



娄底职业技术学院

Loudi Vocational and Technical College

娄底职业技术学院 学生专业技能考核题库

金融服务与管理专业

2023年8月

目 录

模块一：专业基础技能	1
项目 1：金融基础技能	1
1. 试题编号：1-1-1 金融服务礼仪、字符录入与点钞	1
2. 试题编号：1-1-2 金融服务礼仪、字符录入与点钞	5
3. 试题编号：1-1-3 金融服务礼仪、字符录入与点钞	9
4. 试题编号：1-1-4 金融服务礼仪、字符录入与点钞	12
5. 试题编号：1-1-5 金融服务礼仪、字符录入与点钞	16
6. 试题编号：1-1-6 金融服务礼仪、字符录入与点钞	20
7. 试题编号：1-1-7 金融服务礼仪、字符录入与点钞	24
8. 试题编号：1-1-8 金融服务礼仪、字符录入与点钞	27
9. 试题编号：1-1-9 金融服务礼仪、字符录入与点钞	31
10. 试题编号：1-1-10 金融服务礼仪、字符录入与点钞	34
模块二：专业核心技能	38
项目 1：银行存款业务处理技能	38
1. 试题编号：2-1-1 银行存款业务处理	38
2. 试题编号：2-1-2 银行存款业务处理	40
3. 试题编号：2-1-3 银行存款业务处理	41
4. 试题编号：2-1-4 银行存款业务处理	43
5. 试题编号：2-1-5 银行存款业务处理	44
项目 2：银行贷款业务处理	46
1. 试题编号：2-2-1 银行贷款业务处理	46
2. 试题编号：2-2-2 个人住房贷款业务处理	48
3. 试题编号：2-2-3 公司贷款分析	50
4. 试题编号：2-2-4 公司贷款分析	51
5. 试题编号：2-2-5 公司贷款风险分类	53
6. 试题编号：2-2-6 公司贷款风险分类	55
7. 试题编号：2-2-7 担保案例分析	56
8. 试题编号：2-2-8 担保案例分析	58
9. 试题编号：2-2-9 担保贷款业务处理	60

10. 试题编号：2-2-10 保证贷款业务处理	63
11. 试题编号：2-2-11 保证贷款业务处理	64
12. 试题编号：2-2-12 质押贷款处理	66
13. 试题编号：2-2-13 抵押贷款业务处理	68
项目 3：银行中间业务及综合业务处理	69
1. 试题编号：2-3-1 银行中间业务处理	69
2. 试题编号：2-3-2 银行中间业务处理	71
3. 试题编号：2-3-3 票据贴现业务处理	72
4. 试题编号：2-3-4 票据贴现业务处理	74
5. 试题编号：2-3-5 派生存款及货币供应量分析	75
6. 试题编号：2-3-6 派生存款及货币供应量分析	77
7. 试题编号：2-3-7 派生存款及货币供应量分析	78
8. 试题编号：2-3-8 派生存款及货币供应量分析	80
9. 试题编号：2-3-9 贷款客户财务分析	82
10. 试题编号：2-3-10 贷款客户财务分析	83
11. 试题编号：2-3-11 贷款客户财务分析	85
12. 试题编号：2-3-12 贷款客户财务分析	87
13. 试题编号：2-3-13 贷款客户财务分析	88
14. 试题编号：2-3-14 外汇即期交易	90
15. 试题编号：2-3-15 外汇即期交易	91
16. 试题编号：2-3-16 外汇远期交易	93
17. 试题编号：2-3-17 外汇远期交易	94
18. 试题编号：2-3-18 汇率变动分析	96
19. 试题编号：2-3-19 汇率变动分析	98
20. 试题编号：2-3-20 网上银行业务操作	99
21. 试题编号：2-3-21 网上银行业务风险防范	100
22. 试题编号：2-3-22，网上银行业务风险防范	102
模块三：专业拓展技能	104
项目 1：市场调查业务处理技能	104
1. 试题编号：3-1-1 湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研	104
2. 试题编号：3-1-2 华融湘江银行区域市场市场调查	105

3. 试题编号：3-1-3 娄底市居民收入水平及保险需求的市场调研	107
4. 试题编号：3-1-4 证券市场散户投资者投资需求调研	109
5. 试题编号：3-1-5 娄底市居民保费费改及其产品认识的市场调研	111
6. 试题编号：3-1-6 娄底市居民电话营销及其财产保险需求市场调研	113
7. 试题编号：3-1-7 娄底市大学生购买学平险的情况调研	115
8. 试题编号：3-1-8 湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研问卷制订	117
9. 试题编号：3-1-9 证券市场散户投资者投资需求调研问卷制订	119
10. 试题编号：3-1-10 娄底市居民收入水平及保险需求市场调研问卷制订 .	121
11. 试题编号：3-1-11 娄底市大学生学平险购买情况调研问卷制订	123
12. 试题编号：3-1-12 大学生群体中国工商银行综合服务满意度现状调查报告撰写	125
13. 试题编号：3-1-13 湖南省县域经济民间借贷现状的调查报告撰写	127
14. 试题编号：3-1-14 娄底市大学生保险意识调研报告撰写	130
项目 2：金融产品营销技能	134
1. 试题编号：3-2-1 招商银行“一卡通”金卡销售方案	134
2. 试题编号：3-2-2 招商银行教育储蓄业务销售方案	137
3. 试题编号：3-2-3 湖南省娄底农村商业银行商业助学贷款业务销售方案 .	139
4. 试题编号：3-2-4 娄底农商银行个人“随薪贷”业务销售方案	141
5. 试题编号：3-2-5 中信证券理财产品销售方案	143
6. 试题编号：3-2-6 长城和顺意外伤害保险销售方案	145
7. 试题编号：3-2-7 国寿鑫裕养老保险销售方案	147
8. 试题编号：3-2-8 国寿防癌险销售方案	150
9. 试题编号：3-2-9 华融湘江银行公务卡业务促销方案	152
10. 试题编号：3-2-10 湖南省农村商业银行种养大户贷款业务促销方案 ...	155
11. 试题编号：3-2-11 湘财证券创新型封闭式基金促销方案	157
12. 试题编号：3-2-12 娄底证券股票型基金促销方案	159
13. 试题编号：3-2-13 平安旅游意外险促销方案	161
14. 试题编号：3-2-14 某保险公司机动车辆保险促销方案	164
15. 试题编号：3-2-15 某保险公司个人养老年金保险促销方案	166
16. 试题编号：3-2-16 中国融资租赁有限公司融资租赁业务销售方案	168

金融服务与管理专业技能考核题库说明

本题库依据《娄底职业技术学院金融服务与管理专业技能考核标准》建设，包含了专业基础技能、专业核心技能、专业拓展技能三大模块，题库共 80 道试题。其中专业基础技能模块有金融基础技能 1 个项目，共 10 题；专业核心技能模块有银行存款业务处理技能、银行贷款业务处理技能、银行中间业务及综合业务处理技能 3 个项目，其中银行存款业务处理技能 5 题，银行贷款业务处理技能 13 题，银行中间业务及综合业务处理技能 22 题，共 40 题；专业拓展技能模块有市场调查业务处理技能及金融产品营销技能 2 个项目，市场调查业务处理技能 14 题，金融产品营销技能 16 题，共 30 题。

本题库主要考核测试学生专业基础技能、专业核心技能及专业拓展技能的掌握程度；测试学生以上技能的同时，对其在实操过程中所表现出来的职业素养进行综合评价。

金融服务与管理专业技能考核题库

模块一：专业基础技能

项目 1：金融基础技能

1. 试题编号：1-1-1 金融服务礼仪、字符录入与点钞

(1) 任务描述

1) 金融服务礼仪

王先生(小姐)到建设银行娄星支行办理贵宾理财业务,银行理财经理张经理接待了他(她),期间,王先生(小姐)的身份证不慎掉在地上,张经理手里的文件也不小心滑地上了。

A、B 两位同学抽签扮演客户王先生(小姐)和银行理财经理张经理,在模拟现场展示金融服务礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪。礼仪顺序由 A、B 两位考生根据情境,结合金融业务开展的逻辑商定。

2) 字符录入

请按照顺序对照输入下段文章中的汉字、英文、数字和标点符号。

朋友即将远行。

暮春时节,又邀了几位朋友在家小聚,虽然都是极熟的朋友,却是终年难得一见,偶尔电话里相遇,也无非是几句寻常话。一锅小米稀饭,一碟大头菜,一盘自家酿制的泡菜,一只巷口买回的烤鸭,简简单单,不像请客,倒像家人团聚。

其实,友情也好,爱情也好,久而久之都会转化为亲情。

说也奇怪,和新朋友会谈文学、谈哲学、谈人生道理等等,和老朋友却只话家常,柴米油盐,细细碎碎,种种琐事。很多时候,心灵的契合已经不需要太多的言语来表达。

朋友新烫了个头,不敢回家见母亲,恐怕惊骇了老人家,却欢天喜地来见我们,老朋友颇能以一种趣味性的眼光欣赏这个改变。

年少的时候,我们差不多都在为别人而活,为苦口婆心的父母活,为循循善诱的师长活,为许多观念、许多传统的约束力而活。年岁逐增,渐渐挣脱外在的限制与束缚,开始懂得为自己活,照自己的方式做一些自己喜欢的事,不在乎别

人的批评意见，不在乎别人的诋毁流言，只在乎那一分随心所欲的舒坦自然。偶尔，也能够纵容自己放浪一下，并且有一种恶作剧的窃喜。

就让生命顺其自然，水到渠成吧，犹如窗前的乌桕，自生自落之间，自有一分圆融丰满的喜悦。春雨轻轻落着，没有诗，没有酒，有的只是一分相知相属的自在自得。

夜色在笑语中渐渐沉落，朋友起身告辞，没有挽留，没有送别，甚至也没有问归期。

已经过了大喜大悲的岁月，已经过了伤感流泪的年华，知道了聚散原来是这样的自然和顺理成章，懂得这点，便懂得珍惜每一次相聚的温馨，离别便也欢喜。

我们在田野散步：我，我的母亲，我的妻子和儿子。

母亲本不愿出来的。她老了，身体不好，走远一点儿就觉得很累。我说，正因为如此，才应该多走走。母亲信服地点点头，便去拿外套。她现在很听我的话，就像我小时候很听她的话一样。

这南方初春的田野，大块小块的新绿随意地铺着，有的浓，有的淡，树上的嫩芽也密了，田里的冬水也咕咕地起着水泡。这一切都使人想着一样东西——生命。

我和母亲走在前面，我的妻子和儿子走在后面。小家伙突然叫起来：“前面是妈妈和儿子，后面也是妈妈和儿子。”我们都笑了。

后来发生了分歧，母亲要走大路，大路平顺；我的儿子要走小路，小路有意思。不过，一切都取决于我。我的母亲老了，她早已习惯听从她强壮的儿子；我的儿子还小，他还习惯听从他高大的父亲；妻子呢，在外面，她总是听我的。一时我感到了责任的重大。我想找一个两全的办法，找不出；我想拆散一家人，分成两路，各得其所，终不愿意。

3) 点钞

客户王小姐带了10把某面值钞票(实物为点钞券,每把点钞券约100张左右,张数不等),请对这些钞票进行拆把、点数、计数和扎把,点钞指法不限(单指单张法、多指多张法等均可)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪训练房、计算机机房、财经手工实训室	必备
设备设施	证件、纸质文件、椅子两把、办公桌一张、名片两张、电脑及音响设备,电脑系统提	必备

	供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	
资料	每个座位准备测试试题纸一份，点钞答题卡一份，草稿纸若干，中性笔一支，100元面值的人民币点钞专用券10把，捆钞条、答题纸、签字笔、点钞蜡	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60分钟（金融服务礼仪10分钟准备、10分钟作答，字符录入20分钟，点钞20分钟）

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品（80分）	仪容礼仪	6分	1. 男生仪容礼仪：头发前不覆额、侧不掩耳、后不盖领；2. 男生面容：不留胡须及长角；3. 男生手及指甲：干净、指甲修剪整齐；4. 女生头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩；5. 女生面容：淡妆、自然、清新；6. 女生手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。以上完成每小项得1分。	
	仪态礼仪	9.6分	1. 站姿要求：头正颈直、下颌	

			<p>微收、挺胸收腹、立腰提臀；</p> <p>2. 坐姿要求：头正颈直、下微收、腰背挺直、不摇不抖(男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿)；3. 走姿要求步履自然稳健、两臂摆动自然；4. 蹲姿要求高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起)；5. 表情：面带微笑、表情自然、具有亲和力；6. 眼神要求自信、坚定、大方、平和。完成以上每小项得 1.6 分。</p>	
	语言礼仪	6.8分	<p>1. 语音用普通话交流、吐字清晰；2. 语气平和、柔缓；3. 语速要求语速适中、表达流畅；4. 礼貌用语要求用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。完成以上每小项得 1.7 分。</p>	
	待客礼仪	9.6分	<p>1. 介绍：自我介绍清楚、要素齐全；2. 握手：右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当；3. 递接名片：递接名片起身、双手接，精心存放，有来有往；4. 引导：手势标准，动作自然、站立位置恰当；5. 鞠躬：博爱问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬。完成以上每小项得 1.8 分。</p>	
	字符录入	24分	<p>1. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 40 个(含)以上，计 24 分；2. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 30-39 个，计 19.2-24 分；3. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 20-29 个，计 14.4-19.2 分；4. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 20 个以下，计 0-14.4 分。</p>	
	点钞	24分	<p>1. 20 分钟内，正确完成 9 把以上把数的拆把、点数和扎把程序，计分 24 分；正确完成 8 把的拆把、点数和扎把程序，计分 22 分；正确完成 7 把的拆把、</p>	

			点数和扎把程序，计分 20 分； 正确完成 6 把及以下把数的拆 把、点数和扎把程序，每正确 一把计 3 分。若点数完成后未 正确扎把则每把扣 0.3 分。	
--	--	--	--	--

2. 试题编号：1-1-2 金融服务礼仪、字符录入与点钞

(1) 任务描述

1) 金融服务礼仪

娄底职业技术学院邀请招商银行娄底分行相关人员前来商谈校企联合开发金融营销岗位的合作签约事宜，招商银行娄底分行拟派出运营部经理前往洽谈，请娄底职业技术学院做好接待工作并准备好合作意向书。

A、B 两位同学抽签扮演娄底职业技术学院工作人员和招商银行娄底分行王经理，在模拟现场展示金融服务接待礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪。礼仪顺序由 A、B 两位考生根据情境，结合金融业务开展的逻辑商定。

2) 字符录入

请按照顺序对照输入下段文章中的汉字、英文、数字和标点符号。

泰山极顶看日出，历来被描绘成十分壮观的奇景。有人说：登泰山而看不到日出，就像一出大戏没有戏眼，味儿终究有点寡淡。

我去爬山那天，正赶上个难得的好天，万里长空，彩丝儿都不见，素常，烟雾腾腾的山头，显得眉目分明。同伴们都喜的说：“明儿早晨准可以看见日出了。”我也是抱着这种想头，爬上山去。

一路上从山脚往上爬，细看山景，我觉得挂在眼前的不是五岳独尊的泰山，却象一幅规模惊人的青绿山水画，从下面倒展开来。最先露出在画卷的是山根底那座明朝建筑岱宗坊，慢慢地便现出王母池、斗母宫、经石峪。山是一层比一层深，一叠比一叠奇，层层叠叠，不知还会有多深多奇。万山丛中，时而点染着极其工细的人物。王母池旁边吕祖殿里有不少尊明塑，塑着吕洞宾等一些人，姿态神情是那样有生气，你看了，不禁会脱口赞叹说：“活啦。”

画卷继续展开，绿荫森森的柏洞露面不太久，便来到对松山。两面奇峰对峙着，满山峰都是奇形怪状的老松，年纪怕都上千岁了，颜色竟那么浓，浓得好象要流下来似的。来到这儿你不妨权当一次画里的写意人物，坐在路旁的对松亭里，

看看山色，听听流水的松涛。

一时间，我又觉得自己不仅是在看画卷，却又象是在零零乱乱翻动着一卷历史稿本。

享受幸福是需要学习的，当幸福即将来临的时刻需要提醒。人可以自然而然地学会感官的享乐，人却无法天生地掌握幸福的韵律。灵魂的快意同器官的舒适像一对孪生兄弟，时而相傍相依，时而南辕北辙。

幸福是一种心灵的振颤。它像会倾听音乐的耳朵一样，需要不断地训练。

简言之，幸福就是没有痛苦的时刻。它出现的频率并不像我们想象的那样少。人们常常只是在幸福的金马车已经驶过去很远，捡起地上的金鬃毛说，原来我见过它。

人们喜爱回味幸福的标本，却忽略幸福披着露水散发清香的时刻。那时候我们往往步履匆匆，瞻前顾后不知在忙着什么。

世上有预报台风的，有预报蝗虫的，有预报瘟疫的，有预报地震的。没有人预报幸福。其实幸福和世界万物一样，有它的征兆。

幸福常常是朦胧的，很有节制地向我们喷洒甘霖。你不要总希望轰轰烈烈的幸福，它多半只是悄悄地扑面而来。你也不要企图把水龙头拧得更大，使幸福很快地流失。你需要静静地以平和之心，体验它的真谛。

幸福绝大多数是朴素的。它不会像信号弹似的，在很高的天际闪烁红色的光芒。它披着本色外衣，亲切温暖地包裹起我们。

幸福不喜欢喧嚣浮华，它常常在暗淡中降临。贫困中相濡以沫的一块糕饼，患难中心心相印的一个眼神，父亲一次粗糙的抚摸，女友一个温馨的字条。

3) 点钞

客户李先生带了 10 把某面值人民币纸钞(实物为点钞券,每把点钞券约 100 张左右,张数不等),请对这些钞票进行拆把、点数、计数和扎把,点钞指法不限(单指单张法、多指多张法等均可)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪训练房、计算机机房、财经手工实训室	必备
设备设施	证件、纸质文件、椅子两把、办公桌一张、名片两张、电脑及音响设备,电脑系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备

资料	每个座位准备测试试题纸一份，点钞答题卡一份，草稿纸若干，中性笔一支，100元面值的人民币点钞专用券10把，捆钞条、答题纸、签字笔、点钞蜡	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60分钟(金融服务礼仪10分钟准备、10分钟作答，字符录入20分钟，点钞20分钟)

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	仪容礼仪	6分	1. 男生仪容礼仪：头发前不覆额、侧不掩耳、后不盖领；2. 男生面容：不留胡须及长角；3. 男生手及指甲：干净、指甲修剪整齐；4. 女生头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩；5. 女生面容：淡妆、自然、清新；6. 女生手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。以上完成每小项得1分。	
	仪态礼仪	9.6分	1. 站姿要求：头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀； 2. 坐姿要求：头正颈直、下微	

			收、腰背挺直、不摇不抖(男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿);3.走姿要求步履自然稳健、两臂摆动自然;4.蹲姿要求高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起);5.表情:面带微笑、表情自然、具有亲和力;6.眼神要求自信、坚定、大方、平和。完成以上每小项得1.6分。
	语言礼仪	6.8分	1.语音用普通话交流、吐字清晰;2.语气平和、柔缓;3.语速要求语速适中、表达流畅;4.礼貌用语要求用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。完成以上每小项得1.7分。
	待客礼仪	9.6分	1.介绍:自我介绍清楚、要素齐全;2.握手:右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当;3.递接名片:递接名片起身、双手接,精心存放,有来有往;4.引导:手势标准,动作自然、站立位置恰当;5.鞠躬:博爱问候15度鞠躬、表谢意或歉意30度鞠躬。完成以上每小项得1.8分。
	字符录入	24分	1.每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等)40个(含)以上,计24分;2.每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等)30-39个,计19.2-24分;3.每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等)20-29个,计14.4-19.2分;4.每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等)20个以下,计0-14.4分。
	点钞	24分	1.20分钟内,正确完成9把以上把数的拆把、点数和扎把程序,计分24分;正确完成8把的拆把、点数和扎把程序,计分22分;正确完成7把的拆把、点数和扎把程序,计分20分;正确完成6把及以下把数的拆

			把、点数和扎把程序，每正确一把计3分。若点数完成后未正确扎把则每把扣0.3分。	
--	--	--	---	--

3. 试题编号：1-1-3 金融服务礼仪、字符录入与点钞

(1) 任务描述

1) 金融服务礼仪

中国银行娄底分行需要组织一个成立十五周年庆典暨庆祝与三一重工合作意向达成的宣布仪式，庆典在娄底华天酒店举行。

中国银行娄底分行拟派办公室张主任送邀请函到三一重工，三一重工办公室刘主任接待了他，A、B两位同学抽签扮演中国银行娄底分行送邀请函工作人员和三一重工接待员工，在模拟现场展示金融服务接待礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪。礼仪顺序由A、B两位考生根据情境，结合金融业务开展的逻辑商定。

2) 字符录入

请按照顺序对照输入下段文章中的汉字、英文、数字和标点符号。

关系代词有 who, whose, whom, that, which 等，用来引导定语从句。它们在定语从句中可用作主语、宾语、定语或表语；另一方面它们又代表主句中为定语从句所修饰的那个名词或代词（这样的名词和代词叫做先行词）。

英语动词的四种基本形式，它们是动词原形（room form of the verb），过去式（past tense form），过去分词（past participle）和现在分词（present participle）。这四种形式和助动词一起构成动词的时态、语态和语气。

现在完成时（Present perfect tense）表示动作发生在过去，但与现在情况有关系，即用一个发生在过去的动作来说明现在的情况。现在完成时由动词 have (has)+过去分词构成。

