	Jfhlqx_sqjffs	字符		

01001098	续期/续保交费方式	Jfhlqx_xqxbjffs	字符		
01001099	过宽限期是否自动垫交	Jfhlqx_kxqhsfzddj	逻辑		
01001100	是否有社保或公费医疗	Jfhlqx_sfysbhgfyl	逻辑		
其他说明项					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01001101	序号	Tbsm_xh	字符		
01001102	说明对象	Tbsm_smdx	字符		
01001103	说明内容	Tbsm_smnr	字符		
数据项处理逻辑					
数据项编号 01001093	<p>简述： 本数据项是本投保书所有产品总合计输入的数据流： 编号为：01001091 数据项名称：（期交/年交/趸交保险费） 标识符：Tbx_qj</p> <p>处理逻辑： SUM（01001091（基本保险金额/份数/档次），产品种类数）</p> <p>输出的数据流： 编号为：01001093 数据项名称：期交/趸交合计 标识符：Jfhlqx_qjhj</p> <p>处理频率： 一次</p>				

因为人身保险投保规则是整个投保规则的总称，内容不仅仅有格式化部分，也有非格式化部分。格式化部分将在 01002 人身保险投保规则表格中整理。

01002 人身保险投保规则

表单编号	01002	表单名称	人身保险投保规则		
表单类型	格式表格	编制单位	总公司		
使用部门	运营柜员、扫描室、录入室、核保室、档案室				
是否自产生	否	岗位名称	精算部	处理周期	不一定
累计保额					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01002001	人群类别	Tsrqtbzge_rqlb	字符	40	
01002002	产品险种	Tsrqtbzge_cpxz	字符	20	人身险/ 重疾险/ 住院费用 /住院日 额
01002003	最高累计保额	Tsrqtbzge_zgljbe	数值		单位：万 元
体检规则					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01002004	序号	Tjgzb_xh	字符	4	
01002005	体检标准	Tjgzb_tjbz	字符		指的是被 保险人所 在地区范 围编号
01002006	最大年龄	Tjgzb_zdnl	数值	2	
01002007	最小年龄	Tjgzb_zxnl	数值	2	
01002008	保额最小累计	Tjgzb_zxlj	数值	8	
01002009	保额最大累计	Tjgzb_zdlj	数值	8	
01002010	是否体检	Tjgzb_sftj	逻辑	2	
深调规则					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01002011	序号	Sdgz_xh	字符		
01002012	最大金额	Sdgz_zdje	数值	8	
01002013	最小金额	Sdgz_zxje	数值	8	
01002014	所需资料名称	Sdgz_sxzl	字符	100	
收入与保障比例					

数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01002015	序号	Srybz_xh	字符	4	
01002016	最大年龄	Srybz_zdnl	数值	2	
01002017	最小年龄	Srybz_zxnl	数值	2	
01002018	收入与寿险保额关系	Srybz_srysbegx	数值	2	
01002019	收入与重疾保额关系	Srybz_sxyzjbegx	数值	2	

01003 保险产品表

表单编号	01003		表单名称	保险产品表		
表单类型	格式表格		编制单位	总公司		
使用部门	运营柜员、扫描室、录入室、核保室、档案室					
是否自产生	否	岗位名称	精算部	处理周期	不一定	
基本信息部分						
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值	
01003001	产品编号	Jbxx_cpbh	字符			
01003002	产品名称	jbxx_cpmc	字符			
01003003	产品类型	jbxx_cplx	字符		分红型/万能型/投连型/传统型	
01003004	产品险种	jbxx_cpxz	字符		寿险等等	
01003005	基本保额	Jbxx_jbbe	数值			
10030018	标准系数	Jbxx_bzxs	数值			
费率部分						
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值	
01003006	产品编号	Flbf_cpbh	字符			
01003007	性别	Flbf_xb	字符			
01003008	年龄	Flbf_nl	数值			
01003009	缴费期间	Flbf_jfqj	字符			
01003010	费率	Flbf_fl	数值			
提交投保资料规则						
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值	
01003011	产品编号	Tjtpzlgz_cpbh	字符			

01003012	最小年龄	Tjtpzlgz_zxnl	数值		
01003013	最大年龄	Tjtpzlgz_zdnl	数值		
01003014	最小保额	Tjtpzlgz_zxbe	数值		
01003015	最大保额	Tjtpzlgz_zdbe	数值		
01003016	健康资料	Tjtpzlgz_jkzl	字符		
01003017	财务资料	Tjtpzlgz_cwzl	字符		

