

# 新华人寿保险股份有限公司 个险培训纲要要点

为落实“以客户为中心、以队伍为根本、以员工为伙伴”的公司战略要求，做深做实学习型组织，践行现代营销新理念，打造一流专业大学属性企业，搭建体系化、专业化、标准化、智能化的培训体系，强化个险培训工作的统一、规范及合规管理，以培训促担当、以培训促转型、以培训促赋能、以培训促实战，特制订本纲要。

## 一、适用范围

本纲要适用于新华人寿保险股份有限公司个险（含收展）的各级培训单位。

## 二、定义

个险培训是指围绕公司营销业务及收展业务的战略目标与发展需求，通过系统化保险及管理理论知识传授、场景化技能训练、实战化案例研讨等多元方式，针对个险渠道人员开展的分层、分类专项培训活动，推动形成“统一认知、标准动作、专业服务”的标准化作业流程，为销售人员销售和管理技能提升、兼职讲师专业锤炼与管理、业务干部管理效能增强、培训条线人员业务培训与组织管理能力强化提供系统性支撑。

个险培训分为制式培训和非制式培训两大类。制式培训是指统一规划并向个险各层级人员提供的培训，是必须定期接受的、循序渐进的阶梯式基础培训。非制式培训是指根据渠道特点和需要，为各层级人员提供的灵活、有针对性的专业化提升培训。

## 三、培训对象与内容

培训对象包含个险销售人员、兼职讲师、业务干部及培训条线人员四类人群。销售人员指在个险直接从事销售工作的人员，分为业务员系列和主管系列。兼职讲师指在个险从事教学相关工作的销售人员。业务干部指在个险各级培训单位为销售工作提供业务管理与培训支持的中支负责人、四级机构负责人、组训。培训条线人员指在个险承担培训相关工作的各级管理序列及业务序列岗位人员。

销售人员培训、兼职讲师培训、业务干部培训及培训条线人员培训分别针对不同阶段培养目标。

#### **四、培训制度**

培训制度是针对公司个险培训工作制定的，要求各级培训单位及相关参与主体共同遵守的办事规章与行为准则，是制定各项具体实施细则的基础性、指导性文件。

培训制度包括培训纲要、兼职讲师管理办法、组训管理办法、课程管理办法。

培训制度由总公司培训部统一制定，各级培训单位及人员须严格遵照执行，分公司培训部在此基础上制定符合机构实际的实施细则。

#### **五、培训课程**

培训课程是指在个险制式培训及非制式培训中使用的课程内容，包含用于讲师教学及学员自主学习，利于培训对象增长知识提升技能的各类培训教材，包括讲师手册、学员手册、教学课件、多媒体资料、训练脚本、教学参考书及上述所有电子版材料等。不包含用于早会、产说会及

客户联谊会等活动的材料。

总公司培训部负责制式培训课程编写及修订、教材征订、课程引进、课程管理及使用规范制定等工作。

各级培训单位应严格执行总公司各类培训课程的启用、变更、废止要求，使用总公司研发的新版课程，不得随意修改总公司下发的制式培训课程内容。

总公司培训部根据行业发展、公司政策、教材使用等情况，对制式课程进行修订及更新，根据情况及时更新时效性数据、政策等内容。如需补充课程中的案例，分公司培训部应结合当地情况研发并经合规审核后，进行补充。

培训课程实行分级发布，总公司组织开发或采购的制式及非制式课程，由总公司进行发布。分公司及所辖机构研发或采购的非制式课程，由分公司进行发布。

在培训课程使用过程中，各级培训单位需密集关注应用成果典范，将优秀机构、个人的典范工作流程进行萃取，形成分享视频微课或课件进行推广，凸显培训课程价值，助力案例库建设。

## **六、销售人员培训及合规教育管理**

结合年度业务及组织发展需要，各级培训单位制定年度销售人员培训计划及名录。各级业务单位应积极协同配合，给予支持。除各级培训单位所属地监管机构另有要求外，销售人员年度培训学时不少于 30 小时，每季度至少组织一次核心销售人员现场培训。

总公司培训部负责销售人员制式培训内容的统一规

划与设置，以及销售人员合规教育培训及考试工作整体规划，明确学习内容与考试安排，督导学习及考试覆盖。各级培训单位负责根据业务及组织发展需求，规划与设置非制式培训内容，以及辖区内销售人员合规教育培训及考试组织管理工作的执行，对学习参训及考试通过覆盖率承担主要责任。

总公司培训部负责销售人员制式培训分公司级种子讲师授权，分公司培训部负责下辖培训单位销售人员制式培训讲师授权。销售人员制式培训讲师必须经授权后方可进行制式课程授课。

销售人员应按时参加年度合规教育培训及考试（含当年内首次签约公司的新签约销售人员，以及当年1月1日前签约且在职的销售人员），合规教育培训学时及考试成绩是签约、晋升的重要参考依据。其中，新签约销售人员须于岗前完成公司规定的合规课程学习，并通过考试后方可办理签约手续；在职销售人员须以自然年为周期参加年度合规教育培训学习及考试，且学时及考试结果仅于当年有效。

## **七、兼职讲师管理**

兼职讲师管理主要指对个险兼职讲师队伍建设与专业培养。兼职讲师由各级培训单位推荐符合聘任条件，兼职从事培训教学授课的各层级销售人员。

总公司培训部是个险兼职讲师管理部门，负责制定兼职讲师制度、流程、标准，设计、搭建和维护公司级兼职讲师

荣誉体系等工作。

分公司培训部是个险兼职讲师管理的执行部门，负责制定兼职讲师管理细则、搭建与维护荣誉体系及辖内兼职讲师的评聘、定级、培养、考核、奖罚及培训档案信息管理工作。分公司培训部根据公司相关规定，通过制定兼职讲师管理细则，明确兼职讲师课时费具体标准及相关要求。

## **八、培训条线人员培养管理**

培训条线人员培养指对个险各级培训单位的管理序列及业务序列人员，组织专业培训能力与组织管理能力培养、管理。培训条线管理序列人员指个险各级培训单位部门主要负责人。培训条线业务序列人员指个险各级培训单位从事培训工作的业务序列岗位人员。

总公司培训部是分公司培训部门管理序列人员的专项知识与技能培养部门，负责制定培养规划、组织标准化培训管理工作学习、培养课程研发与引进、业务培训及组织管理能力培养等工作。分公司培训部是所在单位培训条线管理序列及业务序列人员日常培养、管理部门，负责制定培养规划、推动落实标准化培训工作学习、专业培训技能培养等工作。分公司培训部门主要负责人调配后的 3 个工作日内，应向总公司培训部进行调配情况报备。