现在完成时说明的是现在的情况，是现在时态，因此不能和表示过去时间的状语如 yesterday, last month 等连用。这些时间状语只能和过去时态连用，表示过去的动作。

格是名词或代词具有形式及其变化，表示与其他词的关系。英语的名词有三个格，主格（nominative case）、宾格（objective case）和所有格（possessive case）。

从严格上来说，C语言是块结构语言，这是因为它在结构上类似于ALGOL、

Pascal 和 Modular-2。从技术上讲，块结构语言允许在过程和函数中定义过程和函数。因为 C 语言不允许在函数中定义函数，所以不能称为通常意义上的块结构语言。

我们在页面上进行 List Box 进行左移，右移的数据全部需要按一定的格式临时存储在 Hidden Field 控件中，这样我们可以通过继承 I Post Back Data Handler 接口中的 Load Post Data 方法获取我们临时存储的数据，对 List Box 的数据源进行添加，移除等操作。

使用多态，可以编写一个方法，它接受一个 Shape 对象或者 Shape 对象数组作为参数（与特定种类的 Shape 相反）。因为通过一个类的父类引用这个类完全是合法的，所以我们可以将 Triangle、Circle 和 Square 传递给这些方法而不会出现任何问题。

在用 device type 属性标识了程序中要使用的设备之后，就可以用 command 属性把 MCI 命令发送给该设备。MCI 设备能识别普通的命令，例如 play, stop 等，这些命令称为 MCI 命令。MCI 设备通过设备驱动程序将 MCI 命令翻译成设备的命令集，从而驱动设备。

3) 点钞

客户肖女士带了 10 把某面值人民币纸钞(实物为点钞券,每把点钞券约 100 张左右,张数不等),请对这些钞票进行拆把、点数、计数和扎把,点钞指法不限(单指单张法、多指多张法等均可)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪训练房、计算机机房、财经手工实训室	必备
设备设施	证件、纸质文件、椅子两把、办公桌一张、名片两张、电脑及音响设备,电脑系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,点钞答题卡一份,草稿纸若干,中性笔一支,100 元面值的人民币点钞专用券 10 把,捆钞条、答题纸、签字笔、点钞蜡	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员,要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟(金融服务礼仪 10 分钟准备、10 分钟作答，字符录入 20 分钟，点钞 20 分钟)

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	仪容礼仪	6分	1. 男生仪容礼仪：头发前不覆额、侧不掩耳、后不盖领；2. 男生面容：不留胡须及长角；3. 男生手及指甲：干净、指甲修剪整齐；4. 女生头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩；5. 女生面容：淡妆、自然、清新；6. 女生手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。以上完成每小项得1分。	
	仪态礼仪	9.6分	1. 站姿要求：头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀；2. 坐姿要求：头正颈直、下微收、腰背挺直、不摇不抖(男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿)；3. 走姿要求步履自然稳健、两臂摆动自然；4. 蹲姿要求高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起)；5. 表情：面带微笑、表情自然、具有亲和力；6. 眼神要求自信、坚定、大方、平和。完成以上每小项得1.6分。	

	语言礼仪	6.8分	1. 语音用普通话交流、吐字清晰；2. 语气平和、柔缓；3. 语速要求语速适中、表达流畅；4. 礼貌用语要求用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。完成以上每小项得 1.7 分。
	待客礼仪	9.6分	1. 介绍：自我介绍清楚、要素齐全；2. 握手：右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当；3. 递接名片：递接名片起身、双手接，精心存放，有来有往；4. 引导：手势标准，动作自然、站立位置恰当；5. 鞠躬：博爱问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬。完成以上每小项得 1.8 分。
	字符录入	24分	1. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）40 个（含）以上，计 24 分；2. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）30-39 个，计 19.2-24 分；3. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20-29 个，计 14.4-19.2 分；4. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20 个以下，计 0-14.4 分。
	点钞	24分	1. 20 分钟内，正确完成 9 把以上把数的拆把、点数和扎把程序，计分 24 分；正确完成 8 把的拆把、点数和扎把程序，计分 22 分；正确完成 7 把的拆把、点数和扎把程序，计分 20 分；正确完成 6 把及以下把数的拆把、点数和扎把程序，每正确一把计 3 分。若点数完成后未正确扎把则每把扣 0.3 分。

4. 试题编号：1-1-4 金融服务礼仪、字符录入与点钞

(1) 任务描述

1) 金融服务礼仪

梁同学是一名即将毕业的金融专业大四学生，他（她）的首选目标是进入银行从事金融专业工作，通过笔试和初试，梁同学顺利进入终面，面试过程中梁同学不小心把简历掉地上，中国银行湖南省分行人事专员不慎把面试名单掉地上。

A、B 两位同学抽签扮演中国银行湖南省分行人事专员和梁同学，在模拟现场展示金融服务面试礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪。礼仪顺序由 A、B 两位考生根据情境，结合金融业务开展的逻辑商定。

2) 字符录入

请按照顺序对照输入下段文章中的汉字、英文、数字和标点符号。

单复数形式有些代词有单数和复数形式。少数代词的复数形式和名词的复数形式的变化规则相同，如 one-ones, other-others。其他如人称代词、物主代词、自身代词和指示代词等，其复数形式与此不同，须个别记忆。

名词 (noun, 缩写为 n.) 是人和事物的名称，如 pen (钢笔), English (英语), life (生活)。代词 (pronoun, 缩写为 pron.) 是用来代替名词的词，如 we (我们), his (他的), all (全部)。形容词 (adjective, 缩写为 adj.) 用来修饰名词，如 great (伟大的), honest (诚实的)。

宾语 (object) 它是表示及物动词动作的对象，如 I study English 中的 English。介词后面的名词或代词，叫做介词的宾语，如 They don't work on Sunday (他们星期天不工作) 中的 Sunday，就是介词 on 的宾语。

情态动词有 can (能), may (可以, 也许), must (必须) 等及其过去式 could, might 等，表示能力、义务、必要、猜测等说话人的语气或情态。情态动词只能和主要动词一起构成谓语动词。

在默认情况下，当用户对当前具有控制焦点的控件进行键盘操作时，该控件的 Key Press、Key Down、Key Up 事件就被触发，另外只要窗体上有可以接收焦点的控件存在，那么窗体的 Key Press、Key Down、Key Up 事件就不会被触发。

除了 ActiveX 控件之外，ActiveX 部件中还有被称为代码部件的 ActiveX.DLL 和 ActiveX.EXE。他们向用户提供了对象形式的库。在程序设计时，通过对其他应用程序库的引用，可极大地扩展应用程序的功能。

MCI (Media Control Interface, 媒体控制接口) 向 Windows 程序提供了在高层次上控制媒体设备接口的能力。程序不必关心具体设备，就可以对激光(CD)、视盘机、音频设备、视频播放设备和 MIDI 设备等媒体设备进行控制。

窗体中有一个文本框,如果将它的 OLE Drag Model 属性设置为 1(Automatic-自动拖), OLE Drop Model 属性设置为 2 (Automatic-自动放), 就能实现 OLE 自动拖放。这时, 它可以把文本框的内容拖到 Word、写字板等应用程序中, 反之也可以。

Db combo 控件是带有下拉列表框的与数据相连的组合框, 它能自动选择与它相连的 DATA 控件中的字段。

3) 点钞

某大学举办点钞竞赛, 组委会准备了 10 把 100 元面值的点钞券(实物为点钞券, 每把点钞券约 100 张左右, 张数不等), 请对这些钞票进行拆把、点数、计数和扎把, 点钞指法不限(单指单张法、多指多张法等均可)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪训练房、计算机机房、财经手工实训室	必备
设备设施	证件、纸质文件、椅子两把、办公桌一张、名片两张、电脑及音响设备, 电脑系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份, 点钞答题卡一份, 草稿纸若干, 中性笔一支, 100 元面值的人民币点钞专用券 10 把, 捆钞条、答题纸、签字笔、点钞蜡	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员, 要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间: 60 分钟(金融服务礼仪 10 分钟准备、10 分钟作答, 字符录入 20 分钟, 点钞 20 分钟)

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣 3 分, 直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理;

	职业要求	8分	1.能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2.操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3.爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4.未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	3.严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
实操作品（80分）	仪容礼仪	6分	1.男生仪容礼仪：头发前不覆额、侧不掩耳、后不盖领；2.男生面容：不留胡须及长角；3.男生手及指甲：干净、指甲修剪整齐；4.女生头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩；5.女生面容：淡妆、自然、清新；6.女生手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。以上完成每小项得1分。	
	仪态礼仪	9.6分	1.站姿要求：头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀；2.坐姿要求：头正颈直、下微收、腰背挺直、不摇不抖(男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿)；3.走姿要求步履自然稳健、两臂摆动自然；4.蹲姿要求高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起)；5.表情：面带微笑、表情自然、具有亲和力；6.眼神要求自信、坚定、大方、平和。完成以上每小项得1.6分。	
	语言礼仪	6.8分	1.语音用普通话交流、吐字清晰；2.语气平和、柔缓；3.语速要求语速适中、表达流畅；4.礼貌用语要求用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。完成以上每小项得1.7分。	
	待客礼仪	9.6分	1.介绍：自我介绍清楚、要素齐全；2.握手：右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当；3.递接名片：递接名片起身、双手接，精心存放，有来有往；4.引导：手势标准，动作自然、站立位置	

			恰当; 5. 鞠躬: 博爱问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬。完成以上每小项得 1.8 分。
	字符录入	24 分	1. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 40 个(含)以上, 计 24 分; 2. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 30-39 个, 计 19.2-24 分; 3. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 20-29 个, 计 14.4-19.2 分; 4. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 20 个以下, 计 0-14.4 分。
	点钞	24 分	1. 20 分钟内, 正确完成 9 把以上把数的拆把、点数和扎把程序, 计分 24 分; 正确完成 8 把的拆把、点数和扎把程序, 计分 22 分; 正确完成 7 把的拆把、点数和扎把程序, 计分 20 分; 正确完成 6 把及以下把数的拆把、点数和扎把程序, 每正确一把计 3 分。若点数完成后未正确扎把则每把扣 0.3 分。

5. 试题编号: 1-1-5 金融服务礼仪、字符录入与点钞

(1) 任务描述

1) 金融服务礼仪

银行柜台服务是银行的窗口, 为客户提供优质服务是银行的本职工作, 李小姐是交通银行娄底分行对私柜台的一名柜员, 某日在工作时间, 一位客户要求新开银行卡并存入 5 万现金, 在办理业务的过程中, 客户不小心把身份证掉地上了, 李小姐不慎将签字的文件掉地上了。

A、B 两位同学抽签扮演交通银行娄底分行客户经理和客户, 在模拟现场展示金融服务礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪。礼仪顺序由 A、B 两位考生根据情境, 结合金融业务开展的逻辑商定。

2) 字符录入

请按照顺序对照输入下段文章中的汉字、英文、数字和标点符号。

We are not born with courage, but neither are we born with fear. Maybe some of our fears are brought on by your own experiences, by what someone has told you, by what you've read in the papers. Some fears are valid, like walking alone in a bad part of town at two o'clock in the morning. But once you learn to avoid that situation, you won't need to live in fear of it.

Fears, even the most basic ones, can totally destroy our ambitions. Fear can destroy fortunes. Fear can destroy relationships. Fear, if left unchecked, can destroy our lives. Fear is one of the many enemies lurking inside us.

Do battle with the enemy. Do battle with your fears. Build your courage to fight what's holding you back, what's keeping you from your goals and dreams. Be courageous in your life and in your pursuit of the things you want and the person you want to become.

我们的勇气并不是与生俱来的，我们的恐惧也不是。也许有些恐惧来自你的亲身经历，别人告诉你的故事，或你在报纸上读到的东西。有些恐惧可以理解，例如在凌晨两点独自走在城里不安全的地段。但是一旦你学会避免那种情况，你就不必生活在恐惧之中。

恐惧，哪怕是最基本的恐惧，也可能彻底粉碎我们的抱负。恐惧可能摧毁财富，也可能摧毁一段感情。如果不加以控制，恐惧还可能摧毁我们的生活。恐惧是潜伏于我们内心的众多敌人之一。

一定要向这敌人开战。一定要向恐惧开战。鼓起勇气抗击阻挡你的事物，与阻止你实现目标和梦想的事物作斗争。要勇敢地生活，勇敢地追求你想要的事物并勇敢地成为你想成为的人。

3) 点钞

某银行举办点钞竞赛，组委会准备了 10 把 100 元面值的点钞券(实物为点钞券，每把点钞券约 100 张左右，张数不等)，请对这些钞票进行拆把、点数、计数和扎把，点钞指法不限(单指单张法、多指多张法等均可)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪训练房、计算机机房、财经手工实训	必备

	室	
设备设施	证件、纸质文件、椅子两把、办公桌一张、名片两张、电脑及音响设备，电脑系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，点钞答题卡一份，草稿纸若干，中性笔一支，100元面值的人民币点钞专用券10把，捆钞条、答题纸、签字笔、点钞蜡	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60分钟（金融服务礼仪10分钟准备、10分钟作答，字符录入20分钟，点钞20分钟）

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	

实操作品 (80分)	仪容礼仪	6分	1. 男生仪容礼仪: 头发前不覆额、侧不掩耳、后不盖领; 2. 男生面容: 不留胡须及长角; 3. 男生手及指甲: 干净、指甲修剪整齐; 4. 女生头发: 干净整齐、前不盖眼、后不过肩; 5. 女生面容: 淡妆、自然、清新; 6. 女生手及指甲: 干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。以上完成每小项得1分。
	仪态礼仪	9.6分	1. 站姿要求: 头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀; 2. 坐姿要求: 头正颈直、下微收、腰背挺直、不摇不抖(男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿); 3. 走姿要求步履自然稳健、两臂摆动自然; 4. 蹲姿要求高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起); 5. 表情: 面带微笑、表情自然、具有亲和力; 6. 眼神要求自信、坚定、大方、平和。完成以上每小项得1.6分。
	语言礼仪	6.8分	1. 语音用普通话交流、吐字清晰; 2. 语气平和、柔缓; 3. 语速要求语速适中、表达流畅; 4. 礼貌用语要求用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。完成以上每小项得1.7分。
	待客礼仪	9.6分	1. 介绍: 自我介绍清楚、要素齐全; 2. 握手: 右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当; 3. 递接名片: 速接名片起身、双手接, 精心存放, 有来有往; 4. 引导: 手势标准, 动作自然、站立位置恰当; 5. 鞠躬: 博爱问候15度鞠躬、表谢意或歉意30度鞠躬。完成以上每小项得1.8分。
	字符录入	24分	1. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等)40个(含)以上, 计24分; 2. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等)30-39个, 计19.2-24分; 3. 每分钟

			输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等)20-29个,计14.4-19.2分;4.每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等)20个以下,计0-14.4分。
	点钞	24分	1.20分钟内,正确完成9把以上把数的拆把、点数和扎把程序,计分24分;正确完成8把的拆把、点数和扎把程序,计分22分;正确完成7把的拆把、点数和扎把程序,计分20分;正确完成6把及以下把数的拆把、点数和扎把程序,每正确一把计3分。若点数完成后未正确扎把则每把扣0.3分。

6. 试题编号: 1-1-6 金融服务礼仪、字符录入与点钞

(1) 任务描述

1) 金融服务礼仪

张先生(女士)到中国银行娄底乐东支行普通柜台办理业务,由于正值业务高峰期间,张先生(女士)在等候了一个小时后终于轮到他(她),可是他(她)所要办理的业务柜员因为张先生(女士)没带身份证无法解决,银行客户经理王经理接待了他(她),期间张先生(女士)不小心将存折掉地上了。

A、B两位同学抽签扮演客户张先生(女士)和银行柜员王先生(女士),在模拟现场展示金融服务礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪。礼仪顺序由A、B两位考生根据情境,结合金融业务开展的逻辑商定。

2) 字符录入

请按照顺序对照输入下段文章中的汉字、英文、数字和标点符号。

We have most friends at the age of 26 after having spent the first quarter of our lives building up our friendship circle, a new study has revealed.

The report into friendship showed that our social circle peaks at 26 years and seven months, at which we typically have five close friends.

Women are most popular at 25 years and 10 months, with men hitting

the friendship high point a little later at 27 years and three months.

The research, by greetings card firm Forever Friends, shows that a third of adults (36 per cent) met their closest friends while at school with a fifth (22 per cent) saying they met them at work.

Social networks such as Facebook and Twitter now also play a major role in nurturing new friendships.

The study found that 25 to 34-year-olds make 22 friends via Facebook, compared to 18 to 24-year-olds who make 12, and 35 to 44-year-olds who will have made just four.

一项最新研究显示，人在 26 岁的时候朋友最多，因为我们已经花了人生四分之一的时间来建立我们的朋友圈。

这项关于友情的研究显示，我们的社交圈在 26 岁零 7 个月时达到顶峰，这时我们一般都有五个好友。

女性在 25 岁零 10 个月的时候最受欢迎，而男性迟一些，在 27 岁零 3 个月的时候最受欢迎。

该研究由贺卡公司“永远的朋友”发起。研究称，约三分之一（36%）的成人在学校结识了挚友，而约五分之一（22%）的人说，他们在工作后认识了最好的朋友。

现在，脸书和推特这样的社交网络也成为人们结识新朋友的主要场所。

研究发现，25 到 34 岁的成人通过脸书结识了 22 个朋友，而 18 岁至 24 岁的人结识 12 个，35 岁至 44 岁的，在脸书上仅仅结识了 4 个朋友。

3) 点钞

某大学举办点钞竞赛，组委会准备了 10 把 100 元面值的点钞券(实物为点钞券,每把点钞券约 100 张左右,张数不等),请对这些钞票进行拆把、点数、计数和扎把,点钞指法不限(单指单张法、多指多张法等均可)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪训练房、计算机机房、财经手工实训室	必备
设备设施	证件、纸质文件、椅子两把、办公桌一张、名片两张、电脑及音响设备,电脑系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备

资料	每个座位准备测试试题纸一份，点钞答题卡一份，草稿纸若干，中性笔一支，100元面值的人民币点钞专用券10把，捆钞条、答题纸、签字笔、点钞蜡	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60分钟(金融服务礼仪10分钟准备、10分钟作答，字符录入20分钟，点钞20分钟)

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	仪容礼仪	6分	1. 男生仪容礼仪：头发前不覆额、侧不掩耳、后不盖领；2. 男生面容：不留胡须及长角；3. 男生手及指甲：干净、指甲修剪整齐；4. 女生头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩；5. 女生面容：淡妆、自然、清新；6. 女生手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。以上完成每小项得1分。	
	仪态礼仪	9.6分	1. 站姿要求：头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀； 2. 坐姿要求：头正颈直、下微	

			收、腰背挺直、不摇不抖(男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿); 3. 走姿要求步履自然稳健、两臂摆动自然; 4. 蹲姿要求高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起); 5. 表情: 面带微笑、表情自然、具有亲和力; 6. 眼神要求自信、坚定、大方、平和。完成以上每小项得 1.6 分。
	语言礼仪	6.8 分	1. 语音用普通话交流、吐字清晰; 2. 语气平和、柔缓; 3. 语速要求语速适中、表达流畅; 4. 礼貌用语要求用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。完成以上每小项得 1.7 分。
	待客礼仪	9.6 分	1. 介绍: 自我介绍清楚、要素齐全; 2. 握手: 右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当; 3. 递接名片: 递接名片起身、双手接, 精心存放, 有来有往; 4. 引导: 手势标准, 动作自然、站立位置恰当; 5. 鞠躬: 博爱问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬。完成以上每小项得 1.8 分。
	字符录入	24 分	1. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 40 个(含)以上, 计 24 分; 2. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 30-39 个, 计 19.2-24 分; 3. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 20-29 个, 计 14.4-19.2 分; 4. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等) 20 个以下, 计 0-14.4 分。
	点钞	24 分	1. 20 分钟内, 正确完成 9 把以上把数的拆把、点数和扎把程序, 计分 24 分; 正确完成 8 把的拆把、点数和扎把程序, 计分 22 分; 正确完成 7 把的拆把、点数和扎把程序, 计分 20 分; 正确完成 6 把及以下把数的拆

			把、点数和扎把程序，每正确一把计3分。若点数完成后未正确扎把则每把扣0.3分。	
--	--	--	---	--

7. 试题编号：1-1-7 金融服务礼仪、字符录入与点钞

(1) 任务描述

1) 金融服务礼仪

B公司刘总按预约前往光大银行信用卡中心负责人程先生（女士）就贷款事宜进行商谈，并带了公司对外联络用的礼品，一张音乐会的门票，光大银行信用卡中心负责人程先生（女士）在银行办公室热情接待了他。期间，B公司刘总不小心将门票掉地上了，光大银行信用卡中心负责人程先生（女士）不慎将贷款签字用的文件掉地上了。

A、B两位同学抽签扮演B公司刘总和光大银行信用卡中心负责人程先生（女士），在模拟现场展示金融服务接待礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪。礼仪顺序由A、B两位考生根据情境，结合金融业务开展的逻辑商定。

2) 字符录入

请按照顺序对照输入下段文章中的汉字、英文、数字和标点符号。

I believe in the 50-percent theory. Half the time things are better than normal; the other half, they' re worse. I believe life is a pendulum swing. It takes time and experience to understand what normal is, and that gives me the perspective to deal with the surprises of the future.