01004 财务问卷

表单编号	01004		表单名称	财务问卷		
表单类型	格式表格		编制单位	核保室		
使用部门	核保室、扫描室、录入室、档案室					
是否自产生	否	岗位名称	首席核保师	处理周期	不一定	
基本信息						
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值	
01004001	AF 编号	Jbxx_afbh	字符			
01004002	保单号	Jbxx_bdh	字符			
01004003	投保人姓名	Jbxx_tbrxm	字符			
01004004	投保人证件号码	Jbxx_tbrzjhm	字符			
01004005	理财顾问姓名	Jbxx_lcgwxm	字符			
01004006	理财顾问工号	Jbxx_lcgwgh	字符			
投保调查						
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值	
01004007	投保目的	Tbdc_tbmd	字符			
01004008	保险经历	Tbdc_bxjl	字符			
01004009	工作单位名称	Tbdc_gzdwmc	字符			
01004010	单位性质	Tbdc_dwzx	字符			
01004011	经营范围	Tbdc_jyfw	字符			
01004012	属于行业	Tbdc_syhy	字符			
01004013	行业工作年限	Tbdc_hegznx	字符			
01004014	在此单位工作时间	Tbdc_zcdwgzs	字符			
01004015	所在单位是否注册	Tbdc_szdwsfzc	字符			
01004016	注册时间	Tbdc_zcsj				
01004017	所在单位经营情况	Tbdc_szdwjyqk	字符			

01004018	之前单位任职	Tbdc_zqdwrz	字符		
01004019	是否有其他兼职	Tbdc_sfyqtjz	字符		
家庭成员					
01004014	姓名	Jtcy_xm	字符		
01004015	性别	Jtcy_xb	字符		
01004016	年龄	Jtcy_nl	字符		
01004017	职业	Jtcy_zy	字符		
01004018	关系	Jtcy_gx	字符		
01004019	收入来源	Jtcy_srly	字符		
家庭成员投保情况					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01004020	姓名	Jtcytbqk_xm	字符		
01004021	寿险保额	Jtcytbqk_sxbe	数值		
01004022	健康保额	Jtcytbqk_jkbe	数值		
01004023	重疾险保额	Jtcytbqk_zjxbe	数值		
01004024	意外险保额	Jtcytbqk_ywxbe	数值		
01004025	保险公司名称	Jtcytbqk_bxgsmc	字符		
家庭资产					
01004026	房产	Jtzc_fc	字符		
01004027	私人汽车	Jtzc_srqc	字符		
01004028	银行存款	Jtzc_yhck	数值		
01004029	负债	Jtzc_fz	数值		

01005 体检函

表单编号	01005	表单名称	体检函		
表单类型	格式表格	编制单位	核保室		
使用部门	核保室、扫描室、档案室				
是否自产生	否	岗位名称	首席核保师	处理周期	不一定
体检项目					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01005001	序号	tjxm_Xh	字符		
01005002	项目名称	tjxm_xmmc	字符		
01005003	类型	tjxm_lx	字符		一般/实

					验室/影像/常规
01005004	作用	tjxm_zy	字符		
01005005	健康范围值	tjxm_jkfw	数值		
01005006	结果	tjxm_jg	字符		
01005007	体检意见	tjxm_tjyj	字符		
基本信息					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01011009	投保书编号	Jbxx_tbsbh	字符		
01011010	姓名	Jbxx_xm	字符		
01011011	证件类型	Jbxx_zjlx	字符		
01011012	证件号码	Jbxx_zjhm	字符		

01006 核保工作总结表

表单编号	01006	表单名称	核保工作汇报		
表单类型	格式表格	编制单位	核保室		
使用部门	核保室				
是否自产生	是	岗位名称	助理核保	处理周期	日/周/年/月
表格数据项					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01006001	统计开始日期	Hbgzhh_tjksrq			
01006002	统计结束日期	Hbgzhh_tjjsrq			
01006003	受理数	Hbgzhh_sl	数值		
01006004	标准体数	Hbgzhh_bzts	数值		
01006005	次标准体数	Hbgzhh_cbzts	数值		
01006006	体检通过数	Hbgzhh_tjtgs	数值		
01006007	拒保数	Hbgzhh_jbs	数值		
01006008	拒保原因	Hbgzhh_jbyy	字符		
01006009	深调函数	Hbgzhh_sdhs	数值		

01007 扫描工作汇总表

表单编号	01007	表单名称	扫描工作汇总		
表单类型	格式表格	编制单位	扫描室		
使用部门	扫描室				
是否自产生	是	岗位名称	扫描内勤	处理周期	日/周/年/ 月
汇总项					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01007001	统计开始日期	Smgzhz_tjksrq			
01007002	统计结束日期	Smgzhz_tjjsrq			
01007003	日期	Smgzhz_rq			
01007004	受理数	Smgzhz_sl	数值		
01007005	问题数量	Smgzhz_wtsl	数值		
01007006	问题类型	Smgzhz_wtlx	数值		
01007007	回执数量	Smgzhz_hzsl	数值		
01007008	未回执数量	Smgzhz_whzsl	数值		

01008 录入工作汇总表

表单编号	01008	表单名称	录入工作汇总表		
表单类型	格式表格	编制单位	录入室		
使用部门	录入室				
是否自产生	是	岗位名称	录入内勤	处理周期	日/周/年/月
汇总项					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01008001	统计开始日期	Lrgzhb_tjksrq			
01008002	统计结束日期	Lrgzhb_tjjsrq			
01008003	日期	Lrgzhb_rq			
01008004	受理数	Lrgzhb_sl	数值		
01008005	问题数量	Lrgzhb_wtsl	数值		
01008006	问题类型	Lrgzhb_wtlx	数值		
01008007	回执数量	Lrgzhb_hzsl	数值		

01008008	未回执数量	Lrgzhb_whzsl	数值		
----------	-------	--------------	----	--	--

01009 业绩报表

表单编号	01009	表单名称	业绩报表		
表单类型	格式表格	编制单位	营运柜员		
使用部门	营业部				
是否自产生	是	岗位名称	运营柜员	处理周期	日/周/年/ 月
汇总项					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01009001	统计开始日期	Yjbb_tjksrq			
01009002	统计结束日期	Yjbb_tjjsrq			
01009003	日期	Yjbb_rq			
01009004	业务员编号	Yjbb_ywybh	字符		
01009005	产品编号	Yjbb_cpbh	字符		
01009006	产品名称	Yjbb_cpmc	字符		
01009007	保额	Yjbb_be	数值		
01009008	规模保费	Yjbb_gmbf	数值		
01009009	系数	Yjbb_xs	数值		
01009010	标准保费	Yjbb_bzbf	数值		
01009011	名次	Yjbb_mc	数值		
01009012	业务员姓名	Yjbb_ywyxm	字符		
01009010 标准保费 Yjbb_bzbf	<p>简述： 本数据项计算时按照当日所交保单进行计算。</p> <p>输入的数据流：</p> <p>01001. 人身保险投保书</p> <p>01001003. 业务员代码. Ywy_dm</p> <p>01001002. 业务员姓名. Ywy_xm</p> <p>01001084. 险种编号. Tb_x_xzbh</p> <p>01001085. 险种类型. Tb_x_xzlx</p> <p>01001088. 基本保险金额/份数/档次. Tb_x_jbbxje</p> <p>01001087. 险种名称. Tb_x_xzmc</p> <p>01003. 保险产品表</p>				

	<p>10030018. 标准系数. Jbxx_bzxs</p> <p>处理逻辑： 业务员编号=01001003. 业务员代码. Ywy_dm 业务员姓名=01001002. 业务员姓名. Ywy_xm 产品名称=01001087. 险种名称. Tbx_xzmc 标准保费=10030018. 标准系数. Jbxx_bzxs*01001088. 基本保险金额/份数/档次. Tbx_jbbxje</p> <p>输出的数据流： 表格</p> <p>处理频率：</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

01010 录入问题件

表单编号	01010	表单名称	录入问题件		
表单类型	格式表格	编制单位	录入室		
使用部门	核保室、扫描室、录入室、档案室				
是否自产生	是	岗位名称	录入员	处理周期	日/周/年/月
汇总项					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01010001	投保书编号	Hzx_tdbbh	字符		
01010002	投保人姓名	Hzx_tbrxm	字符		
01010003	问题详细说明	Hzx_wtxxsm	字符		
01010004	录入员工号	Hzx_lrygh	字符		
01010005	录入日期	Hzx_lrrq	日期		
01010006	系统打印日期	Hzx_xtdyrq	日期		
01010007	业务员姓名	Hzx_ywyxm	字符		
01010008	系统记录号	Hzx_xtjlh	字符		
01010009	是否需要回执	Hzx_sfxyhz	字符		
01010010	回执期限	Hzx_hzqx	字符		
01010011	是否回执	Hzx_sfhz	字符		
01010012	回执日期	Hzx_hzrq			
01010013	回执内容	Hzx_hznr	字符		