Let' s benchmark the parameters: yes, I will die. I' ve dealt with the deaths of both parents, a best friend, a beloved boss and cherished pets. Some of these deaths have been violent, before my eyes, or slow and agonizing. Bad stuff, and it belongs at the bottom of the scale.

Then there are those high points: romance and marriage to the right person; having a child and doing those Dad things like coaching my son' s baseball team, paddling around the creek in the boat while he' s swimming with the dogs, discovering his compassion so deep it manifests even in his kindness to snails, his imagination so vivid he builds a spaceship from a scattered pile of Legos.

我信奉对半理论。生活时而又无比顺畅，时而倒霉透顶。我觉得生活就像来回摆的钟摆。读懂生活的常态需要时间和阅历，而读懂它也练就了我面对未来的生活态度。

让我们确定一下好坏的标准：是的，我注定会死去。我已经经历了双亲，一位好友，一位敬爱的老板和心爱宠物的死亡。有些突如其来，近在眼前，有些却缓慢痛苦。这些都是糟糕的事情，它们属于最坏的部分。

生活中也不乏高潮：坠入爱河缔结良缘；身为人父养育幼子，如训练指导儿子的棒球队，当他和狗在小河中嬉戏时摇桨划船，感受他如此强烈的同情心，即使对蜗牛也善待有加，发现他如此丰富的想象力，即使用零散的乐高玩具积木也能堆出太空飞船。

3) 点钞

湖南省某银行省行举办全省点钞竞赛，组委会准备了 10 把 100 元面值的点钞券(实物为点钞券,每把点钞券约 100 张左右,张数不等),请对这些钞票进行拆把、点数、计数和扎把,点钞指法不限(单指单张法、多指多张法等均可)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪训练房、计算机机房、财经手工实训室	必备
设备设施	证件、纸质文件、椅子两把、办公桌一张、名片两张、电脑及音响设备,电脑系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,点钞答题卡一份,草稿纸若干,中性笔一支,100 元面值的人民币点钞专用券 10 把,捆钞条、答题纸、签字笔、点钞蜡	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员,要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间:60 分钟(金融服务礼仪 10 分钟准备、10 分钟作答,字符录入 20 分钟,点钞 20 分钟)

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素	基本素养	12 分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方	1. 考生没有操

养(20分)			得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣3分, 直至扣完12分。	作的项目, 小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违法考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣2分, 直至扣完8分。	
实操作品(80分)	仪容礼仪	6分	1. 男生仪容礼仪: 头发前不覆额、侧不掩耳、后不盖领; 2. 男生面容: 不留胡须及长角; 3. 男生手及指甲: 干净、指甲修剪整齐; 4. 女生头发: 干净整齐、前不盖眼、后不过肩; 5. 女生面容: 淡妆、自然、清新; 6. 女生手及指甲: 干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。以上完成每小项得1分。	
	仪态礼仪	9.6分	1. 站姿要求: 头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀; 2. 坐姿要求: 头正颈直、下微收、腰背挺直、不摇不抖(男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿); 3. 走姿要求步履自然稳健、两臂摆动自然; 4. 蹲姿要求高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起); 5. 表情: 面带微笑、表情自然、具有亲和力; 6. 眼神要求自信、坚定、大方、平和。完成以上每小项得1.6分。	
	语言礼仪	6.8分	1. 语音用普通话交流、吐字清晰; 2. 语气平和、柔缓; 3. 语速要求语速适中、表达流畅; 4. 礼貌用语要求用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。完成以上每小项得1.7分。	

	待客礼仪	9.6分	1. 介绍：自我介绍清楚、要素齐全；2. 握手：右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当；3. 递接名片：递接名片起身、双手接，精心存放，有来有往；4. 引导：手势标准，动作自然、站立位置恰当；5. 鞠躬：博爱问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬。完成以上每小项得 1.8 分。	
	字符录入	24分	1. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）40 个（含）以上，计 24 分；2. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）30-39 个，计 19.2-24 分；3. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20-29 个，计 14.4-19.2 分；4. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20 个以下，计 0-14.4 分。	
	点钞	24分	1. 20 分钟内，正确完成 9 把以上把数的拆把、点数和扎把程序，计分 24 分；正确完成 8 把的拆把、点数和扎把程序，计分 22 分；正确完成 7 把的拆把、点数和扎把程序，计分 20 分；正确完成 6 把及以下把数的拆把、点数和扎把程序，每正确一把计 3 分。若点数完成后未正确扎把则每把扣 0.3 分。	

8. 试题编号：1-1-8 金融服务礼仪、字符录入与点钞

（1）任务描述

1) 金融服务礼仪

招商银行娄底分行在九龙华天大酒店和 B 公司举行某项目合作的签约仪式，在签约仪式现场，招商银行刘经理和 B 公司负责人安经理见面寒暄之后，分别在各自合同文本上签字，期间，招商银行刘经理不小心将签字用合同文本掉地上了，B 公司负责人安经理则将手中签字笔掉地上了。

A、B 两位同学抽签扮演招商银行刘经理和 B 公司负责人安经理，在模拟现场展示签约现场的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪。礼仪顺序由 A、B 两位考生根据情境，结合金融业务开展的逻辑商定。

2) 字符录入

请按照顺序对照输入下段文章中的汉字、英文、数字和标点符号。

Abundance is a life style, a way of living your life. It isn't something you buy now and then or pull down from the cupboard, dust off and use once or twice, and then return to the cupboard.

Abundance is a philosophy; it appears in your physiology, your value system, and carries its own set of beliefs. You walk with it, sleep with it, bath with it, feel with it, and need to maintain and take care of it as well.

Abundance doesn't always require money. Many people live with all that money can buy yet live empty inside. Abundance begins inside with some main self-ingredients, like love, care, kindness and gentleness, thoughtfulness and compassion. Abundance is a state of being. It radiates outward. It shines like the sun among the many moons in the world.

Abundance is seeing people for their gifts and not what they lack or could be. Seeing all things for their gifts and not what they lack.

富足是一种生活方式。它不是你偶尔买来，从架子上拿下来，抹去灰尘用上一两次然后又放回到架子上的东西。

富足是一种哲学，它体现在你的生理机能和价值观之中，并带有自己的一套信仰。无论走路、睡觉、洗澡你都会感受到它，你还要维护并照顾它。

富足并不一定需要金钱。许多人拥有金钱所能买到的一切，但是却内心空虚。富足源自内心，其中包含一些重要的自我成分，比如爱、关心、善良和温柔、体贴与同情。富足是一种存在状态，它向处发散，像处于众多星球之间的太阳那样发光发亮。

富足是看到人们的天赋，而不是他的缺陷。所有的事物都要看其天赋而不是缺陷。

3) 点钞

李小军的杂货店在本季度收取了 10 把 100 元人民币纸钞，送至银行柜台存储(实物为点钞券,每把点钞券约 100 张左右,张数不等),请对这些钞票进行拆把、点数、计数和扎把,点钞指法不限(单指单张法、多指多张法等均可)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪训练房、计算机机房、财经手工实训室	必备
设备设施	证件、纸质文件、椅子两把、办公桌一张、名片两张、电脑及音响设备,电脑系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,点钞答题卡一份,草稿纸若干,中性笔一支,100 元面值的人民币点钞专用券 10 把,捆钞条、答题纸、签字笔、点钞蜡	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员,要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间:60 分钟(金融服务礼仪 10 分钟准备、10 分钟作答,字符录入 20 分钟,点钞 20 分钟)

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核;2. 着装大方得体;3. 举止言行有礼,操作过程中听从现场裁判的指挥,不得和裁判以及同学发生冲突;4. 细致、认真、遵纪守法;未达到某一项扣 3 分,直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目,小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违法考场纪律,造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具;2. 操作完成后按要求整理资料,摆放在指定地点;3. 爱惜计算机设备,不损坏或故意摔打键盘、显示器;4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘,未达到某一项扣 2 分,直至扣完 8 分。	
实操作	仪容礼仪	6 分	1. 男生仪容礼仪:头发前不覆	

品 (80分)			额、侧不掩耳、后不盖领; 2. 男生面容: 不留胡须及长角; 3. 男生手及指甲: 干净、指甲修剪整齐; 4. 女生头发: 干净整齐、前不盖眼、后不过肩; 5. 女生面容: 淡妆、自然、清新; 6. 女生手及指甲: 干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。以上完成每小项得1分。
	仪态礼仪	9.6分	1. 站姿要求: 头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀; 2. 坐姿要求: 头正颈直、下微收、腰背挺直、不摇不抖(男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿); 3. 走姿要求步履自然稳健、两臂摆动自然; 4. 蹲姿要求高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起); 5. 表情: 面带微笑、表情自然、具有亲和力; 6. 眼神要求自信、坚定、大方、平和。完成以上每小项得1.6分。
	语言礼仪	6.8分	1. 语音用普通话交流、吐字清晰; 2. 语气平和、柔缓; 3. 语速要求语速适中、表达流畅; 4. 礼貌用语要求用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。完成以上每小项得1.7分。
	待客礼仪	9.6分	1. 介绍: 自我介绍清楚、要素齐全; 2. 握手: 右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当; 3. 递接名片: 递接名片起身、双手接, 精心存放, 有来有往; 4. 引导: 手势标准, 动作自然、站立位置恰当; 5. 鞠躬: 博爱问候15度鞠躬、表谢意或歉意30度鞠躬。完成以上每小项得1.8分。
	字符录入	24分	1. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等)40个(含)以上, 计24分; 2. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、数字、符号等)30-39个, 计19.2-24分; 3. 每分钟输入有效字数(含英文、中文、

			数字、符号等) 20-29 个, 计 14.4-19.2 分; 4. 每分钟输入有效字数 (含英文、中文、数字、符号等) 20 个以下, 计 0-14.4 分。
	点钞	24 分	1. 20 分钟内, 正确完成 9 把以上把数的拆把、点数和扎把程序, 计分 24 分; 正确完成 8 把的拆把、点数和扎把程序, 计分 22 分; 正确完成 7 把的拆把、点数和扎把程序, 计分 20 分; 正确完成 6 把及以下把数的拆把、点数和扎把程序, 每正确一把计 3 分。若点数完成后未正确扎把则每把扣 0.3 分。

9. 试题编号: 1-1-9 金融服务礼仪、字符录入与点钞

(1) 任务描述

1) 金融服务礼仪

B 公司陈经理与农业银行信贷部张经理关系不错, B 公司陈经理陪同朋友吴总到信贷部找张经理办理小农信贷业务, 陈经理向农业银行张经理介绍吴总, 期间, 吴总和信贷部张经理不慎将名片掉落地上。

A、B、C 三位同学抽签扮演农业银行张经理和 B 公司陈经理及吴总, 在模拟现场展示介绍礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪。礼仪顺序由 A、B、C 三位考生根据情境, 结合金融业务开展的逻辑商定。

2) 字符录入

请按照顺序对照输入下段文章中的汉字、英文、数字和标点符号。

Start by knowing what your abundances are, fill that space with you, and be fully present from that state of being. Your profession of choice is telling you of knowing and possibilities. That is their gift. Consultants and customer service professionals have the ministrative assistants and virtual assistants have an abundance of coordination and time management. Abundance is all around you, and all within. See what it is; love yourself for what it is, not what you' re missing, or what

that can be better, but for what it is at this present moment.

Learning to trust in your own abundance is required. When you begin to be within your own space of abundance, whatever you need will appear whenever you need it. That's just the way the higher powers set this universe up to work. The knowing of it all will humble you to its power yet let the brightness of you shine everywhere it needs to. Just by being from a state of abundance, it is being you.

从知道自己的富足是什么时候开始，填满空间，全身心投入生活。你的选择已经告诉你。如教练能够了解队员并激发其潜力，那是他们的天赋；顾问能够提供很多成功且很具实用性的案例；行政助理和虚拟助理熟知时间管理的技巧。富足充盈于你的四周以及你的内心。明白富足的内容，爱本色的自己，为此时此刻的富足而爱自己。

你需要学会信任自己的富足。当你开始处在自己富足的空间之内时，你需要的东西都会在你需要的时刻出现。这就是更高的力量设置这个宇宙运转的方式。知道这一点会让你在其力量面前保持谦卑，但也会让你的光亮闪耀在所有需要的地方。只要处于富足的状态，就是做你自己。

3) 点钞

超市老板张美将一年营收的 10 把 100 元纸钞，送至银行柜台存储(实物为点钞券，每把点钞券约 100 张左右，张数不等)，请对这些钞票进行拆把、点数、计数和扎把，点钞指法不限(单指单张法、多指多张法等均可)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪训练房、计算机机房、财经手工实训室	必备
设备设施	证件、纸质文件、椅子两把、办公桌一张、名片两张、电脑及音响设备，电脑系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，点钞答题卡一份，草稿纸若干，中性笔一支，100 元面值的人民币点钞专用券 10 把，捆钞条、答题纸、签字笔、点钞蜡	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟(金融服务礼仪 10 分钟准备、10 分钟作答，字符录入 20 分钟，点钞 20 分钟)

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	仪容礼仪	6分	1. 男生仪容礼仪：头发前不覆额、侧不掩耳、后不盖领；2. 男生面容：不留胡须及长角；3. 男生手及指甲：干净、指甲修剪整齐；4. 女生头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩；5. 女生面容：淡妆、自然、清新；6. 女生手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。以上完成每小项得1分。	
	仪态礼仪	9.6分	1. 站姿要求：头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀；2. 坐姿要求：头正颈直、下颌微收、腰背挺直、不摇不抖(男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿)；3. 走姿要求步履自然稳健、两臂摆动自然；4. 蹲姿要求高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起)；5. 表情：面带微笑、表情自然、具有亲和力；6. 眼神	

			要求自信、坚定、大方、平和。完成以上每小项得 1.6 分。
	语言礼仪	6.8 分	1. 语音用普通话交流、吐字清晰；2. 语气平和、柔缓；3. 语速要求语速适中、表达流畅；4. 礼貌用语要求用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。完成以上每小项得 1.7 分。
	待客礼仪	9.6 分	1. 介绍：自我介绍清楚、要素齐全；2. 握手：右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当；3. 递接名片：递接名片起身、双手接，精心存放，有来有往；4. 引导：手势标准，动作自然、站立位置恰当；5. 鞠躬：博爱问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬。完成以上每小项得 1.8 分。
	字符录入	24 分	1. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）40 个（含）以上，计 24 分；2. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）30-39 个，计 19.2-24 分；3. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20-29 个，计 14.4-19.2 分；4. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20 个以下，计 0-14.4 分。
	点钞	24 分	1. 20 分钟内，正确完成 9 把以上把数的拆把、点数和扎把程序，计分 24 分；正确完成 8 把的拆把、点数和扎把程序，计分 22 分；正确完成 7 把的拆把、点数和扎把程序，计分 20 分；正确完成 6 把及以下把数的拆把、点数和扎把程序，每正确一把计 3 分。若点数完成后未正确扎把则每把扣 0.3 分。

10. 试题编号：1-1-10 金融服务礼仪、字符录入与点钞

(1) 任务描述

1) 金融服务礼仪

李先生(女士)到工商银行某自助取款机取款,由于不会使用智能机器,李先生(女士)因为操作超时,存的钱被存款机吞了,李先生(女士)找来当班客户经理询问如果才能取回自己的钱,当班客户经理详细告诉李先生(女士)怎样才能解决这事,期间,李先生(女士)不慎将手里银行卡掉落地上,当班客户经理将手里的值班表掉落地上。

A、B两位同学抽签扮演李先生(女士)和工商银行客户经理,在模拟现场展示金融服务礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪。礼仪顺序由A、B两位考生根据情境,结合金融业务开展的逻辑商定。

2) 字符录入

请按照顺序对照输入下段文章中的汉字、英文、数字和标点符号。

Think about the last time you felt a negative emotion—like stress, anger, or frustration. What was going through your mind as you were going through that negativity? Was your mind cluttered with thoughts? Or was it paralyzed, unable to think?

The next time you find yourself in the middle of a very stressful time, or you feel angry or frustrated, stop. Yes, that's right, stop. Whatever you're doing, stop and sit for one minute. While you're sitting there, completely immerse yourself in the negative emotion.

Allow that emotion to consume you. Allow yourself one minute to truly feel that emotion. Don't cheat yourself here. Take the entire minute—but only one minute—to do nothing else but feel that emotion.

When the minute is over, ask yourself, “Am I willing to keep holding on to this negative emotion as I go through the rest of the day?”

想一下你最近一次感受到的消极情绪,比如压力、愤怒或挫折。当你处于那种消极情绪时你在想些什么,是充满了混乱的思绪,还是陷于麻木、无法思考?

下次当你发现自己处于非常紧张的状态时,或是你感到气愤或受挫时,停下来。是的,对,停下来。不管你在做什么,停下来坐上一分钟。坐着的时候,让自己完全沉浸在那种消极情绪之中。

让那种消极情绪吞噬你,给自己一分钟的时间去真切地体会那种情绪,不要

欺骗自己。花整整一分钟的时间去体会那种情绪，别的什么也不要做。

当一分钟结束时，问自己：“我是否想在今天余下的时间里继续保持这种消极情绪？”

3) 点钞

某银行新进柜员业务培训结束后，要进行点钞能力达标测试。每一位新进柜员，被分配 10 把 100 元面值点钞券(实物为点钞券,每把点钞券约 100 张左右,张数不等),请对这些钞票进行拆把、点数、计数和扎把,点钞指法不限(单指单张法、多指多张法等均可)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪训练房、计算机机房、财经手工实训室	必备
设备设施	证件、纸质文件、椅子两把、办公桌一张、名片两张、电脑及音响设备,电脑系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,点钞答题卡一份,草稿纸若干,中性笔一支,100 元面值的人民币点钞专用券 10 把,捆钞条、答题纸、签字笔、点钞蜡	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员,要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间:60 分钟(金融服务礼仪 10 分钟准备、10 分钟作答,字符录入 20 分钟,点钞 20 分钟)

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼,操作过程中听从现场裁判的指挥,不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣 3 分,直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目,小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违法考场纪律,造成恶劣影响的本
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理	

			资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	项做零分处理。
实操作品（80分）	仪容礼仪	6分	1. 男生仪容礼仪：头发前不覆额、侧不掩耳、后不盖领；2. 男生面容：不留胡须及长角；3. 男生手及指甲：干净、指甲修剪整齐；4. 女生头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩；5. 女生面容：淡妆、自然、清新；6. 女生手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。以上完成每小项得1分。	
	仪态礼仪	9.6分	1. 站姿要求：头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀；2. 坐姿要求：头正颈直、下微收、腰背挺直、不摇不抖（男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿）；3. 走姿要求步履自然稳健、两臂摆动自然；4. 蹲姿要求高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）；5. 表情：面带微笑、表情自然、具有亲和力；6. 眼神要求自信、坚定、大方、平和。完成以上每小项得1.6分。	
	语言礼仪	6.8分	1. 语音用普通话交流、吐字清晰；2. 语气平和、柔缓；3. 语速要求语速适中、表达流畅；4. 礼貌用语要求用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。完成以上每小项得1.7分。	
	待客礼仪	9.6分	1. 介绍：自我介绍清楚、要素齐全；2. 握手：右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当；3. 递接名片：速接名片起身、双手接，精心存放，有来有往；4. 引导：手势标准，动作自然、站立位置恰当；5. 鞠躬：博爱问候15度鞠躬、表谢意或歉意30度鞠躬。完成以上每小项得1.8分。	

	字符录入	24分	1. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）40个（含）以上，计24分；2. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）30-39个，计19.2-24分；3. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20-29个，计14.4-19.2分；4. 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20个以下，计0-14.4分。	
	点钞	24分	1. 20分钟内，正确完成9把以上把数的拆把、点数和扎把程序，计分24分；正确完成8把的拆把、点数和扎把程序，计分22分；正确完成7把的拆把、点数和扎把程序，计分20分；正确完成6把及以下把数的拆把、点数和扎把程序，每正确一把计3分。若点数完成后未正确扎把则每把扣0.3分。	

模块二：专业核心技能

项目1：银行存款业务处理技能

1. 试题编号：2-1-1 银行存款业务处理

(1) 任务描述

2019年8月6日中国银行春园支行办理了以下存款业务

①张林之以10000元人民币现钞存入中国银行春园支行，一年后到期支取本息。

②李亮以3000元现钞存入中国银行春园支行，随时可以支取。

③按照存款开户时约定，江成从其银行定期存款账户中支取一个月的利息560元人民币。

④张帆存入人民币8000元给今年考上大学的儿子交报到费。

⑤孟子和按照与银行的约定每月存入人民币400元，5年后一次性取出本息。

⑥王冰洁存入人民币 5000 元，采取定活两便形式。

①分析中国银行春园支行 2019 年 8 月 6 日办理的个人存款业务分别为哪种存款。

②简述商业银行个人存款业务的种类。(至少 4 种)。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	个人存款业务分类	24 分	1. 根据要求正确给出每一项业务的个人存款类型，每完成一项得 4 分，共 6 项。 2. 该项合计 24 分，少写、错写均不倒扣分。	

	简述个人存款业务	56分	1. 根据要求正确给出至少四种商业银行个人存款类型，每完成一项得14分； 2. 该项合计56分，少写、错写均不倒扣分。 3. 正确项多于四项的，总分不超过56分。	
--	----------	-----	---	--

2. 试题编号：2-1-2 银行存款业务处理

(1) 任务描述

2019年11月19日中国建设银行城东支行办理了以下存款业务：

- ①郭建国存入人民币1000元，存款时不约定存期，支取时事先通知银行，来约定支取存款日期和金额。
 - ②王静用银行卡支取现金800元。
 - ③胡荣存入人民币10000元，采取定活两便形式。
 - ④曾明按照与银行的约定每月存入人民币800元，5年后一次性取出本息。
 - ⑤按照存款开户时与银行的约定，蒋子华从其定期存款账户中支取利息420元人民币。
 - ⑥何业铭以60000元人民币现钞存入银行，三年后到期支取全部本息。
 - ⑦张峰将10000元人民币存入银行，选择的存款形式使其可以作为定期到期后一次取出，也可以作为活期到期前支取。
 - ⑧刘凯用手机银行支取现金600元。
- ①分析中国建设银行城东支行2019年11月19日办理的个人存款业务分别为哪种存款。
- ②商业银行办理个人存款业务的原则是什么？并详细解释说明。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	个人存款业务分类	40分	1. 根据要求正确给出每一项业务的个人存款类型，每完成一项得5分，共8项。 2. 该项合计40分，少写、错写均不倒扣分。	
	存款业务原则	40分	1. 根据要求正确写出存款业务的原则并进行解释。每完成一项计10分，其中给出正确原则4分，正确解释说明6分，共4项。 2. 该项合计40分，少写、错写均不倒扣分。	

3. 试题编号：2-1-3 银行存款业务处理

(1) 任务描述

2019年7月28日中国工商银行王家支行办理了以下存款业务：

- ①于建设存入银行35000元人民币现钞，两年后到期支取全部本息。
- ②刘波存入人民币5000元给在读大学的儿子交学费用。
- ③按照存款开户时与银行的约定，王成从其存款账户中支取一个月利息750

元人民币。

④廖明心存入人民币 50000 元，存款时不约定存期，支取时事先通知银行以约定支取存款日期和金额。

⑤方林按照与银行的约定每月存入人民币 2000 元，5 年后一次性取出本息。

⑥张玉以 8000 元现金存入银行，随时可以支取。

⑦戴红存 7000 元到银行，按自己生活需求，随时需要随时取用。

⑧陈佳存入人民币 20000 元，采取定活两便形式。

①分析中国工商银行王家支行 2019 年 7 月 28 日办理的个人存款业务分别为哪种存款。

②简述银行应如何践行“为储户保密”的存款原则。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理；
	职业要求	8分	1. 能按金融管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键	3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。

			盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。
实操作 品（80 分）	个人存款业务分类	40 分	1. 根据要求正确给出每一项业务的个人存款类型，每完成一项得 5 分，共 8 项。 2. 该项合计 40 分，少写、错写均不倒扣分。
	银行举措	40 分	1. 根据要求从多个方面阐述银行具体举措，该项合计 40 分。

4. 试题编号：2-1-4 银行存款业务处理

(1) 任务描述

2019 年 3 月，某银行业务窗口前，一位男青年递进一张储蓄挂失单。经查对，银行账号、支取密码、储户身份证均无错。按照有关规定，一周后，银行即应给这位储户重新补办存折或允许储户提取存款。但当这家银行的工作人员从电脑资料显示上看到这个储蓄账户现在存款高达 240 多万元，柜员提高了警惕。工作人员注意到，这张身份证号码虽然与挂失账户电脑资料显示的身份证号完全一致，但身份证看上去却有疑点。按照挂失处理工作制度，对于这笔高达 240 多万元的挂失金额，必要时，银行工作人员应亲自上门，到储户家中调查核实。经核实，这是一起内外勾结，伪造储户身份证假挂失案。原来，该行一名柜员对此早有预谋。他利用工作之便，从电脑上查获并窃取了大额存款储户的有关资料，并通过观察、模仿等方法破译了储户的密码。此后，他便将这一切转告同谋，并与其共同策划，分步实施(包括临时租房应付银行调查)，演出了假挂失、真冒领的骗局。

①根据案例，分析银行员工为什么能够识破犯罪分子伪造储户身份证假挂失、真冒领的骗局？

②防范此类案件银行应做好哪些工作？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、	必备

	搜狗输入法、微软输入法)	
资料	每个座位准备测试试题纸一份, 草稿纸若干, 中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员, 要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间: 60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣 3 分, 直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违法考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣 2 分, 直至扣完 8 分。	
实操作品(80分)	原因分析	40分	1. 根据案例, 分析原因, 分析合理酌情计分。 2. 该项合计 40 分。	
	银行举措	40分	1. 根据要求从多个方面阐述银行具体举措。 2. 该项合计 40 分。	

5. 试题编号: 2-1-5 银行存款业务处理

(1) 任务描述

中国银行湘阳路支行 2019 年 7 月 20 日发生下列公司存款业务:

- ①本市电机厂转账存入销货款 30 万元人民币。
- ②沃尔玛存入零售商品收入现金 100 万元人民币。
- ③第三完全小学转账存入第四季度财政经费拨款 150 万元人民币。

④安石集团转账存入固定资产大修理基金 50 万元人民币。

⑤养天和大药店存入 30 万元人民币，并约定支取时提前 7 天通知银行。

①根据案例，分析中国银行湘阳路支行 2019 年 7 月 20 日办理的公司存款业务分别为哪种存款。

②简述商业银行公司存款业务的种类。（至少 4 种）。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品（80分）	公司存款业务分类	24分	1. 根据要求正确给出每一项业务的公司存款类型，每完成一项得 4 分，共 6 项。	

			2. 该项合计 24 分，少写、错写均不倒扣分。
	简述公司存款业务	56 分	1. 根据要求正确给出至少四种商业银行公司存款类型，每完成一项得 14 分； 2. 该项合计 56 分，少写、错写均不倒扣分。 3. 正确项多于四项的，总分不超过 56 分。

项目 2：银行贷款业务处理

1. 试题编号：2-2-1 银行贷款业务处理

(1) 任务描述

杨红，女，45 岁，高级职称，某高等职业院校教学管理人员，月工资 3000 元，其丈夫李华，48 岁，该高等职业院校副教授，月工资 4600 元，夫妇双方公积金月缴额 927 元，已连续缴纳年。杨红已与某房地产开发商签订购房协议购买商品住房一套，购房总金额 800000 元，已交购房首付款 400000 元，现向中国建设银行湖南省分行娄底市中心支行申请 20 年期限的住房公积金贷款。杨红所在城市住房公积金贷款政策如下：

贷款额度：夫妇双方月缴额合计在 1000 元以下(含)的最高可贷 30 万元，一方月缴额在 500 元以下(含)的最高可贷 20 万元；夫妇双方月缴额合计在 1000 元以上至 2000 元(含)的，最高可贷 35 万元，一方月缴额在 500 元以上至 1000 元(含)的最高可贷 25 万元；夫妇双方月期缴额合计在 2000 元以上的最高可贷 40 万元，一方月缴额在 1000 元以上的最高可贷 30 万元；公积金月缴额为申请贷款前一年的月平均缴存额。

贷款年限：购买商品住房、经济适用住房、集资建造住房(房改房)的，最长贷款期限 30 年；购买二手房的，最长贷款期限 20 年(须在法定的房屋使用年限内)；借款人年龄与申请贷款期限之和原则上不得超过其法定退休年龄，但对距法定退休年龄 10 年以内的职工，经本人申请并通过特别审批，可延长至法定退休年龄后 5 年。

贷款利率：期限在 5 年以下的贷款，利率为 2.75%；期限在 5 年以上(含 5 年)的贷款，利率为 3.25%。

贷款条件：申请人必须连续缴存满 12 个月的公积金，且申请公积金贷款时，

公积金缴存状态正常(欠缴1个月以上的不受理贷款)。

①根据上述资料,审查贷款申请,分析是否贷款、贷多少、确定贷款期限和利率,并写出详细过程,形成文字材料。

②简述个人公积金贷款的特点。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台,均安装OFFICE软件,系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,草稿纸若干,中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员,要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间:60分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣3分, 直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣2分, 直至扣完8分。	
实操作品(80分)	公积金贷款业务分析	48分	1. 能否贷款。判断正确计6分, 给出原因计6分, 此项共12分。 2. 贷款金额。判断正确计6分, 给出原因计6分, 此项共12分。 3. 贷款期限。判断正确计6分,	

			给出原因计6分,此项共12分。 4. 贷款利率。判断正确计6分,给出原因计6分,此项共12分。 5. 该项合计48分,少写、错写均不倒扣分。	
	公积金贷款业务特点	32分	1. 根据要求正确给出至少四种个人公积金贷款特点,每完成一项得8分; 2. 该项合计32分,少写、错写均不倒扣分。 3. 正确项多于4项的,总分不超过32分。	

2. 试题编号: 2-2-2 个人住房贷款业务处理

(1) 任务描述

李辉,男,31岁,某股份公司中层管理人员,月工资5000元,公积金月缴额700元;其妻子王月华,30岁,某中学教师,月工资4500元,公积金月缴额560元。其公积金存正常。现李辉与某房地产开发商签订购房协议,购买商品住房一套,总金额900000元,已交购房首付款350000元。欲向中国建设银行某省分行营业部申请期限20年的住房公积金贷款。李辉所在城市住房公积金贷款政策如下:

贷款额度:夫妻双方月缴额合计在1000元以下(含)的最高可贷30万元,一方月缴额在500元以下(含)的最高可贷20万元;夫妻双方月缴额合计在1000元以上至2000元(含)的最高可贷35万元,一方月缴额在500元以上至1000元(含)的最高可贷25万元;夫妻双方月缴额合计在2000元以上的最高可贷40万元,一方月缴额在1000元以上的最高可贷30万元;公积金月缴额为申请贷款前一年的月平均缴存额。

贷款年限:购买商品住房、经济适用住房、集资建造住房(房改房)的,最长贷款期限30年;购买二手房的,最长贷款期限20年(须在法定的房屋使用年限内);借款人年龄与申请贷款期限之和原则上不得超过其法定退休年龄,但对距法定退休年龄10年以内的职工,经本人申请并通过特别审批,可延长至法定退休年龄后5年贷款利率。期限在5年以下的贷款,利率为2.75%;期限在5年以上(含5年)的贷款,利率为3.25%。

贷款条件:申请人必须连续缴存满12个月的公积金,且申请公积金贷款时,

公积金缴存状态正常(欠缴1个月以上的不受理贷款)。

①根据上述资料,审查贷款申请,分析是否贷款、贷多少、确定贷款期限和利率,形成文字材料。

②简述个人公积金贷款与商业住房贷款的异同。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台,均安装OFFICE软件,系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,草稿纸若干,中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员,要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间:60分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣3分, 直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣2分, 直至扣完8分。	
实操作品(80分)	公积金贷款业务分析	48分	1. 能否贷款。判断正确计6分, 给出原因计6分, 此项共12分。 2. 贷款金额。判断正确计6分, 给出原因计6分, 此项共12分。 3. 贷款期限。判断正确计6分,	

			给出原因计6分,此项共12分。 4. 贷款利率。判断正确计6分,给出原因计6分,此项共12分。 5. 该项合计48分,少写、错写均不倒扣分。
	住房贷款的异同	32分	1. 根据要求正确给出至少四种个人公积金住房贷款与商业住房贷款的异同,每完成一项得8分; 2. 该项合计32分,少写、错写均不倒扣分。 3. 正确项多于4项的,总分不超过32分。

3. 试题编号: 2-2-3 公司贷款分析

(1) 任务描述

案例一:某银行支行于2018年10月22日向A装饰装潢有限公司贷款200万元用于办公室装修,现在贷款已形成不良贷款,欠息10万元。现查明该笔贷款用于预付办公室租金、招待客户等;借款人法人代表与该支行主管信贷副主任米某为夫妻关系。

案例二:某笔贷款基本信息如下:

贷款人:华融湘江银行娄底支行

借款人:娄底某电机厂贷款金额:120万元(人民币)

贷款方式:抵押方式

贷款期限:2018年8月9日至2019年8月8日

贷款用途:支付购买存货等流动资金需要

还款方式:到期一次性还本付息

该笔贷款至2019年11月15日还没有归还

①根据案例一,分析该笔贷款的主要问题是什么。

②根据案例二,指出该笔贷款可以划分不同分类方法下的哪些具体贷款种类。

(至少列4种)

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台,均安装OFFICE软件,系统提供多种输入法(提供五笔输入法、	必备

	搜狗输入法、微软输入法)	
资料	每个座位准备测试试题纸一份, 草稿纸若干, 中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员, 要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间: 60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣 3 分, 直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣 2 分, 直至扣完 8 分。	
实操作品(80分)	主要问题分析	40分	1. 按照题目要求列出贷款存在的问题并分析。 2. 该项合计 40 分。	
	贷款种类	40分	1. 根据要求正确给出至少四种案例所属的贷款种类, 每完成一项得 10 分; 2. 该项合计 40 分, 少写、错写均不倒扣分。 3. 正确项多于 4 项的, 总分不超过 40 分。	

4. 试题编号: 2-2-4 公司贷款分析

(1) 任务描述

某商业银行某支行于 2019 年 1 月 15 日和 1 月 25 日先后两次向某进出口公

司 A 分公司国际贸易部贷款共计 400 万元,到期时间分别为 2019 年 3 月 15 日和 3 月 25 日。借款人非独立核算,无营业执照,借款人因此拒绝还款,现贷款已成为不良贷款。

①根据案例,分析该笔贷款的主要问题是什么。

②分析信贷人员应当具备什么素质?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台,均安装 OFFICE 软件,系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,草稿纸若干,中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员,要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间:60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣 3 分, 直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣 2 分, 直至扣完 8 分。	
实操作品(80分)	主要问题分析	35分	1. 按照题目要求列出贷款存在的问题并进行分析。 2. 该项合计 35 分。	

	贷款人员 素质	45 分	1. 根据要求正确给出至少三种贷款人员应具备的素质，每完成一项得 15 分； 2. 该项合计 45 分，少写、错写均不倒扣分。 3. 正确项多于 3 项的，总分不超过 45 分。	
--	------------	------	---	--

5. 试题编号：2-2-5 公司贷款风险分类

(1) 任务描述

客户名称：娄底××厂

分类日期：二〇一九年五月

客户背景材料：

借款人 XX(娄底××厂法人)家住 XX 镇 XX 村 XX 组，家有 X 口人，大房 X 间。2010 年借款人在第五村村委院内办 XX 厂，主要为建筑单位翻砂铸铁水管。2012 年大女儿得肾衰竭住院，在长沙的大医院多次治疗花费 21 万余元，最终女儿身亡。在给女儿看病期间变卖了 XX 厂资产，用完了厂内周转金，致使企业关闭停业，并使某农商行贷款本息至今无法归还。

该借款人办 XX 厂在某信用社借款三笔，2010 年 5 月 8 日贷款 3 万元，期限 1 年，用该厂资产及厂房抵押，利息清止 2011 年 6 月 30 日。2011 年 2 月 14 日以购生铁用途贷款 25000 元，期限 1 年，利息清止 2012 年 12 月 3 日，用设备厂房抵押。2011 年 9 月 2 日贷款 1 万元，期限 3 个月，利息清止 2011 年 12 月 2 日，用厂房和资产设备抵押。

担保抵押情况：

该户三笔借款 6.5 万元，全部用本厂砂箱、生铁和厂房抵押。厂房是承包村上的，他无处置权。砂箱和生铁等都没有登记，且早已翻砂成铁件卖掉，抵押属无效抵押，抵押物早已不存在了。

贷款偿还可能性分析：

还款来源：铸造厂已关停，该人再无其他项目，现以农业为主，家庭无大的收入，偿还贷款本息困难。

还款意愿：认账态度较好，但确无能力偿还，女儿身亡后，该人受到打击，虽能认账，但无力清偿

贷款存在的问题：企业关停，资产变卖给女儿治病。女儿得病到病亡几年来，该人无心做事，家庭经济没有发展，没有什么收入来源。

①贷款五级分类制将银行贷款具体分为哪几类？

②对上述资料中的贷款进行分类并说明理由、给出处理办法。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	贷款分类	50 分	1. 根据要求正确给出贷款五分类法贷款分类，共 5 项，每完成一项得 10 分。 2. 该项合计 50 分，少写、错写均不倒扣分。	

	贷款所属类型	30分	1. 判断案例中贷款所属类型，判断正确计10分。 2. 写出合理的判断依据，该项计10分。 3. 写出合理的处理办法，该项计10分。	
--	--------	-----	--	--

6. 试题编号：2-2-6 公司贷款风险分类

(1) 任务描述

贷款客户名称：娄底X山庄

分类日期：二〇一九年五月二十一日

客户背景材料：

娄底XX山庄创建于2008年，住址娄底X镇，法定代表人XXX。该山庄总资产400余万元，现有职工30余人，主要经营住宿、餐饮、娱乐、洗浴服务，是集吃、住、娱乐服务为一体的旅游服务业。现有楼房两座，190余间，设有客房80间，床位160个，并在县城XX街西段经营饭店，经济效益较好。

该山庄经营正常，管理较为正规，随着旅游业的发展，经营情况继续稳定向好的方向发展，经济效益将进一步提高。预计年收入在120万元以上，可获利50万元。担保人XXX公司，位于XX镇XX村，法定代表人XX，主营压缩机及配件制造、加工销售，企业注册资本520万元，资产总额1000万元以上，年销售收入800万元。企业生产、销售经营正常，管理正规，发展情况良好，有一定的经济实力，具有担保代偿能力。

贷款的偿还可能性分析：

还款来源：主要是用山庄的营业收入，其次是用县城的饭店营业收入归还贷款

还款意愿：能积极主动按季清偿利息，贷款无逾期，还款意愿良好。

①贷款五级分类制将银行贷款具体分为哪几类？

②根据提供的资料对该山庄贷款进行分类并说明理由、给出处理办法。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备

资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	贷款分类	50 分	1. 根据要求正确给出贷款五分类法贷款分类，共 5 项，每完成一项得 10 分。 2. 该项合计 50 分，少写、错写均不倒扣分。	
	贷款所属类型	30 分	1. 判断案例中贷款所属类型，判断正确计 10 分。 2. 写出合理的判断依据，该项计 10 分。 3. 写出合理的处理办法，该项计 10 分。	

7. 试题编号：2-2-7 担保案例分析

(1) 任务描述

案例（一）：2020 年 12 月 12 日，甲公司向乙公司采购冰箱，总价款为 25

万元，甲公司当即付款 5 万元，所欠货款由甲公司出具欠条一张，欠条上载明甲公司欠乙公司货款 20 万元，保证在一个月内付清。与甲公司有业务关系的丙公司以保证人的身份在欠条上签字盖章。后甲公司未按时付款。2021 年 6 月 4 日，乙公司向甲公司催要货款，甲公司以资金周转困难为由未付。2021 年 6 月 14 日，乙公司向法院起诉，要求甲公司立即付清所欠货款，丙公司承担保证责任。

案例（二）：A 企业与 B 银行签订借款合同，借款金额为 10 万元人民币，借款期限为 1 年，由 C 企业作为借款保证人。合同签订 3 个月后，A 企业因扩大生产规模急需资金，遂与 B 银行协商，将贷款金额增加到 15 万元，A 企业和 B 银行通知了 C 企业，C 企业未予答复。后 A 企业到期不能偿还债务。

① 案例（一）中丙公司是否应承担保证责任？为什么？

② 案例（二）中 C 企业是否应承担保证责任？为什么？

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

（3）考核时量

考核时间：60 分钟。

（4）评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱	

			惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	理。
实操作 品（80 分）	测试任务 ①	40分	1. 正确回答案例（一）丙公司是否应承担保证责任得10分； 2. 全面正确回答丙公司应否承担保证责任的理由共得30分： （1）正确回答《民法典》关于保证期间的规定，得10分； （2）正确回答保证期间经过的效力，得10分； （3）根据本案任务描述与以上担保法规定正确分析保证人丙公司应否承担保证责任的理由依据，得10分； 3. 该项合计40分，少写、错写均不倒扣分。	
	测试任务 ②	40分	1. 正确回答案例（二）C企业是否应承担保证责任得10分； 2. 全面正确回答C企业应否承担保证责任的理由共得30分： （1）正确回答《民法典》关于债权人与债务人改变主合同内容对保证人责任影响的规定，得20分； （2）根据本案任务与以上民法规定正确分析保证人C企业应否承担保证责任的理由依据，得10分； 3. 该项合计40分，少写、错写均不倒扣分。	

8. 试题编号：2-2-8 担保案例分析

（1）任务描述

某乡镇企业为购置设备，向银行贷款30万元，企业以自有工具车一辆作抵押（评估价10万元），另由乡财政所作保证。贷款到期后，企业仅归还15万元，其余贷款及利息无法偿付，为此，银行向法院提起诉讼，要求乡财政所承担连带清偿责任。

①该乡财政所是否应承担连带责任？为什么？

②法院对此案应如何处理？

③如果保证人不是乡财政所，而是 B 公司，但保证方式没有约定，该案应当如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	测试任务 ①	25 分	1. 正确回答该乡财政所是否应承担连带责任，得 5 分； 2. 全面正确回答该乡财政所是否承担保证责任的理由共得 20 分： (1) 正确回答《民法典》关于	