01010014	回执处理人	Hzx_hzclr	字符		
01010015	是否可以进入下个环节	Hzx_sfxfhj	字符		
业务数据流	<p>简述： 本数据项计算时按照当日所交保单进行计算。</p> <p>输入的数据流： 01001. 人身保险投保书 01001005. 投保书号.Ywy_tbdh 01001002. 业务员姓名.Ywy_xm 01001008. 姓名.Tbrxx_xm</p> <p>处理逻辑： 输出的数据流： 投保书编号=01001005. 投保书号.Ywy_tbdh 业务员姓名=01001002. 业务员姓名.Ywy_xm 投保人姓名=01001008. 姓名.Tbrxx_xm</p> <p>处理频率：</p>				

01011 核保审核意见表

表单编号	01011	表单名称	核保审核意见表		
表单类型	格式表格	编制单位	核保室		
使用部门	核保室、扫描室、录入室、档案室				
是否自产生	是	岗位名称	首席核保师	处理周期	不一定
基本信息					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01011001	投保书编号	Jbxx_tbsbh	字符		
01011002	姓名	Jbxx_xm	字符		
核保审核记录表					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01011008	工号	Hbshjl_gh	字符		
01011009	职务	Hbshjl_zw	字符		
01011010	姓名	Hbshjl_xm	字符		
01011011	审核日期	Hbshjl_shrq			

01011012	核保意见	Hbshjl_hbyj	字符		通过/问题件
01011013	核保意见描述	Hbshjl_hbyjms	字符		
01011014	是否下达函件	Hbshjl_sfxdhj	字符		
01011015	函件类型	Hbshjl_hjlx	字符		
01011016	函件名称	Hbshjl_hjmc	字符		
01011017	下达日期	Hbshjl_xdrq			
01011018	回执期限	Hbshjl_hzqx	字符		
01011019	是否按时回执	Hbshjl_sfashz	字符		
01011020	回执日期	Hbshjl_hzrq			
01011021	回执内容	Hbshjl_hznr	字符		
01011022	最终结论	Hbshjl_zzjl	字符		
01011023	是否进入下环节	Hbshjl_sfjrxhj	字符		
业务数据流	<p>简述： 本数据项计算时按照当日所交保单进行计算。</p> <p>输入的数据流： 01001. 人身保险投保书 01001005. 投保书号. Ywy_tbdh 01001008. 姓名. Tbrxx_xm</p> <p>处理逻辑： 输出的数据流： 投保书编号=01001005. 投保书号. Ywy_tbdh 投保人姓名=01001008. 姓名. Tbrxx_xm</p> <p>处理频率：</p>				

01012 扫描问题件

表单编号	01012		表单名称	扫描问题件		
表单类型	格式表格	编制单位	扫描员			
使用部门	核保室、扫描室、录入室、档案室					
是否自产生	是	岗位名称	扫描员	处理周期	日/周/年/月	
汇总项						
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值	

01012001	投保书编号	Hzx_tdbbh	字符		
01012002	投保人姓名	Hzx_tbrxm	字符		
01012003	问题详细说明	Hzx_wtxxm	字符		
01012004	扫描员工号	Hzx_smygh	字符		
01012005	扫描日期	Hzx_smrq			
01012006	系统打印日期	Hzx_xtdyrq			
01012007	业务员姓名	Hzx_ywym	字符		
01012008	系统记录号	Hzx_xtjlh	字符		
01012009	是否需要回执	Hzx_sfxyh	字符		
01012010	回执期限	Hzx_hzrq	字符		
01012011	是否回执	Hzx_sfhz	字符		
01012012	回执日期	Hzx_hzrq			
01012013	回执内容	Hzx_hznr	字符		
01012014	回执处理人	Hzx_hzclr	字符		
01012015	是否可以进入下个环节	Hzx_sfxhj	字符		

业务数据流	<p>简述： 本数据项计算时按照当日所交保单进行计算。</p> <p>输入的数据流： 01001. 人身保险投保书 01001005. 投保书号. Ywy_tbdh 01001002. 业务员姓名. Ywy_xm 01001008. 姓名. Tbrxx_xm</p> <p>处理逻辑： 输出的数据流： 投保书编号=01001005. 投保书号. Ywy_tbdh 业务员姓名=01001002. 业务员姓名. Ywy_xm 投保人姓名=01001008. 姓名. Tbrxx_xm</p> <p>处理频率：</p>
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

01013 数据整理申请表

表单编号	01013	表单名称	数据整理申请表
表单类型	格式表格	编制单位	柜员、扫描、录入、核保、档案。
使用部门	柜员、核保室、扫描室、录入室、档案室、数据中心。		