			<p>保证人资格的规定，得 10 分；</p> <p>(2) 根据本案任务描述与以上民法规定正确分析该乡财政所应否承担保证责任的理由依据，得 10 分；</p> <p>3. 该项合计 25 分，少写、错写均不倒扣分。</p>
	测试任务 ②	35 分	<p>1. 全面正确回答法院对此案的处理，共得 35 分：</p> <p>(1) 正确回答《民法典》关于担保合同效力的规则，及由此得出本案中担保合同的效力，得 10 分；</p> <p>(2) 正确回答《民法典》关于担保合同被确认无效后，各当事人应如何承担民事责任的规定，得 15 分；</p> <p>(3) 根据本案任务与民事法规正确分析银行的贷款如何得到清偿，得 10 分；</p> <p>2. 该项合计 35 分，少写、错写均不倒扣分。</p>
	测试任务 ③	20 分	<p>1. 全面正确回答如果保证人是 B 公司，并在保证方式没有约定的情况下，该案的处理及其理由依据，共得 20 分：</p> <p>(1) 正确回答《民法典》关于保证方式的规定，得 10 分；</p> <p>(2) 根据本案任务与以上民事法规正确分析保证人 B 公司应否承担保证责任、怎么承担保证责任，得 10 分；</p> <p>2. 该项合计 20 分，少写、错写均不倒扣分。</p>

9. 试题编号：2-2-9 担保贷款业务处理

(1) 任务描述

2020 年 3 月，张飞为了解决经营过程中的资金短缺问题，用自己价值 60 万元的宝马轿车作抵押担保，与银行签订了抵押借款合同，由银行贷款给张飞 30 万元，贷款期限为 6 个月。

双方在车辆管理部门办理了抵押登记后，银行给张飞发放了贷款 30 万元。

在经营过程中，由于资金周转不畅，张飞又将宝马轿车质押给刘流，借款 10 万元。同时，张飞和刘流约定车辆由刘流使用，抵消借款利息，但必须保证车辆完好无损。刘流在使用过程中，由于酒后驾车，不慎将车辆撞到护栏上，被拖到修理厂进行修理，费用为 5 万元，刘流没有支付，汽修厂将宝马轿车留置。

银行在贷款到期后向张飞追要借款时，得知抵押物在汽修厂，便找到张飞和汽修厂，要求取车，并告知以车抵贷事宜，协商无果。银行诉至法院，请求法院判令张飞偿还贷款 30 万元及利息，并对抵押物宝马轿车享有优先受偿权。刘流和汽修厂便以有独立请求权的三人申请参与诉讼。

法院审理后认为，张飞的宝马轿车抵押给银行，并办理了抵押登记；质押给刘流，并将宝马轿车交付给刘流；刘流将宝马轿车交于汽修厂，该厂依法行使留置权。因此，张飞与银行的抵押借款合同、张飞与刘流的质押借款合同、刘流与汽修厂的留置权，均不违反法律规定。

①根据上述案例，分析法院该如何判决这起案件及其判决理由。

②按担保法规定，可做质押的质物主要有哪些？可做抵押的抵押物主要有哪些？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关

			未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	者做零分处理； 3.严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本题做零分处理。
	职业要求	8分	1.能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2.操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3.爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4.未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作 品（80 分）	测试任务 ①	40分	1.正确回答《民法典》关于同一物上并存抵押权、质权、留置权的处理规则，得20分； 2.根据本案任务描述与以上民法规定全面正确分析法院如何判决本案及其理由依据，得20分； 3.该项合40分，少写、错写均不倒扣分。	
	测试任务 ②	40分	1.正确回答《民法典》关于可做质押的质物种类，得20分； （1）正确回答质物种类：动产，得2分； （2）正确回答质物种类：汇票、本票、支票，得3分； （3）正确回答质物种类：仓单、提单，得3分； （4）正确回答质物种类：可以转让的基金份额、股权，得5分； （5）正确回答质物种类：可以转让的商标专用权，专利权、著作权等知识产权中的财产权，得5分； （6）正确回答质物种类：现有的以及将有的应收账款；法律、行政法规规定的可以出质的其他财产权利，得2分； 2.正确回答《民法典》关于可做抵押的抵押物的种类，得20分； （1）正确回答抵押物种类：建筑物和其他土地附着物，得2	

		分； (2) 正确回答抵押物种类：建设用地使用权，得 3 分； (3) 正确回答抵押物种类：海域使用权，得 3 分； (4) 正确回答抵押物种类：生产设备、原材料、半成品、产品，得 5 分； (5) 正确回答抵押物种类：正在建造的建筑物、船舶、航空器，得 5 分； (6) 正确回答抵押物种类：交通运输工具；法律、行政法规未禁止抵押的其他财产，得 2 分； 3. 该项合计 40 分，少写、错写均不倒扣分。	
--	--	---	--

10. 试题编号：2-2-10 保证贷款业务处理

(1) 任务描述

某商业银行与某纺织公司、某百货公司签订借款合同一份，约定由商业银行贷款 500 万元给纺织公司，百货公司提供连带责任保证。借款到期后，纺织公司未还本付息，百货公司也未承担担保责任。后该商业银行起诉至法院，要求两被告承担责任。百货公司辩称，当初提供保证是其董事长超越权限代表公司作出的保证，公司根本不知情，因此保证合同无效，应当免除其保证责任。

①上述案例中的保证合同是否有效？为什么？

②上述案例中某商业银行在业务办理中存在什么问题？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	测试任务①	40分	1. 正确回答本案中的保证合同是否有效，得10分； 2. 根据本案任务描述与相关担保法规定全面正确分析本案中的保证合同是否有效的理由依据，得30分； 3. 该项合40分，少写、错写均不倒扣分。	
	测试任务②	40分	1. 正确全面分析本案中某商业银行在担保贷款业务办理中存在的问题，得20分； 2. 正确回答本案中某商业银行在担保贷款业务办理中存在问题的法律依据，得20分； 3. 该项合计40分，少写、错写均不倒扣分。	

11. 试题编号：2-2-11 保证贷款业务处理

(1) 任务描述

李大山向农业银行申请贷款，由其弟李小山作担保，2020年4月份，由于李大山到期未偿还贷款，农业银行向法院提起诉讼，法院判李大山限期偿还贷款，

李小山承担连带赔偿责任。判决后，李大山长期拒不履行。2021年6月25日，银行又向法院起诉李大山和李小山。法院以李小山作为担保人应负连带清偿责任为由，冻结李小山在工商银行的定期存款10万元，将10万元直接划至法院。

①根据资料，判断法院划转担保人的银行存款是否符合法律规定，并说明理由。

②李小山能否行使追偿权?如何行使追偿权?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	测试任务①	40分	1. 正确判断法院划转担保人李小山的银行存款给农业银行是	

分)			否符合法律规定，得 10 分； 2. 根据本案任务描述与相关担保法规定全面正确分析本案中法院划转担保人李小山的银行存款的法律依据，得 30 分； 3. 该项合计 40 分，少写、错写均不倒扣分。
	测试任务 ②	40 分	1. 正确回答本案中李小山能否行使追偿权，得 10 分； 2. 正确回答本案中李小山如何行使追偿权及其法律依据，得 30 分； 3. 该项合计 40 分，少写、错写均不倒扣分。

12. 试题编号：2-2-12 质押贷款处理

(1) 任务描述

杨某为开办一家饭店向 A 农村商业银行借款 5 万元，双方约定：一年还本付息，并由杨某将其面包车出质于 A。贷款发放后，杨某称面包车被其弟弟借走了，过几天才能还回来，但保证 5 日后一定交付 A。A 对此表示同意。可事后，杨某直没有将面包车交付给 A。不久，杨某因经营不善，连进货的钱都不够。便将该面包车又出质于 B 农村商业银行，借款 3 万元。双方签订了书面合同，并于当日相互交付现金及质物。

A 得知此事后，认为杨某在骗贷，遂要杨某 10 日内将该面包车交到 A，否则诉诸法院。杨某向 A 解释说将面包车交与 B 质押实属无奈，请 A 谅解，目前饭店不景气，不可能马上还清 5 万元借款，请求再宽限一段时间，A 不同意。杨某便将饭店出兑，其还给 A 农村商业银行 3 万元，余款保证在两个月内还清。A 仍不答应，表示要将杨某的面包车折价抵债。杨某称面包车在 B 处，如果 B 同意，则可由 A 随便处置。于是，A 便向 B 索要面包车，遭 B 拒绝。A 便以杨某和 B 为共同被告到法院起诉，要求将面包车折价，用以抵偿杨某所欠余款及利息。

①根据案例，分析法院该如何判决这起案件及其判决理由。

②例中银行在业务办理中存在什么问题？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，	必备

	系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品（80分）	测试任务①	40分	1. 正确判断法院如何判决本案，得 10 分； 2. 根据本案任务描述与相关担保制度规定全面正确分析本案中法院判决本案的理由和依据，得 30 分； 3. 该项合计 40 分，少写、错写均不倒扣分。	
	测试任务②	40分	1. 正确回答本案中 A 农村商业银行在业务办理中存在的主要问题，得 10 分； 2. 全面正确分析 A 农村商业银行在业务办理中存在问题的依据和理由，得 30 分； 3. 该项合计 40 分，少写、错写	

			均不倒扣分。	
--	--	--	--------	--

13. 试题编号：2-2-13 抵押贷款业务处理

(1) 任务描述

A公司为了扩大经营规模向银行贷款，银行要求A公司提供担保。A公司同意拿公司的土地使用权、轿车3辆、厂房、公司附设的幼儿园、医院以及从B公司租赁的10台机器作抵押，与银行签订了抵押贷款合同。贷款到期后，A公司由于经营不善，面临倒闭，余下的贷款本息260万元无力偿还。

①上述案例中，A公司提供的财产全部可以用来抵押吗？为什么？

②当贷款到期，A公司无力偿付余下贷款本息时，银行可以采取什么措施来挽回或者减少贷款损失？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理	

			资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	项做零分处理。
实操作品（80分）	测试任务①	40分	1. 正确判断 A 公司提供的财产中哪些能用来抵押，哪些不能用来抵押，得 20 分； 2. 正确回答民法典中关于抵押物的规定，得 20 分； 3. 该项合计 40 分，少写、错写均不倒扣分。	
	测试任务②	40分	1. 正确回答本案中 A 公司无力偿付余下贷款本息时，银行可以采取哪些措施来挽回或者减少贷款损失，得 20 分； 2. 全面正确分析银行采取措施的依据和理由，得 20 分； 3. 该项合计 40 分，少写、错写均不倒扣分。	

项目 3：银行中间业务及综合业务处理

1. 试题编号：2-3-1 银行中间业务处理

(1) 任务描述

①商业银行某支行受甲单位委托，从甲单位存款账户划转 6000 元水费给自来水公司；

②商业银行某支行受甲单位委托，收取乙企业转账支付的购货款 10 万元；

③某商业银行受 A 公司委托，代其发放职工工资；

④中国银行娄底某支行，根据协议要求，每月从张女士存款账户转账支付其住房贷款月还贷款项；

⑤招商银行为李小姐订做了理财产品（规划）；

⑥商业银行某支行为 B 公司提供财务咨询；

⑦商业银行某支行为 B 公司提供保险箱服务；

⑧商业银行某支行为赵丽芳办理银行卡业务；

⑨商业银行某支行为 H 公司债务偿还提供担保；

⑩商业银行为 F 公司评定信用等级；

- ⑪某商业银行进行了一笔金额 200 万美元的外汇远期交易；
- ⑫某商业银行承销国库券 1000 万元；
- ⑬某商业银行办理支票取款业务 5000 元；
- ⑭某商业银行代收保险费 100 万元；
- ⑮某商业银行为 D 公司提供财务顾问服务。
- ⑯招商银行应客户要求为其开立信用证；

（注：中间业务一般分为支付结算类中间业务、银行卡业务、代理类中间业务、担保及承诺中间业务、衍生金融类中间业务、投资银行业务、基金托管业务、咨询顾问类业务和其他类中间业务）

①根据资料，判断每一项中间业务所属种类。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

（3）考核时量

考核时间：60 分钟。

（4）评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意	

			摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。
实操作品（80分）	中间业务分类	80分	1. 对中间业务进行正确分类，共 16 项，每完成一项计 5 分。 2. 该项合计 80 分，少写、错写均不倒扣分。

2. 试题编号：2-3-2 银行中间业务处理

(1) 任务描述

- ①中国建设银行娄底某支行受某公司委托，代其发放职工工资计 58000 元；
- ②中国银行某支行受 A 单位委托，收取 B 企业转账支付的购货款 30 万元；
- ③中国农业银行娄底某支行受某餐馆委托，从其存款账户划转 800 元水费给自来水公司；
- ④中国工商银行娄底某支行，根据协议要求，每月从黄先生存款账户转账支付其住房贷款月还贷款项；
- ⑤商业银行某支行为 C 公司提供财务咨询；
- ⑥某商业银行纽约分行进行了一笔金额为 1000 万美元的外汇期货交易。
- ⑦商业银行某支行为 C 公司提供保险箱服务；
- ⑧商业银行某支行为张利明办理银行卡业务；
- ⑨商业银行某支行为 D 公司债务偿还提供担保；
- ⑩某商业银行代收保险费 55 万元；
- ⑪某商业银行承销国库券 8000 万元；
- ⑫某商业银行办理支票取款业务 35000 元；
- ①根据资料，判断每一项中间业务所属种类。
- ②列举代理类中间业务和衍生金融类中间业务（每一类至少两种）。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备

资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	中间业务分类	60 分	1. 对中间业务进行正确分类，共 12 项，每完成一项计 5 分。 2. 该项合计 60 分，少写、错写均不倒扣分。	
	中间业务举例	20 分	1. 根据要求每样中间业务至少正确列举两种，共 4 项，每完成一项得 5 分； 2. 该项合计 20 分，少写、错写均不倒扣分。 3. 正确项多于 4 项的，总分不超过 20 分。	

3. 试题编号：2-3-3 票据贴现业务处理

(1) 任务描述

2019年5月12日，某公司员工持中国银行娄底某支行开出的一张60万元的银行承兑汇票来到中国建设银行娄底某支行要求办理贴贴现。该汇票于2019年3月20日签发，到期日为9月20日。银行年贴现率为5.25%。

①分析银行办理贴现业务中票据审核的要点。

②如同意贴现，计算该公司须支付的贴现利息及可获得的贴现付款额。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	

实操作 品 (80 分)	贴现票据 审核	45 分	1. 正确给出贴现票据审核要点, 并对每一项进行说明。要点计 7 分, 说明计 8 分, 每项共计 15 分, 共 3 项。 2. 该项合计 45 分, 少写、错写均不倒扣分。
	贴现计算	35 分	1. 正确计算贴现利息, 给出正确公式计 15 分, 结果正确计 5 分, 该项合计 20 分。 2. 正确计算应付额, 给出正确公式计 10 分, 结果正确计 5 分, 该项合计 15 分。 3. 该项总计 35 分, 少写、错写不倒扣分。

4. 试题编号: 2-3-4 票据贴现业务处理

(1) 任务描述

2015 年 4 月 16 日, 金元材料厂员工持农商行娄底某支行开出的一张 50 万元的银行承兑汇票来到某银行娄底某支行要求办理贴现。该汇票与 2015 年 2 月 18 日签发, 到期日为 8 月 18 日, 银行贴现率年息为 4.5%。

①分析银行办理贴现业务中票据审核的要点。

②如同意贴现, 计算该材料厂须支付的贴现利息及可获得的贴现付款额。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台, 均安装 OFFICE 软件, 系统提供多种输入法 (提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份, 草稿纸若干, 中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员, 要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间: 60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素	基本素养	12 分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方	1. 考生没有操

养(20分)			得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣3分, 直至扣完12分。	作的项目, 小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣2分, 直至扣完8分。	
实操作品(80分)	贴现票据审核	45分	1. 正确给出贴现票据审核要点, 并对每一项进行说明。要点计7分, 说明计8分, 每项共计15分, 共3项。 2. 该项合计45分, 少写、错写均不倒扣分。	
	贴现计算	35分	1. 正确计算贴现利息, 给出正确公式计15分, 结果正确计5分, 该项合计20分。 2. 正确计算应付额, 给出正确公式计10分, 结果正确计5分, 该项合计15分。 3. 该项总计35分, 少写、错写不倒扣分。	

5. 试题编号: 2-3-5 派生存款及货币供应量分析

(1) 任务描述

商业银行系统中, 原始存款为8000万元, 法定存款准备金率为17%, 超额准备金率为3%, 现金漏损率为5%。

基础货币为173800亿元, 货币乘数6。

中国人民银行发布2014年6月末金融统计数据: M2余额120.96万亿元, 同比增长14.7%, M1余额34.15万亿元, 同比增长8.9%; M0余额5.70万亿元, 同比增长5.3%。上半年净回笼现金1620亿元。

①计算此时商业银行系统的派生存款总额及存款乘数。

②银行系统存款创造的限制性因素主要有哪些？并适当分析。

③根据资料中给出的基础货币和货币乘数，计算货币供应量。

④上述资料中的 M2、M1、M0 分别是指什么？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	存款乘数、派生存款总额计算	26 分	1. 正确计算派生货币总额，该项计 13 分。 2. 正确计算货币乘数，该项计 13 分。 2. 该项合计 26 分，少写、错写均不倒扣分。	

	存款创造限制因素	24分	1. 正确写出限制因素，并适当分析。共3项，每完成一项计8分。 2. 该项合计24分，少写、错写均不倒扣分。
	货币供应量计算	21分	1. 正确计算货币供应量，给出正确公式计15分，结果正确计6分，该项合计21分。 2. 该项总计21分，少写、错写不倒扣分。
	货币供应概念比较	9分	1. 正确写出不同口径货币供应的概念，并适当分析。共3项，每完成一项计3分。 2. 该项合计9，少写、错写均不倒扣分。

6. 试题编号：2-3-6 派生存款及货币供应量分析

(1) 任务描述

截至2015年11月末，我国M2余额82.55万亿元，比2015年同期增长12.7%，比上月末低0.2个百分点；M1余额28.14万亿元，比2015年同期增长7.8%，比上月末低0.6个百分点，M0余额4.73万亿元，比2015年同期增长12.0%。其中，M2的增长速度连续5个月出现了下滑。

①我国目前货币供应量划分为那几个层次？

②上述资料找那个的M2、M1、M0分别包括哪些内容？

③如果货币供应量增速不断下滑，经济持续低迷，预测中央银行的货币政策走向，并简要说明理由。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测	必备

	评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	
--	-------------------------------	--

(3) 考核时量

考核时间：60分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	货币供给层次	15分	1. 正确写出货币供给层次，共3项，每项5分。 2. 该项合计15分，少写、错写均不倒扣分。	
	货币供给内容	24分	1. 正确写出不同货币层次的内容。共3项，每完成一项计8分。 2. 该项合计24分，少写、错写均不倒扣分。	
	货币政策分析	41分	1. 按照题目要求对货币政策进行分析预测，阐述理由并形成文字说明。该项分点酌情给分。 2. 该项总计41分。	

7. 试题编号：2-3-7 派生存款及货币供应量分析

(1) 任务描述

2016年4月末，M2余额116.88万亿元，同比增长13.2%，比上月末高1.1

个百分点，比去年同期低 2.9 个百分点，M1 余额 32.45 万亿元，同比增长 5.5%，比上月末高 0.1 个百分点，比去年同期低 6.4 个百分点；M0 余额 5.86 万亿元，同比增长 5.4%。当月净投放现金 286 亿元。2016 年 5 月末，M2 余额 118.23 万亿元，同比增长 13.4%，比上月末高 0.2 个百分点，比去年同期低 2.4 个百分点；M1 余额 32.38 万亿元，同比增长 5.7%，比上月末高 0.2 个百分点，比去年同期低 5.6 个百分点；M0 余额 5.81 万亿元，同比增长 6.7%。当月净回笼现金 564 亿元。

6 月末，M2 余额 120.96 万亿元，同比增长 14.7%，增速分别比上月末和去年高 1.3 个和 1.1 个百分点，M1 余额 34.15 万亿元，同比增长 8.9%，增速比上月末高 3.2 个百分点，比去年末低 0.4 个百分点，M0 余额 5.70 万亿元，同比增长 5.3%。上半年净回笼现金 1620 亿元。

①我国目前货币供应量划分为那几个层次？

②上述资料找那个的 M2、M1、M0 分别包括哪些内容？

③如果货币供应量增速持续加快，物价持续较快速度增长，预测中央银行的货币政策走向，并简要说明理由。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关

			未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本题做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品（80分）	货币供给层次	15分	1. 正确写出货币供给层次，共3项，每项5分。 2. 该项合计9分，少写、错写均不倒扣分。	
	货币供给内容	24分	1. 正确写出不同货币层次的内容。共3项，每完成一项计8分。 2. 该项合计24分，少写、错写均不倒扣分。	
	货币政策分析	41分	1. 按照题目要求对货币政策进行分析预测，阐述理由并形成文字说明。该项分点酌情给分。 2. 该项总计41分。	

8. 试题编号：2-3-8 派生存款及货币供应量分析

(1) 任务描述

某商业银行新增原始存款1.1亿元，法定存款准备金率为20%，超额准备金为6%，现金漏损率为4%。

基础货币为173200亿元，货币乘数为3.2。

2017年3月末，M2余额103.61万亿元，同比增长15.7%，分别比上月末和上年末高0.5个和1.9个百分点；M1余额31.12万亿元，同比增长11.9%，分别比上月末和上年末高2.4个和5.4个百分点；M0月5.57万亿元，同比增长12.4%。一季度净投放现金1065亿元。

①计算此时商业银行系统的派生存款总额及存款乘数。

②银行系统存款创造的限制性因素主要有哪些？

③根据上述资料中给出的基础货币和货币乘数，计算货币供应量。

④上述资料中的 M2、M1、M0 分别是指什么？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	存款乘数、派生存款总额计算	26 分	1. 正确计算派生货币总额，该项计 13 分。 2. 正确计算货币乘数，该项计 13 分。 2. 该项合计 26 分，少写、错写均不倒扣分。	

	存款创造限制因素	24分	1. 正确写出限制因素，并适当分析。共3项，每完成一项计8分。 2. 该项合计24分，少写、错写均不倒扣分。
	货币供应量计算	21分	1. 正确计算货币供应量，给出正确公式计15分，结果正确计6分，该项合计21分。 2. 该项总计21分，少写、错写不倒扣分。
	货币供应概念比较	9分	1. 正确写出不同口径货币供应的概念，并适当分析。共3项，每完成一项计3分。 2. 该项合计9分，少写、错写均不倒扣分。

9. 试题编号：2-3-9 贷款客户财务分析

(1) 任务描述

某公司拟向中国银行申请贷款，该公司有关财务指标数据如下表所示：

年份	2015	2016	2017	2018	2019
流动比率	0.84	0.87	0.93	1.41	1.48
速动比率	0.43	0.42	0.46	0.96	1.10
资产负债率(%)	78.21	69.94	67.18	52.84	50.53

根据上述资料对该公司的偿债能力进行分析和评价。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	短期偿债能力分析	50分	1. 写出流动比率、速动比率公式，并做简要说明，得16分； 2. 对公司近五年的流动比率、速动比率变动趋势进行分析，得20分； 3. 就其趋势进行简单评价，得14分。	
	长期偿债能力分析	30分	1. 写出资产负债率公式，并做简要说明，得10分； 2. 对公司近五年的资产负债率变动趋势进行分析，得12分； 3. 就其趋势进行简单评价，得8分。	

10. 试题编号：2-3-10 贷款客户财务分析

(1) 任务描述

某公司有关财务指标数据如下表所示：

年份	2015	2016	2017	2018	2019
应收账款周转率(次)	1092.27	1064.50	707.92	723.55	1059.55

存货周转率（次）	8.15	7.63	7.26	6.52	6.45
总资产周转率（次）	—	2.86	2.75	2.13	1.71

根据上述资料对该公司的营运能力进行分析和评价。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

（3）考核时量

考核时间：60 分钟。

（4）评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品（80分）	应收账款周转率分析	25分	1. 写出应收账款周转率公式，并做简要说明，得 8 分； 2. 对公司近五年的应收账款周转率变动趋势进行分析，得 10 分；	

			3. 就其趋势进行简单评价，得7分。
	存货周转率分析	25分	1. 写出存货周转率公式，并做简要说明，得8分； 2. 对公司近五年的存货周转率变动趋势进行分析，得10分； 3. 就其趋势进行简单评价，得7分。
	总资产周转率分析	30分	1. 写出总资产周转率公式，并做简要说明，得10分； 2. 对公司近五年的总资产周转率变动趋势进行分析，得12分； 3. 就其趋势进行简单评价，得8分。

11. 试题编号：2-3-11 贷款客户财务分析

(1) 任务描述

通过对某企业的调查，得出该企业 2015-2019 年度有关财务指标如下：

年份	2015	2016	2017	2018	2019
销售净利率 (%)	2.28	2.73	2.72	2.99	3.44
资产报酬率 (%)	6.21	16.27	16.79	12.70	14.03
净资产收益率 (%)	27.67	24.49	21.55	11.04	11.75

根据上述资料对该公司的盈利能力进行分析和评价。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	销售净利率分析	20分	1. 写出销售净利率公式，并做简要说明，得6分； 2. 对公司近五年的销售净利率变动趋势进行分析，得8分； 3. 就其趋势进行简单评价，得6分。	
	资产报酬率分析	30分	1. 写出资产报酬率公式，并做简要说明，得10分； 2. 对公司近五年的资产报酬率变动趋势进行分析，得12分； 3. 就其趋势进行简单评价，得8分。	
	净资产收益率分析	30分	1. 写出净资产收益率公式，并做简要说明，得10分； 2. 对公司近五年的净资产收益率变动趋势进行分析，得12分； 3. 就其趋势进行简单评价，得8分。	

12. 试题编号：2-3-12 贷款客户财务分析

(1) 任务描述

某公司有关财务指标数据如下表所示：

年份	2015	2016	2017	2018	2019
主营业务增长率 (%)	2.11	3.44	18.99	49.81	26.49
净利润增长率 (%)	1.91	1.14	8.97	61.77	30.42
总资产增长率 (%)	18.79	31.01	30.86	19.19	18.75

根据上述资料对该公司的成长能力进行分析和评价。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意	

			摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。
实操作品（80分）	主营业务增长率分析	20分	1. 写出主营业务增长率公式，并做简要说明，得 6 分； 2. 对公司近五年的主营业务增长率变动趋势进行分析，得 8 分； 3. 就其趋势进行简单评价，得 6 分。
	净利润增长率分析	30分	1. 写出净利润增长率公式，并做简要说明，得 10 分； 2. 对公司近五年的净利润增长率变动趋势进行分析，得 12 分； 3. 就其趋势进行简单评价，得 8 分。
	总资产增长率分析	30分	1. 写出总资产增长率公式，并做简要说明，得 10 分； 2. 对公司近五年的总资产增长率变动趋势进行分析，得 12 分； 3. 就其趋势进行简单评价，得 8 分。

13. 试题编号：2-3-13 贷款客户财务分析

(1) 任务描述

某公司 2019 年资产负债表如下：

资产负债表

单位：万元

资产	年末数	负债与所有者权益	年末数
流动资产合计	295	流动负债合计	118
应收账款	109	长期负债合计	140
其他流动资产	61	负债合计	258
存货	125	股东权益合计	332

长期资产合计	295		
资产总计	590	负债及股东权益合计	590

①计算该公司 2019 年的流动比率、速动比率、资产负债率。

②根据计算结果，简要分析该公司的短期偿债能力和长期偿债能力。（该公司所在行业标准：流动比率为 180%、速动比率 90%、资产负债率 50%）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

（3）考核时量

考核时间：60 分钟。

（4）评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	

实操作 品 (80 分)	计算流动 比率、速 动比率、 资产负债 率	30 分	1. 写出流动比率、速动比率、 资产负债率公式，得 18 分； 2. 运用表格中数据算出正确结 果，得 12 分。
	短期偿债 能力分析 分析	25 分	1. 结合行业标准对公司的流动 比率、速动比率进行分析，并 就短期偿债能力做出结论，得 25 分。
	长期偿债 能力分析 分析	25 分	1. 结合行业标准对公司的资产 负债率进行分析，并就长期偿 债能力做出结论，得 25 分。

14. 试题编号：2-3-14 外汇即期交易

(1) 任务描述

3 月 1 日中国银行加元对人民币的现汇报价为：100 加元=563.76/568.28 元人民币。3 月 1 日 A 公司收到加拿大 B 公司的货款 160 万加元，拟在中国银行兑成人民币。3 月 31 日中国银行加元对人民币的现汇报价为：100 加元=545.32/545.80 元人民币。

①用文字表述外汇牌价“100 加元=563.76/568.28 元人民币”的具体含义。

②计算 3 月 1 日 A 公司收到的货款可兑换多少人民币。

③跟 3 月 1 日相比，3 月 31 日加元是升值了还是贬值了？计算当天的中间价是多少？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品(80分)	外汇牌价的具体含义	30分	1. 写出外汇牌价的具体含义，得20分； 2. 并简单说明，得10分。	
	外币兑换的计算	25分	1. 正确计算加元对人民币的兑换，得25分。	
	升、贬值的判断和中间价的计算	25分	1. 正确判断升、贬值，得15分； 2. 正确计算中间价，得10分。	

15. 试题编号：2-3-15 外汇即期交易

(1) 任务描述

某年4月18日伦敦金融市场英镑兑加元汇率为：1英镑=1.8317加元。4月18日加拿大某公司拟在伦敦金融市场上卖出手中的100万英镑。某年4月29日汇率变动为：1英镑=1.8441加元。

①现行汇率标价法有哪几种？伦敦金融市场上用的是哪一种汇率标价法？

②计算该公司的 100 万英镑 4 月 18 日可兑换多少加元。

③到 4 月 29 日，相较 4 月 18 日加元是升值了还是贬值了？升值（贬值）多少？

④4 月 29 日香港公司拟兑换 30000 加元，需多少英镑？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	

实操作 品 (80 分)	外汇标价 法的判断	20 分	1. 写出现行三种标价法, 得 12 分; 2. 判断出伦敦金融市场上所采用的标价法, 得 8 分。
	外币兑换 的计算	40 分	1. 正确计算英镑对加元的兑换, 得 20 分; 2. 正确计算加元对英镑的兑换, 得 20 分。
	升、贬值的 判断和 计算	20 分	1. 正确判断升、贬值, 得 10 分; 2. 正确计算升、贬值点数, 得 10 分。

16. 试题编号: 2-3-16 外汇远期交易

(1) 任务描述

某出口公司某年 9 月 25 日向美国出口一批服装, 合同金额 50 万美元, 美国进口商 3 个月后付款。9 月 25 日汇率 USD100=CNY638.24/645.36, 中国银行 3 个月远期汇率为: USD100=CNY613.60/621.84。3 个月后美元兑人民币现汇汇率为: CNY611.72/617.18。

①该公司不做远期交易, 3 个月后将货款兑换人民币, 请问当时能兑换到多少人民币?

②若该公司做 3 个月期的远期交易, 3 个月后收到货款时可以兑换多少人民币?

③分析该公司进行该笔远期交易能否防范汇率风险。

④实际中, 远期外汇交易主要应用在哪些方面?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台, 均安装 OFFICE 软件, 系统提供多种输入法 (提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份, 草稿纸若干, 中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员, 要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	外币兑换的计算	20 分	1. 正确计算美元对人民币元的兑换，得 20 分。	
	远期交易的计算	25 分	1. 正确计算外汇远期交易下美元对人民币的兑换，得 25 分。	
	外汇远期交易的风险防范及其应用	35 分	1. 在计算的基础上正确判断外汇远期交易是否能够防范汇率风险，得 15 分； 2. 简述外汇远期交易的应用，得 20 分。	

17. 试题编号：2-3-17 外汇远期交易

(1) 任务描述

某公司某年 7 月 17 日从美国进口一台大型设备，合同金额 85 万美元，商定 2 个月后付款。7 月 17 日汇率为 USD100=CNY620.77/620.84，中国银行 2 个月远期汇率为：USD100=CNY630.17/632.43。假设 2 个月后美元兑人民币现汇汇率为：

USD100=CNY642.46/645.08。

①该公司不做远期交易，2个月后兑换85万美元以付货款，请问需多少人民币？

②若该公司做2个月期的远期交易，2个月后兑换85万美元需多少人民币？

③分析该公司进行该笔远期交易能否防范汇率风险。

④实际中，远期外汇交易主要应用在哪些方面？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	

实操作品 (80分)	外币兑换的计算	20分	1. 正确计算美元对人民币元的兑换, 得20分。
	远期交易的计算	25分	1. 正确计算外汇远期交易下美元对人民币的兑换, 得25分。
	外汇远期交易的风险防范及其应用	35分	1. 在计算的基础上正确判断外汇远期交易是否能够防范汇率风险, 得15分; 2. 简述外汇远期交易的应用, 得20分。

18. 试题编号: 2-3-18 汇率变动分析

(1) 任务描述

2019年7月2日至7月9日, 人民币对美元汇率价格如下表所示:

人民币对美元汇率表

日期	中间价	变化幅度 (%)
2019-07-02	6.6157	—
2019-07-03	6.6497	
2019-07-04	6.6595	
2019-07-05	6.6180	
2019-07-06	6.6336	
2019-07-07	6.6336	
2019-07-08	6.6336	
2018-07-09	6.6393	

①试计算7月2日至7月9日人民币对美元汇率变化幅度, 填在上表空格中。

②如果人民币对美元不断贬值, 分析其对我国进出口贸易的一般影响。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品（80分）	计算人民币对美元汇率变化幅度	35分	1. 正确计算人民币对美元汇率变化幅度，每空 5 分，共 35 分。	
	分析人民币贬值对我国进出口贸易的影响	45分	1. 正确分析人民币贬值对我国进出口贸易的影响，得 45 分。	

19. 试题编号：2-3-19 汇率变动分析

(1) 任务描述

2019年8月20日至8月27日，人民币对美元汇率价格如下表所示：

人民币对美元汇率表

日期	中间价	变化幅度 (%)
2019-08-20	6.8718	—
2019-08-21	6.8360	
2019-08-22	6.8271	
2019-08-23	6.8367	
2019-08-24	6.8710	
2019-08-25	6.8710	
2019-08-26	6.8710	
2019-08-27	6.8508	

①试计算8月20日至8月27日人民币对美元汇率变化幅度，填在上表空格中。

②如果人民币对美元不断升值，分析其对我国进出口贸易的一般影响。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60分钟。

(4) 评分细则

考核	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
----	----	----	-----------	----

项目				
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣3分, 直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣2分, 直至扣完8分。	
实操作品(80分)	计算人民币对美元汇率变化幅度	35分	1. 正确计算人民币对美元汇率变化幅度, 每空5分, 共35分。	
	分析人民币升值对我国进出口贸易的影响	45分	1. 正确分析人民币升值对我国进出口贸易的影响, 得45分。	

20. 试题编号: 2-3-20 网上银行业务操作

(1) 任务描述

李先生平时通过银行网点办理业务, 觉得办理业务等待时间很长, 非常费时。听朋友推荐网上银行功能强大, 而且非常方便, 在家就可以进行转账、购物、理财、交各种费用等, 不必到银行排队等候。李先生到工商银行向银行柜员询问网上银行开通流程, 要求开通网上银行业务。

①写出网上银行开通流程;

②进行网上银行操作要注意什么? (至少五点)

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台, 均安装OFFICE软件, 系统提供多种输入法(提供五笔输入法、	必备

	搜狗输入法、微软输入法)	
资料	每个座位准备测试试题纸一份,草稿纸若干,中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员,要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间: 60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣 3 分, 直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违法考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣 2 分, 直至扣完 8 分。	
实操作品(80分)	开通网上银行	30分	1. 根据要求正确书写办理网上银行业务开拓流程, 该项合计 30 分, 少写、错写均不倒扣分。	
	操作注意事项	50分	1. 根据要求正确书写办理网上银行业务注意事项, 至少 5 项, 每完成一项得 10 分。 2. 该项合计 50 分, 少写、错写均不倒扣分。	

21. 试题编号: 2-3-21 网上银行业务风险防范

(1) 任务描述

张某开办了一家民营企业, 2018 年由于银行贷款额度收紧, 出现了融资难

的问题。一天张某从报纸上看到“无需抵押、银行贷款”的小广告，立即拨打了广告上留下的手机号码。在向不法分子就无需抵押的银行贷款进行咨询时，不法分子要求张某到银行网点开立一个零余额账户并签约网上银行，提供网上银行签约信息、密码等，张某按照不法分子要求开立了账户，进行了网上银行签约，并将签约信息、密码等信息提供给不法分子。不法分子在得到这些签约信息后，立即登录网上银行下载客户证书。之后，不法分子要求张某再开立一个账户，并存入贷款金额 30% 的保证金进行验资，验资合格后进行放款。不法分子还提醒张某要保存该账户密码，不要透露给任何人，同时要求张某将此账户签约网上银行。张某以为持有账户介质，账户密码也未透露他人，资金应该是安全的。在受骗客户将存有保证金的账户签约网上银行后，不法分子立即通过网上银行将该账户的资金转走。

①分析案件中风险的类型及产生的原因；

②根据上述案例，给银行客户防范网上银行风险提供相应的建议。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考	

			核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
实操作品（80分）	银行风险	40分	1. 正确分析风险的类型，该项合计 20 分； 2. 正确分析案例中风险产生的原因，该项合计 20 分； 3. 该大项合计 40 分。	
	银行风险对策	40分	1. 根据要求正确给银行客户防范网上银行风险提供相应的建议； 2. 该项合计 40 分。	

22. 试题编号：2-3-22，网上银行业务风险防范

（1）任务描述

2019 年 1 月 13 日，南京市民许先生突然收到一条手机短信：“尊敬的网银用户，你的中行 E 令将于次日过期，请尽快登录 www.bock.com 进行升级，给您带来不便请谅解，详询 95566。”许先生虽然发现来自一个陌生手机号码，但他并没产生怀疑，他立即根据短信提示登录所谓“中国银行”的网址 www.bock.com。网页打开后，许先生看到，显示的界面正是“中国银行”，他根据网页提示，输入自己的用户名、密码以及随机产生的中行 E 令（动态口令）、身份证号等信息后，页面显示升级成功。看到这儿，他放心地退出界面，可当他再次登录中行网银账户时，发现自己账户上的 101 万元已被转走。

①分析案件中风险的类型及产生的原因；

②根据上述案例，给银行客户防范网上银行风险提供相应的建议。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备

测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考核时间：60 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品（80分）	银行风险	40分	1. 正确分析风险的类型，该项合计 20 分； 2. 正确分析案例中风险产生的原因，该项合计 20 分； 3. 该大项合计 40 分，少写、错写均不倒扣分。	
	银行风险对策	40分	1. 根据要求正确给银行客户防范网上银行风险提供相应的建议； 2. 该项合计 40 分。	

模块三：专业拓展技能

项目 1：市场调查业务处理技能

1. 试题编号：3-1-1 湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研

(1) 任务描述

中国建设银行成立于 1954 年 10 月 1 日是股份制商业银行，是国有五大商业银行之一。中国建设银行主要经营领域包括公司银行业务、个人银行业务和资金业务。建设银行向个人客户提供方便、快捷、安全的电子银行服务，客户无需到银行网点，通过电脑、手机、电话、电视、ATM 等电子渠道即可获得金融服务。

建设银行个人客户电子银行服务包含个人网上银行、手机银行、电话银行、短信金融服务家居银行、国际互联网网站、善融商务、ATM 等业务。个人网上银行包含专业版、大众版、便捷支付版和网站查询服务。

手机银行包含 WAP 版和客户端版（iphone 版、Android 版），适用移动、联通、电信三大移动运营商手机用户，支持目前市场上绝大部分手机机型。建设银行为个人客户提供的电子银行服务包括账户查询、转账汇款、缴费支付、个人贷款、投资理财、信用卡、善融商务等百余项业务。

建设银行需要了解湖南地区高校在校学生使用电子银行业务的情况，委托你校金融专业对在校生使用个人电子银行的现状进行一次市场调查。请你根据背景资料设计一份调研方案，字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法； 未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分； 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理； 4. 调研方案指数不少于300字，每少5字扣1分。	
	职业道德	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。		
实操作品(80分)	内容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符合要求。		
	文字表达	5分	流畅、条理清楚逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5分		要素具备(标题、时间等)。
		调研目的	5分		目的明确、表述准确。
		调研对象	10分		具有针对性，确定合理，描述准确。
		调研内容	10分		符合调研目的，内容正确且完整。
		调研项目	10分		切实可行，能获得客观资料。
		调研方法	15分		设计抽样方案，确定范围，抽样方法、抽样程序等。
		调研经费	5分	经费预算科学(2分)详尽(3分)。	
		组织人员	5分	组织设计科学，人员配备合理。	
时间安排	5分	各阶段时间安排设计合理。			

2. 试题编号：3-1-2 华融湘江银行区域市场市场调查

(1) 任务描述

华融湘江银行是经中国银监会批准,由中国华融资产管理股份有限公司注资并控股,依法合并新设的股份制商业银行,2010年10月12日正式挂牌开业,总行设在湖南长沙。注册资本人民币61.61亿元。该行拟在你学校所在地区开设一家新的支行,委托你校金融专业对华融湘江银行面对的区域市场进行一次市场调查。请你根据背景资料设计一份调研方案,字数为300-400字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台,均安装OFFICE软件,系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,草稿纸若干,中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员,要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间:120分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣3分, 直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记0分; 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违法考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理; 4. 调研方案字数不少于300字, 每少5字扣1分。
	职业道德	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣2分, 直至扣完8分。	
实操	内容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符	

品 (80分)			合要求。	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚逻辑性强。	
	具体内容	封面完整	5分	要素具备(标题、时间等)。
		调研目的	5分	目的明确、表述准确。
		调研对象	10分	具有针对性,确定合理,描述准确。
		调研内容	10分	符合调研目的,内容正确且完整。
		调研项目	10分	切实可行,能获得客观资料。
		调研方法	15分	设计抽样方案,确定范围,抽样方法、抽样程序等。
		调研经费	5分	经费预算科学(2分)详尽(3分)。
		组织人员	5分	组织设计科学,人员配备合理。
时间安排	5分	各阶段时间安排设计合理。		

3. 试题编号: 3-1-3 娄底市居民收入水平及保险需求的市场调研

(1) 任务描述

信诚人寿保险有限公司(简称“信诚人寿”)成立于2000年10月13日,由中国中信集团公司和英国保诚集团共同发起创建,是中国第一家中英合资人寿保险公司,公总部设在北京,秉承“聆听所至,信诚所在”的经营理念,自成立以来,信诚人寿不断推出符合客户需求的产品和服务。公司产品涉及保障、储蓄、投资、养老及医疗等诸多领域。在信诚,寿险责任免除仅3条,承保战争、核辐射、艾滋病、酒后驾车、吸毒、高风险旅游等,保障范围更广,性价比高,理赔人性化。开业以来,信诚人寿在产品开发、业务发展、销售渠道、内部管理、保险营销员培训方面开展了一系列行之有效的工作,迅速建立和完善了内控和公司治理机制,并以优异的市场表现、杰出的专业化运作活跃在中国寿险市场。