是否自产生	是	岗位名称		处理周期	日/周/年 /月
汇总项					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01013000	数据整理申请单编号	SJZLSQ_SQDBH	字符		
01013001	员工编号	SJZLSQ_YGBH	字符		
01013002	员工姓名	SJZLSQ_YGXM	字符		
01013003	申请部门	SJZLSQ_SQBM	字符		
01013004	投保书编号	SJZLSQ_TBSBH	字符		
01013005	数据整理申请原因	SJZLSQ_ZLYY	字符		
01013006	数据整理操作请求	SJZLSQL_CZJY	字符		
01013007	申请日期	SJZLSQL_CZRQ	日期		
01013008	数据整理操作期限	SJZLSQL_CZQX	数字		

01014 数据整理审核表

表单编号	01014	表单名称	数据整理审核表		
表单类型	格式表格	编制单位	经理室		
使用部门	核保室、扫描室、录入室、档案室				
是否自产生	是	岗位名称	系统管理员	处理周期	日/周/年/月
汇总项					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01014000	数据整理申请单编号	SJZLSHB_SQDBH	字符型		
01014001	员工编号	SJZLSHB_YGBH	字符型		
01014002	员工姓名	SJZLSHB_YGXM	字符型		
01014003	申请部门	SJZLSHB_SQBM	字符型		
01014004	投保书编号	SJZLSHB_TBSBH	字符型		
01014005	申请原因	SJZLSHB_SQYY	字符型		
01014006	审核日期	SJZLSHB_SHRQ	日期型		
01014007	数据整理审核结果	SJZLSHB_ZLJG	字符型		
01014008	审核人工号	SJZLSHB_SHRQH	字符型		
01014009	操作方式	SJZLSHB_CZFS	字符型		

01015 数据整理操作日志

表单编号	01015	表单名称	数据整理操作日志		
表单类型	格式表格	编制单位	系统管理员		
使用部门	核保室、扫描室、录入室、档案室				
是否自产生	是	岗位名称	系统管理员	处理周期	日/周/ 年/月
汇总项					
数据项编号	数据项名称	标识符	数据类型	长度	初始值
01014000	数据整理申请单编号	SJZLCZRZ_SQDBH	字符型		
01014001	投保书编号	SJZLCZRZ_TBSBH	字符型		
01014002	操作员	SJZLCZRZ_CZY	字符型		
01014003	操作日期	SJZLCZRZ_CZRQ	日期型		
01014004	操作方式	SJZLCZRZ_CZFS	字符型		
01014005	执行语句	SJZLCZRZ_ZXYJ	字符型		

6.5 现行系统状况

天意保险公司信息化建设相对滞后，目前没有投核保系统，投保与核保过程仍然采用手工操作方式进行。目前只有投保书管理系统，使用 DB2 数据库，只要在分公司总部内部检索，开发工具采用 Delphi，分层结构为 C/S 结构。投保书打印使用 Microsoft Word 格式编辑打印。

6.6 特别期许

通过与客户多次沟通，确定了客户系统业务总体目标，具体内容包括如下：

第一，业务流程定制化。为了适应企业工作过程流程的灵活变化，要求投核保系统中每个工作环节可以根据企业管理流程的变化而动态变化。要求投核保系统至少能够实现业务流程定制工作。但是，一期工程的工作目标创建一个投核保系统的基础平台，可以考虑将工作流部分安排在二期工程中实现。

第二，投核保过程无纸化。天意保险公司投核保系统的一个重要目标就是通过投核保系统的使用，从投保建档到保险合同打印结束每个环节中，各类资料都实现电子数字文件格式存在，除需要客户签字确认文件外，其他需要流通文档都在保险公司内部通过电子文件格式流通。例如，投保相关资料通过扫描完成后成为电子文件在录入和核保过程中流通，不使用纸质文件。

第三，核保过程自动化。核保过程自动化包含两个含义：一方面是指在投保书相关资料录入完成后，在手工核保之前需要系统完成自动核保，并且给出核保初审意见。

第四，业务过程监控智能化，也就是从投保书建档开始到保险承保回执过程，采取实施监控，能够对滞后投保书、回执单等进行实时报警提醒，监控工作整个过程有条不紊的进行。

第五，工作角色变化灵活化。为了适应保险公司内部工作人员工作职责的灵活变化，要求系统能够根据不同的角色灵活的分配系统功能，做到灵活变化系统功能分配。

第六，由于保险公司属于金融机构。所以，在业务运行过程中发生的所有业务数据，关于修改、删除的操作，数据录入人员不能自行操作，必须经过一定的审核流程方能执行。所以，在系统实施过程中，必须具有数据整理功能，主要完成对错误数据、过期数据、垃圾数据的整理功能，包括了删除和修改两大功能。

第七，数据访问权限设置。就是不同职级人员查阅的信息不同。

清华大学出版社

王朔韬编著