2001~2010年,信诚人寿保费收入年均增长率达53%,在全国所有外资/合资寿险公司中名列前茅。截至2012年年中,公司已分别在东、北京、江苏、上海、湖北、山东、天津、广西、福建、河北、辽宁8个省、3个直辖市和1个自治区,共49个城市开展了寿险业务,并拥有逾13000名内外勤员工;公司产品涉及保障、储蓄、投资、养老及医疗等诸多领域,为全国逾50万客户提供丰富、周到、快捷、优质的保险和理财服务。

信诚人寿刚进入娄底金融市场,需进行一次针对娄底市居民收入水平及保险

需求的市场调研。请你根据背景资料设计一份调研方案，字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法； 未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分； 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理； 4. 调研方案字数不少于 300 字，每少 5 字扣 1 分。
	职业道德	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	内容格式	5 分	文字编排工整清楚、格式符合要求。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚逻辑性强。	
	内容 具 体	封面完整	5 分	
		调研目的	5 分	目的明确、表述准确。
	调研对象	10 分	具有针对性，确定合理，描	

			述准确。
	调研内容	10分	符合调研目的，内容正确且完整。
	调研项目	10分	切实可行，能获得客观资料。
	调研方法	15分	设计抽样方案，确定范围，抽样方法、抽样程序等。
	调研经费	5分	经费预算科学(2分)详尽(3分)。
	组织人员	5分	组织设计科学，人员配备合理。
	时间安排	5分	各阶段时间安排设计合理。

4. 试题编号：3-1-4 证券市场散户投资者投资需求调研

(1) 任务描述

我国的证券市场是以散户为主、不成熟的市场，缺乏有远见的机构投资者，因而，股市发展波动大。据有关统计数据表明，截至2003年5月30日，在沪、深两市的开户总数达到69111725户，其中个人户为68775193户(占9.51%)机构户为336538(占0.0049%)。在每天股市交易额中，2/3的交易额是由机构投资者进行的，因而，股市有较强的稳定性。

目前以散户为主的股市存在很大的弊病：一是投机性强，换手率高。1998年，纽约股市换手率为70%，伦敦为47%，东京为34%，新加坡为64%。我国深圳则高达411%，上海高达355%。二是缺乏参与股市经验的散户，往往成为股市的牺牲品，大户的“美中餐”。某证券湖南营业部现有客户数为35800名左右，有效客户6000多户。客户总资产近11亿元，100万以上资产客户300多名。其中客户购买理财产品资产近2亿元，客户数为500户。据《中国证券报》抽查，1994-1998年股市中赔钱的户占50%~60%，多是散户。三是股市中散户多，缺乏众多的机构投资者，不利于参与对上市公司治理结构的改革。

公司为了搞清楚我国的证券市场散户投资者换手率高和盈利情况不好的原因，进一步做好散户投资者的咨询与管理工作，请你根据背景资料设计一份调研方案，字数为300-400字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法(提供五笔输入法、	必备

	搜狗输入法、微软输入法)	
资料	每个座位准备测试试题纸一份, 草稿纸若干, 中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员, 要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间: 120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣 3 分, 直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记 0 分; 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违法考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理; 4. 调研方案指数不少于 300 字, 每少 5 字扣 1 分。	
	职业道德	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣 2 分, 直至扣完 8 分。		
实操作品(80分)	内容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符合要求。		
	文字表达	5分	流畅、条理清楚逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5分		要素具备(标题、时间等)。
		调研目的	5分		目的明确、表述准确。
		调研对象	10分		具有针对性, 确定合理, 描述准确。
		调研内容	10分		符合调研目的, 内容正确且完整。
		调研项目	10分	切实可行, 能获得客观资料。	
		调研方法	15分	设计抽样方案, 确定范围, 抽样方法、抽样程序等。	
调研经费	5分	经费预算科学(2分)详尽(3			

			分)。
	组织人员	5分	组织设计科学，人员配备合理。
	时间安排	5分	各阶段时间安排设计合理。

5. 试题编号: 3-1-5 娄底市居民保费费改及其产品认识的市场调研

(1) 任务描述

2013年8月2日保监会发布了《普通型人身保险费政策改革有关事项的通知》，标志着持续14年之久的定价利率2.5%上限时代的终结。本次费率政策改革(简称“费改”)放开了普通型人身保险预定利率，将定价权交给公司和市场。普通型人身保险预定利率由保险公司按照审慎原则自行决定，不再执行2.5%的上限限制。

从客户角度讲，费改后可以明买到更便宜、更符合客户需求的保险产品，此次针对普通型人身保险产品的费率改革，必将使普通保障型产品成为市场热捧的对象，市场对各家保公司创新出功能更全，性价比更高、竞争力更强的保障类产品也提出更高的要求。

费改后大部分的新产品预定利率有不同程度的提高，其中，平安人寿的平安福预定利率为4%，其他公司新产品大部分预定利率为3.5%，均超过了过去所执行的预顶利率2.5%的上限限制。这些费改产品的降价幅度达到20%左右。

费改通知发布半年后，生命人寿打破以往格局，推出“保费低、保障全、更人性”的保障型费改产品——生命福上福终身健康保障计划。

“福上福”是生命人寿成立以来个险营销渠道首款，该产品的保障是确定的，不会因为降息和投资环境变化而影响到客户的保障，并且保障50种重疾，种类覆盖全面并且保至终身。产品还特别为投保客户设计退休医保零门槛、即60周岁后，独享“零门槛”医疗理赔权利，每年可以报销重疾基本保额的5%，并可以累积递延使用，真正满足了广大老百姓的健康保险需求。

保险公司费改新产品的诞生，意味着保险机构今后在与其他金融类机构的竞争中，将获得更多产品定价优势，保险企业将拥有更富有弹性的定价策略，从而开发出更丰富多样，有针对性的保险产品。生命人寿此举也是顺应市场趋势，响应保监会号召，提升公司保障类产品竞争力的又一举措。

生命人寿计划在娄底市场推广“福上福”终身健康保障计划，需针对娄底市

居民开展一次对费改及其产品认识的市场调研。请你根据背景资料设计一份调研方案，字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分； 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理； 4. 调研方案字数不少于 300 字，每少 5 字扣 1 分。
	职业道德	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	内容格式	5 分	文字编排工整清楚、格式符合要求。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚逻辑性强。	
	内 容	封面完整	5 分	要素具备（标题、时间等）。
调研目的		5 分	目的明确、表述准确。	

	调研对象	10分	具有针对性，确定合理，描述准确。
	调研内容	10分	符合调研目的，内容正确且完整。
	调研项目	10分	切实可行，能获得客观资料。
	调研方法	15分	设计抽样方案，确定范围，抽样方法、抽样程序等。
	调研经费	5分	经费预算科学(2分)详尽(3分)。
	组织人员	5分	组织设计科学，人员配备合理。
	时间安排	5分	各阶段时间安排设计合理。

6. 试题编号: 3-1-6 娄底市居民电话营销及其财产保险需求市场调研

(1) 任务描述

这些年，手机和电话成了人们互相沟通和获取信息的重要载体，当然也成了商品销售和广告发布的重要阵地。对于商家来说，电话渠道已经越来越具有兵家必争的战略地位，保险机构就是其中的主要角色之一。

人身保险电话营销最早出现于2003年，早期的电话营销渠道由中小公司开拓，主要通过有与大量客户的中介机构合作，共享资源，或者利用广告手段宣传产品，再通过电话实现销售。电话营销为保险公司提供了一种新的销售模式，比起传统的个人代理渠道，电话行销有良好的成本优势，特别是在日前保险市场竞争激烈，代理人流失严重的情况下，电话营销渠道的开发可以减少对传统销售渠道的依赖程度，成为多元化营销的新型支撑点。对保险销售来说，通过电话更容易联络到客户，在客户资源开发的广度上比较主动。而电销又比网络、邮件等营销方式的互动性更好。因此，电销业务很快在寿险公司中升温，电话销售道正在成为越来越多保险公司的业务创新重点。

产险的电话营销则主要集中在车险业务，2007年电销被引入车险领域，仅3年时间便有近40家财险公司跻身其间。对保险公司来说，电销同样能节省中介渠道手续费，减少对中介的依额，并直接拥有大批客户资源。

显然，无论是寿险还是产险，电销渠道都具有重要的战略意义。

中华联合财产保险股份有限公司湖南省分公司计划在娄底建立电话呼叫中心，希望通过该渠道来推广公司的机动车辆保险、意外险、家财险等产品。公司

计划进行一次针对娄底市居民对电话营销及其财产保险需求的市场调研。请你根据背景资料设一份调研方案字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分； 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理； 4. 调研方案字数不少于 300 字，每少 5 字扣 1 分。
	职业道德	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	内容格式	5 分	文字编排工整清楚、格式符合要求。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚逻辑性强。	
	内 体	封面完整	5 分	要素具备（标题、时间等）。
调研目的		5 分	目的明确、表述准确。	

	调研对象	10分	具有针对性，确定合理，描述准确。
	调研内容	10分	符合调研目的，内容正确且完整。
	调研项目	10分	切实可行，能获得客观资料。
	调研方法	15分	设计抽样方案，确定范围，抽样方法、抽样程序等。
	调研经费	5分	经费预算科学(2分)详尽(3分)。
	组织人员	5分	组织设计科学，人员配备合理。
	时间安排	5分	各阶段时间安排设计合理。

7. 试题编号：3-1-7 娄底市大学生购买学平险的情况调研

(1) 任务描述

保费低、保障高、性价比优的学平险那么强大你知道吗？

投保学平险的学生一旦发生疾病、意外摔伤，甚至中毒、溺亡等事故均可以获得赔偿。学平险，即学生人身保险或学生平安保险，具有保费低，保障高的特点，涵盖了学生身故、伤残、意外医疗费用补偿及疾病类医疗费用补偿等责任，为学生健康成长提供了一份重要保障。

在湖南省受到普遍欢迎的学生险险种有：国寿学生儿童定期寿险、国寿附加学生儿童伤残意外伤害保险，国寿附加学生儿童意外伤害费用医疗保险、国寿附加学生儿童住院费用补偿医疗保险等险种。

另外，针对已经参保城镇居民医疗保险或者新农合保险的学生，个别家长存在认识误区，觉得没有必要再投保学平险。事实上，两者在责任上虽然有所重复，但性质和范围不同，可互为补充结合起来完善小孩的保障。一是在医疗方面，城镇居民医疗保险或者新农合保险的赔偿比例较低，学平险可以对自费医疗部分予以进一步补偿；二是学平险包含身故和伤残责任，但城镇居民医疗保险或者新农合保险却没有。

为了在大学生中普及学平险的知识，增强大学生的保险意识，中国人寿保险股份有限公司湖南省分公司团险部计划进行一次针对娄底市大学生保险意识的调研，掌握学生购买学平险的情况。请你根据背景资料设计一份调研方案，字数为300-400字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分； 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理； 4. 调研方案指数不少于 300 字，每少 5 字扣 1 分。	
	职业道德	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。		
实操作品 (80 分)	内容格式	5 分	文字编排工整清楚、格式符合要求。		
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5 分		要素具备（标题、时间等）。
		调研目的	5 分		目的明确、表述准确。
		调研对象	10 分	具有针对性，确定合理，描述准确。	
调研内容	10 分	符合调研目的，内容正确且完整。			

	调研项目	10分	切实可行,能获得客观资料。
	调研方法	15分	设计抽样方案,确定范围,抽样方法、抽样程序等。
	调研经费	5分	经费预算科学(2分)详尽(3分)。
	组织人员	5分	组织设计科学,人员配备合理。
	时间安排	5分	各阶段时间安排设计合理。

8. 试题编号: 3-1-8 湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研问卷制订

(1) 任务描述

中国建设银行成立于1954年10月1日是股份制商业银行,是国有五大商业银行之一。中国建设银行主要经营领域包括公司银行业务、个人银行业务和资金业务。建设银行向个人客户提供方便、快捷、安全的电子银行服务,客户无需到银行网点,通过电脑、手机、电话、电视、ATM等电子渠道即可获得金融服务。

建设银行个人客户电子银行服务包含个人网上银行、手机银行、电话银行、短信金融服务家居银行、国际互联网网站、善融商务、ATM等业务。个人网上银行包含专业版、大众版、便捷支付版和网站查询服务。

手机银行包含WAP版和客户端版(iphone版、Android版),适用移动、联通、电信三大移动运营商手机用户,支持目前市场上绝大部分手机机型。建设银行为个人客户提供的电子银行服务包括账户查询、转账汇款、缴费支付、个人贷款、投资理财、信用卡、善融商务等百余项业务。

建设银行需要了解湖南地区高校在校学生使用电子银行业务的情况,委托你校金融专业对在校学生使用个人电子银行的现状进行一次市场调查。请你根据背景资料设计一份调研问卷,问句数不少于8个,其中开放式问卷1-2个。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台,均安装OFFICE软件,系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,草稿纸若干,中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员,要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法； 未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分； 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。	
	职业道德	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。		
实操作品(80分)	内容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符合要求。		
	文字表达	5分	流畅、条理清楚逻辑性强。		
	具体内容	问卷构成	15分		包括标题、开头、正文、结尾。
		提问项目设计	10分		问题清晰，语言易懂，用词准确。一项提问只包括一个内容，避免出现诱导性、暗示性、否定形式的提问和敏感问题出现（出现一项错误扣1分）。
		提问设计方法	10分		要有封闭问句和开放式问句，封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则。
		问题顺序设计	10分	整体逻辑性；先易后难、先简单后复杂，先一般后具体；开放式问句放在后面。	
问句数量	15分	不少于8个问句（开放式问句1-2个）。			

	问卷可行性	10分	问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调研目的需要的市场信息。	
--	-------	-----	------------------------------------	--

9. 试题编号: 3-1-9 证券市场散户投资者投资需求调研问卷制订

(1) 任务描述

我国的证券市场是以散户为主、不成熟的市场，缺乏有远见的机构投资者，因而，股市发展波动大。据有关统计数据表明，截至2003年5月30日，在沪、深两市的开户总数达到69111725户，其中个人户为68775193户(占9.51%)，机构户为336538户(占0.0049%)。在每天股市交易额中，2/3的交易额是由机构投资者进行的，因而，股市有较强的稳定性。

目前以散户为主的股市存在很大的弊病：一是投机性强，换手率高。1998年，纽约股市换手率为70%，伦敦为47%，东京为34%，新加坡为64%。我国深圳则高达411%，上海高达355%。二是缺乏参与股市经验的散户，往往成为股市的牺牲品，大户的“美中餐”。某证券湖南营业部现有客户数为35800名左右，有效客户6000多户。客户总资产近11亿元，100万以上资产客户300多名。其中客户购买理财产品资产近2亿元，客户数为500户。据《中国证券报》抽查，1994-1998年股市中赔钱的户占50%~60%，多是散户。三是股市中散户多，缺乏众多的机构投资者，不利于参与对上市公司治理结构的改革。

证券公司为了改变日前以散户为主的现状，需针对以散户为主、不成熟的市场，缺乏有远见的机构投资者进行一次调研。请你根据背景资料设计一份调研问卷，问句数量不少于8个，其中开放式问卷1~2个。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：90分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法； 未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分； 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。	
	职业道德	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。		
实操作品(80分)	内容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符合要求。		
	文字表达	5分	流畅、条理清楚逻辑性强。		
	具体内容	问卷构成	15分		包括标题、开头、正文、结尾。
		提问项目设计	10分		问题清晰，语言易懂，用词准确。一项提问只包括一个内容，避免出现诱导性、暗示性、否定形式的提问和敏感问题出现（出现一项错误扣1分）。
		提问设计方法	10分		要有封闭问句和开放式问句，封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则。
		问题顺序设计	10分		整体逻辑性；先易后难、先简单后复杂，先一般后具体；开放式问句放在后面。
		问句数量	15分	不少于8个问句（开放式问句1-2个）。	
问卷可行性	10分	问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调研目的需要的市场信息。			

10. 试题编号：3-1-10 娄底市居民收入水平及保险需求市场调研问卷制订

(1) 任务描述

信诚人寿保险有限公司(简称“信诚人寿”)成立于2000年10月13日,由中国中信集团公司和英国保诚集团共同发起创建,是中国第一家中英合资人寿保险公司,公总部设在北京,秉承“聆听所至,信诚所在”的经营理念,自成立以来,信诚人寿不断推出符合客户需求的产品和服务。公司产品涉及保障、储蓄、投资、养老及医疗等诸多领域。在信诚,寿险责任免除仅3条,承保战争、核辐射、艾滋病、酒后驾车、吸毒、高风险旅游等,保障范围更广,性价比高,理赔人性化。开业以来,信诚人寿在产品开发、业务发展、销售渠道、内部管理、保险营销员培训方面开展了一系列行之有效的工作,迅速建立和完善了内控和公司治理机制,并以优异的市场表现、杰出的专业化运作活跃在中国寿险市场。

2001~2010年,信诚人寿保费收入年均增长率达53%,在全国所有外资/合资寿险公司中名列前茅。截至2012年年中,公司已分别在东、北京、江苏、上海、湖北、山东、天津、广西、福建、河北、辽宁8个省、3个直辖市和1个自治区,共49个城市开展了寿险业务,并拥有逾13000名内外勤员工;公司产品涉及保障、储蓄、投资、养老及医疗等诸多领域,为全国逾50万客户提供丰富、周到、快捷、优质的保险和理财服务。

信诚人寿拟进入娄底金融市场,需进行一次针对娄底市居民收入水平及保险需求的市场调研。主要采用问卷调研法,请你根据背景资料设计一份调研问卷,问卷设计要求问卷包括问卷标题、开头、正文、结尾四个部分,问句数量不少于8个,其中开放式问卷1~2个。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台,均安装OFFICE软件,系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,草稿纸若干,中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员,要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法； 未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分； 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。	
	职业道德	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。		
实操作品(80分)	内容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符合要求。		
	文字表达	5分	流畅、条理清楚逻辑性强。		
	具体内容	问卷构成	15分		包括标题、开头、正文、结尾。
		提问项目设计	10分		问题清晰，语言易懂，用词准确。一项提问只包括一个内容，避免出现诱导性、暗示性、否定形式的提问和敏感问题出现（出现一项错误扣1分）。
		提问设计方法	10分		要有封闭问句和开放式问句，封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则。
		问题顺序设计	10分		整体逻辑性；先易后难、先简单后复杂，先一般后具体；开放式问句放在后面。
问句数量		15分	不少于8个问句（开放式问句1-2个）。		

	问卷可行性	10分	问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调研目的需要的市场信息。	
--	-------	-----	------------------------------------	--

11. 试题编号：3-1-11 娄底市大学生学平险购买情况调研问卷制订

(1) 任务描述

保费低、保障高、性价比优的学平险那么强大你知道吗？

投保学平险的学生一旦发生疾病、意外摔伤，甚至中毒、溺亡等事故均可以获得赔偿。学平险，即学生人身保险或学生平安保险，具有保费低，保障高的特点，涵盖了学生身故、伤残、意外医疗费用补偿及疾病类医疗费用补偿等责任，为学生健康成长提供了一份重要保障。

在湖南省受到普遍欢迎的学生险险种有：国寿学生儿童定期寿险、国寿附加学生儿童伤残意外伤害保险，国寿附加学生儿童意外伤害费用医疗保险、国寿附加学生儿童住院费用补偿医疗保险等险种。

另外，针对已经参保城镇居民医疗保险或者新农合保险的学生，个别家长存在认识误区，觉得没有必要再投保学平险。事实上，两者在责任上虽然有所重复，但性质和范围不同，可互为补充结合起来完善小孩的保障。一是在医疗方面，城镇居民医疗保险或者新农合保险的赔偿比例较低，学平险可以对自费医疗部分予以进一步补偿；二是学平险包含身故和伤残责任，但城镇居民医疗保险或者新农合保险却没有。

为了在大学生中普及学平险的知识，增强大学生的保险意识，中国人寿保险股份有限公司湖南省分公司团险部计划进行一次针对娄底市大学生保险意识的调研，掌握学生购买学平险的情况、主要采用问卷调研法，请你根据背景资料设计一份调研问卷，问句数量不少于8个其中开放式问卷1-2个。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测	必备

	评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	
--	---------------------------------	--

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分； 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理。	
	职业道德	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。		
实操作品（80分）	内容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符合要求。		
	文字表达	5分	流畅、条理清楚逻辑性强。		
	具体内容	问卷构成	15分		包括标题、开头、正文、结尾。
		提问项目设计	10分		问题清晰，语言易懂，用词准确。一项提问只包括一个内容，避免出现诱导性、暗示性、否定形式的提问和敏感问题出现（出现一项错误扣 1 分）。
		提问设计方法	10分		要有封闭问句和开放式问句，封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥原则。
问题顺序设计		10分	整体逻辑性；先易后难、先简单后复杂，先一般后具体；开放式问句放在后面。		

	问句数量	15分	不少于8个问句（开放式问句1-2个）。
	问卷可行性	10分	问题的充分性和必要性，通过问卷能且只能收集到调研目的需要的市场信息。

12. 试题编号: 3-1-12 大学生群体中国工商银行综合服务满意度现状调查报告撰写

(1) 任务描述

某高校金融专业调查组于2011年7-8月的暑期对各自所在的家乡怀化、衡阳、益阳、长沙和株洲等地进行实地随机调查，在调查过程中，共发放300份问卷，回收271份有效问卷。调查结果如下：

表1 各年级大学生持工商银行卡情况表

类型	大一	大二	大三	大四	其他
百分比	6.41%	24.36%	53.85%	12.18%	3.21%

表2 校内ATM机分布状况表

类型	中国银行	农业银行	工商银行	建设银行	交通银行	股份制银行	邮政储蓄	其他
百分比	9.23%	50.55%	51.66%	62.36%	5.54%	1.48%	38.01%	7.01%

表3 银行客户比例表

类型	中国银行	农业银行	工商银行	建设银行	交通银行	股份制银行	邮政储蓄	其他
百分比	16.61%	63.10%	55.72%	56.09%	6.64%	2.21%	29.15%	7.38%

表4 工商银行营业环境分析表

类型	优秀	良好	一般	差
百分比	9.23%	49.82%	38.75%	2.58%

表5 各年级工商银行客户使用网银业务表

类型	大一	大二	大三	大四
百分比	47.37%	58.18%	61.31%	68.18%

表6 工商银行服务与其他银行比较表

类型	比其他银行好	跟其他银行没有区别	比其他银行差	无所谓
百分比	16.97%	63.84%	10.33%	8.86%

请你根据以上提供的相关调研情况和材料及调查数据,进行深入细致的分析研究,揭示出本质,寻找出规律,得出调研结论,提出看法和建议,并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的某银行服务质量调研报告,字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台,均安装 OFFICE 软件,系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,草稿纸若干,中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员,要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间:120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣 3 分, 直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记 0 分; 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违法考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理; 4. 格式要素中的附件部分可根据需
	职业道德	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘, 未达到某一项扣 2 分, 直至扣完 8 分。	

实操作 品（80 分）	内容格式		5分	文字编排工整清楚、格式符合要求。	要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求400字以上，每少5字扣1分。	
	文字表达		5分	流畅、条理清楚逻辑性强。		
	具体内容	标题		5分		简洁明了、富有吸引力、说明主题。
		正文	引言	10分		即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（3分）；交代出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者相关情况（4分）；概括市场调查报告的基本观点或结论，以便使读者对全文内容、意义等获得初步了解（3分）。
			情况介绍	15分		对调研获得的基本情况介绍（5分）；用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（4分）；做到准确和具体（4分）；富有条理性（2分）。
			分析预测	20分		对调查所获得的资料分析，进行科学的研究和推断，形成符合事物发展变化规律的结论性意见（10分）；用语要富于论断性和针对性，做到言简意明（6分）；分析正确（4分）。
		结论及建议		15分		概括总结，综合说明调查报告的主要观点，深化主题形成结论（9分）；对真实资料进行可选分析的基础上，提出看法和建议（6分）；建议的针对性和可行性（3分）。
		附件		5分		对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。

13. 试题编号：3-1-13 湖南省县域经济民间借贷现状的调查报告撰写

（1）任务描述

为了进一步深入了解小额贷款及民间借贷现状以及微型金融组织和民间借贷对县域经济的影响程度，某校金融服务与管理调查小组于2011年7月至8月

以岳阳湘阴县、邵阳新邵县、永州祁阳县、邵阳新宁县等四县城乡居民为调查对象进行随机抽样调查，发放调查问卷 200 份，回收有效问卷 175 份。其结果如下：

表 1 调查对象的居住地分布及年龄情况表

年龄结构	20 岁以下	20-40 岁	40-60 岁	60 岁以上
农村居民	6.38%	42.55%	44.69%	6.38%
城镇居民	5.74%	44.83%	41.38%	8.05%

表 2 调查对象的居住地结构

居住地	农村	城镇
比例	44.57%	55.43%

表 3 月收入水平统计

类型	1000 元以下	1000-3500 元	3500-6000 元	6000 元以上
农村	29.79%	48.94%	19.15%	2.12%
城镇	12.64%	37.93%	41.38%	8.05%

表 4 获得过信贷的情况比例

类型（比例）	是	否
农村	63.83%	36.17%
城镇	68.97%	31.03%

表 5 借贷人还债能力途径

类型	找朋友了解	亲临现场	日常交往	想尽各种办法
农村	27.66%	14.89%	40.43%	17.02%
城镇	17.24%	32.18%	28.75%	21.83%

表 6 获得信贷的主要方式表

类型	信用贷款	找人担保	房产抵押	存单国债	其他
农村	10.64%	55.32%	4.26%	10.64%	19.14%
城镇	9.19%	36.78%	29.88%	17.23%	6.92%

表 7 获得信贷资金投向一览表

类型	农业生产	经商	企业流动资金	消费	其他用途
农村	31.91%	14.89%	12.77%	10.64%	29.79%
城镇	8.04%	29.88%	14.94%	17.26%	29.88%

表 8 对高利贷的看法

类型	非法的、必须取缔	理性看待	合理引导规范	适当支持	大力发展
农村	19.15%	25.53%	12.77%	31.91%	10.64%
城镇	18.39%	32.18%	11.49%	24.14%	13.08%

请你根据以上提供的相关调研情况和材料及调查数据,进行深入细致的分析研究,揭示出本质,寻找出规律,得出调研结论,提出看法和建议,并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的某银行服务质量调研报告,字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台,均安装 OFFICE 软件,系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,草稿纸若干,中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员,要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间:120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣 3 分, 直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记 0 分; 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理; 3. 严重违法考场纪律, 造成恶劣影响的本项做零分处理;
	职业道德	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具; 2. 操作完成后按要求整理资料, 摆放在指定地点; 3. 爱惜计算机设备, 不损坏或故意摔打键盘、显示器; 4. 未	

			经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	4. 格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求400字以上，每少5字扣1分。		
实操作品（80分）	内容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符合要求。			
	文字表达	5分	流畅、条理清楚逻辑性强。			
	具体内容	标题	5分		简洁明了、富有吸引力、说明主题。	
		正文	引言		10分	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（3分）；交代出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法与调查者相关情况（4分）；概括市场调查报告的基本观点或结论，以便使读者对全文内容、意义等获得初步了解（3分）。
			情况介绍		15分	对调研获得的基本情况介绍（5分）；用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（4分）；做到准确和具体（4分）；富有条理性（2分）。
			分析预测		20分	对调查所获得的资料分析，进行科学的研究和推断，形成符合事物发展变化规律的结论性意见（10分）；用语要富于论断性和针对性，做到言简意明（6分）；分析正确（4分）。
		结论及建议	15分		概括总结，综合说明调查报告的主要观点，深化主题形成结论（9分）；对真实资料进行可选分析的基础上，提出看法和建议（6分）；建议的针对性和可行性（3分）。	
	附件	5分	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。			

14. 试题编号：3-1-14 娄底市大学生保险意识调研报告撰写

（1）任务描述

为了在大学生中普及学平险的知识，增强大学生的保险意识，中国平安保险

股份有限公司湖南省分公司团险部进行了一次针对娄底市大学生保险意识的调研，掌握学生购买学平险的情况。共发放问卷 600 份，其中有效问卷 590 份，问卷统计结果如下：

1、请问您现在读大几（ ） [单选题]

选项	大一	大二	大三	大四
比例	5.56%	38.89%	50%	5.56%

2、截至今日，您在大学期间购买过学平险吗（ ） [单选题]

选项	A. 有购买	B. 没有购买	C. 不清楚，忘记了
比例	5.56%	38.89%	50%

3、学校为学生统一提供了平安意外健康保险，你觉得有必要吗（ ） [单选题]

选项	比例
A. 有 [如果有，请转到第 4 题]	94.44%
B. 没有 [如果没有，请转到第 5 题]	5.56%

4、你觉得有必要的理由（ ） [多选题]

选项	比例
A. 可以为我们提供保障	82.35%
B. 有利于学校的管理	23.53%
C. 可以减轻自己的医疗费用等负担	64.71%
D. 保险费用支出不多，买保险买个放心	52.94%

5、你觉得没有必要的理由（ ） [多选题]

选项	比例
A. 没有提供到自己需要的保障	0%
B. 理赔手续复杂，不想办理	0%
C. 家里有经济能力承担保险事故	0%
D. 觉得保险不可靠	0%
E. 已购买了保险，有充分保障，所以不需要	100%
F. 觉得自己不会遇到风险	100%

6、您所知道的学平险具备了以下哪些保障内容（ ） [多选题]

选项	比例
----	----

A. 意外伤害医疗	88.89%
B. 住院期间之外的挂号费、输液费、理疗费	22.22%
C. 疾病死亡	61.11%
D. 一般疾病医疗费用	16.67%
E. 意外伤残	77.78%
F. 住院医疗	44.44%
G. 意外死亡	61.11%
H. 不知道什么保障内容	11.11%

7、你觉得学校提供的学平险有什么缺点（ ） [多选题]

选项	比例
A. 宣传不到位，学生对该保险产品不了解	72.22%
B. 理赔程序复杂难懂	50%
C. 保险公司在服务方面做得不到位	66.67%
D. 保费贵，保额低	11.11%
E. 保障范围不全面	38.89%

8、学平险的保费是每人每年 30 元，四年本科为 120 元，付费方式为一次性缴清，你可以接受这个保费价格吗（ ） [单选题]

选项	比例
A. 可以接受，并喜欢一次性缴清的方式	55.56%
B. 可以接受，但希望分年缴纳	44.44%
C. 不能接受，但赞同一次性缴清的方式	0%
D. 不能接受，且赞同分年缴纳	0%

9、您是否曾有出示相关单据让保险公司（或学校负责单位）理赔的经历？对于理赔服务评价如何（ ） [单选题]

选项	比例
A. 没有，不知道可以去	11.11%
B. 没有，觉得太麻烦	27.78%
C. 没有，不知道该怎么做	55.56%
D. 理赔过，还算顺利，挺好	0%
E. 理赔过，但理赔服务部满意	5.56%

10、你觉得保险公司(或学校负责单位)在下列哪些方面需要迫切改进()
[多选题]

选项	比例
A. 险种改进方面	55.56%
B. 服务方面	61.11%
C. 宣传方面	61.11%
D. 理赔速度方面	50%

根据以上数据，自拟题目编写一篇调研报告，字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

考核项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养(20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分； 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理； 3. 严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项做零分处理； 4. 格式要素中的附件部
	职业道德	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣	

			2分，直至扣完8分。	分可根据需要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求400字以上，每少5字扣1分。		
实操作 品（80 分）	内容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符合要求。			
		文字表达	5分		流畅、条理清楚逻辑性强。	
	具体内容	标题	5分		简洁明了、富有吸引力、说明主题。	
		正文	引言		10分	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（3分）；交代出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者相关情况（4分）；概括市场调查报告的基本观点或结论，以便使读者对全文内容、意义等获得初步了解（3分）。
			情况介绍		15分	对调研获得的基本情况介绍（5分）；用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（4分）；做到准确和具体（4分）；富有条理性（2分）。
			分析预测		20分	对调查所获得的资料分析，进行科学的研究和推断，形成符合事物发展变化规律的结论性意见（10分）；用语要富于论断性和针对性，做到言简意明（6分）；分析正确（4分）。
			结论及建议		15分	概括总结，综合说明调查报告的主要观点，深化主题形成结论（9分）；对真实资料进行可选分析的基础上，提出看法和建议（6分）；建议的针对性和可行性（3分）。
		附件	5分	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。		

项目 2：金融产品营销技能

1. 试题编号：3-2-1 招商银行“一卡通”金卡销售方案

(1) 任务描述

招商银行“一卡通”金卡--国内首张理财国际卡可在境内外通用，具有综合

理财功能的银行卡。“一卡通”金卡集定活期、多储种、多币种、多功能于一卡，除可在招商银行网点、自助银行、电话银行、网上银行、手机银行以及掌上银行进行综合理财服务外，同时可在境内外贴有“银联”“VISA”或“Mastercard”标识的特约商户刷卡消费、自动柜员机提取现金。

四大特色：国内首张理财国际卡；个性卡号自主选择；大额消费短信通知；全球通行消费取现。

五项专属服务：专属服务空间——金卡专柜和理财服务区；专业理财团队——理财专员；独享费用减免——转账汇款、异地取款等费用优惠；柜面业务优惠；自助业务优惠项。

当您成为招商银行“一卡通”金卡客户后，如果您的月日均总资产在5万元以上，还将免除您当月的账户管理费。精致生活体验——特惠商户、团购、理财讲座等特色客户活动。

申请办法：如果您在招商银行同一分行所有账户中的资产（本外币存款、基金、保险、受托理财、国债和第三方存管等），折合人民币总额达到5万元，即可申请办理“一卡通”金卡。

测试任务：

招商银行娄底某支行，拟重点力推招商银行“一卡通”金卡这一金融产品，要求该支行客户经理和营销人员加大推销力度，以实现支行这一市场目标。你是这家支行的营销人员，根据给定的背景资料，结合你所学的知识，制订并撰写出这一产品的推销方案，字数为300-400字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的，本项记0分。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品 (80分)	卷容格式	5分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得5分，写错或不写记0分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得5分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计5分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计10分； 4. 销售/推广目标符合SMART原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计10分； 5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得5分，能对推广活动作出详细规划，得15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。 6. 经费预算详细、具体，且金	

		额准确无误的, 该项计 10 分。 7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的, 完成该项可得 5 分。	
--	--	--	--

2. 试题编号: 3-2-2 招商银行教育储蓄业务销售方案

(1) 任务描述

教育储蓄:教育储蓄是一种城乡居民为其本人或其子女接受非义务教育(指九年义务教育之外的全日制高中、大中专、大学本科、硕士和博士研究生)积蓄资金的一种储蓄存款。

服务特色:明确的户名: 户名为在校小学四年级(含四年级)以上学生; 免收利息税; 优惠的利率: 能提供接受非义务教育的证明, 即可支取并享受优惠利率(按同档次整存整取利率); 存期灵活、轻松积累: 零存整取方式逐月存入。

起存金额低: 每月约定最低起存金额为人民币 50 元; 本金合计最高限额为人民币 2 万元; **存期选择多:** 您可选择一年、三年、六年。

服务渠道: 招行网点、网上银行(专业版)续存及账务查询渠道: 招行网点、电话银行、网上银行。

申请办法: 您持一卡通亲临开户地招行任一网点办理教育储蓄开户。

测试任务:

交通银行娄底某支行, 拟重点力推教育储蓄这一金融产品, 要求该支行的客户经理和营销人员加大推销力度, 以实现支行这一市场目标。你是这家支行的营销人员, 请根据给定的背景资料, 结合你所学的知识, 制订并撰写出这一产品的推销方案, 字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台, 均安装 OFFICE 软件, 系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份, 草稿纸若干, 中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员, 要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法； 未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记0分。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具； 2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品 (80分)	卷容格式	5分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得5分，写错或不写记0分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得5分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计5分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计10分； 4. 销售/推广目标符合SMART原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计10分； 5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得5分，能对推广活动作出详细规划，得15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。 6. 经费预算详细、具体，且金额	

		准确无误的，该项计 10 分。 7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得 5 分。	
--	--	---	--

3. 试题编号: 3-2-3 湖南省娄底农村商业银行商业助学贷款业务销售方案

(1) 任务描述

湖南省娄底农村商业银行商业助学贷款业务，向正在接受非义务教育的学生、学生、家长或监护人发放的，用于学生的学杂费、生活费以及与学习有关其他费用的商业性贷款。

特点：一次申请，分期发放，利率优惠，还款灵活。

服务对象：接受非义务教育的学生、学生家长或监护人。

设计理念：支持教育，扶贫助学，解决贫困学子求学费用问题。

额度：最高限额为学生在校期间学费、住宿费和基本生活费总额的 80%，且每年的借款金额不超过 6000 元。

还款方式：根据具体情况制订还款计划。

期限：商业助学贷款的期限最长为借款人在校学制年限加 6 年，且最长不超过 10 年。

简要流程：借款人申请→网点受理→客户经理调查→贷款审查→贷款审批→签订合同→办妥担保手续→贷款发放→贷后管理→贷款收回。

测试任务：

湖南省双峰县农村商业银行，拟力推商业助学贷款业务这一类金融产品，要求该联社的客户经理和营销人员加大推销力度，以实现农商行这一市场目标。你是这家农商行的营销人员，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，制订并撰写一份产品推销方案，字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备

测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记 0 分。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	卷容格式	5 分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得 5 分，写错或不写记 0 分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70 分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得 5 分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计 5 分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计 10 分； 4. 销售/推广目标符合 SMART 原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计 10 分； 5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得 5 分，能对推广活动作出详细规划，得 15 分。活动策划具有针对性、能有效	

		提升目标推广群体购买积极性，另得 5 分。该项共计 25 分。 6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计 10 分。 7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得 5 分。	
--	--	--	--

4. 试题编号：3-2-4 娄底农商银行个人“随薪贷”业务销售方案

(1) 任务描述

娄底农商行个人“随薪贷”业务，向我行代发薪资单位的员工个人发放的用于满足其家庭装修住房、医疗、结婚、出国旅游、子女教育和购买大宗消费品等以消费为资金用途的免担保、不可循环贷款。

贷款对象：年满 18 周岁，具有完全民事行为能力的自然人。

贷款条件：具有有效的身份证明；借款人工作单位为在我行代发薪资单位；具有消费金额 40% 以上的自备资金；愿意遵守本行所规定的其他贷款条件。

贷款资料：借款人及配偶的有效身份证明及户口簿；借款人婚姻状况证明；借款人的个人收入证明；贷款用途证明资料；本行要求提供的其他资料。

贷款金额、期限、利率：金额，最高不超过 30 万元；期限，最长不超过 3 年；利率，按照中国人民银行公布的贷款利率以及我行有关利率浮动规定执行。

还款方式：按月付息、到期还本；按月付息、按季还本；按月等额本息还款；按月等额本金还款。

测试任务：

娄底农商行拟重点力推“随薪贷”业务这一金融产品，要求该支行的客户经理和营销人员加大推销力度，以实现支行这一市场目标。你是这家支行的营销人员，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，制定并撰写一份产品推销方案，字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备

测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记 0 分。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	卷容格式	5 分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得 5 分，写错或不写记 0 分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70 分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得 5 分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计 5 分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计 10 分； 4. 销售/推广目标符合 SMART 原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计 10 分； 5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得 5 分，能对推广活动作出详细规划，得	

			15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。 6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计10分。 7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得5分。	
--	--	--	---	--

5. 试题编号：3-2-5 中信证券理财产品销售方案

(1) 任务描述

中信证券理财产品

产品名称	收益特性	风险等级	产品期限	预期年收益率	认购起点
日日鑫	约定收益	低	1天	初期2.5% (根据市场调整)	1000元
月月鑫	约定收益	低	1-5个月	根据市场调整	1000元
周周鑫	约定收益	低	7天-21天	根据市场调整	1000元
半年鑫	约定收益	低	6个月	根据市场调整	1000元
双周鑫	约定收益	低	14天	根据市场调整	1000元
假日鑫	约定收益	低	逢中秋、国庆、春节等长假发行，期限不等	根据市场调整	1000元

测试任务：

中信证券计划2020年对上表中理财产品在湖南进行推广销售。请根据材料进行分析策划，并撰写一份产品推销方案，字数为300-400字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备

测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记 0 分。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	卷容格式	5 分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得 5 分，写错或不写记 0 分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70 分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得 5 分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计 5 分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计 10 分； 4. 销售/推广目标符合 SMART 原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计 10 分； 5. 推广策划部分中，能明确推	

		<p>广时间、地点、推广对象的得5分，能对推广活动作出详细规划，得15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。</p> <p>6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计10分。</p> <p>7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得5分。</p>	
--	--	--	--

6. 试题编号：3-2-6 长城和顺意外伤害保险销售方案

(1) 任务描述

产品特点：意外身故保险金。

被保险人遭受意外伤害事故，并因本次意外伤害直接导致被保险人在该意外伤害事故发生之日起180天内身故，我们按保险单载明的基本保险金额向意外身故保险金受益人给付“意外身故保险金”，本主险合同终止。

意外残疾保险金：被保险人遭受意外伤害事故，并因本次意外伤害直接导致被保险人在该意外伤害事故发生之日起180天内发生本主险合同所附“残疾程度与保险金给付比例表”所列残疾项目之一，我们按该表所列给付比例乘以基本保险金额向意外残疾保险金受益人给付“意外残疾保险金”。如治疗仍未结束的，按事故发生之日起第180天的身体情况进行线鉴定并据此给付意外残疾保险金。

被保险人因同一意外伤害造成表一所列两项或两项以上残疾项目的，我们给付各项意外残疾保险金之和。但不同残疾项目属于同一肢时，仅按较严重项目给付一项意外残疾保险金。

被保险人因不同意外伤害导致同一肢残疾，而残疾项目所属等级不同时，以较严重项目的意外残疾保险金给付为准；若后次残疾项目所属等级较严重，则需扣除已给付的意外残疾保险金；若前次残疾项目所属等级较严重，则不再给付后次的意外残疾保险金。

意外烧伤保险金：被保险人遭受意外伤害事故，并因本次意外伤害直接导致被保险人发生本主险合同所附“烧伤保险金给付表”所列烧伤项目之一的，我们按该表所列给付比例乘以基本保险金额向意外烧伤保险金受益人给付“意外烧伤保险金”。

被保险人因同一意外伤害导致的烧伤，无论是否发生在身体的同一部位，按给付金额较高的一项给付意外烧伤保险金。

被保险人因不同意外伤害导致的烧伤，若发生在身体的同一部位，以较高的意外烧伤保险金金额为准；若后次意外烧伤保险金的金额较高，则需扣除前次已给付的意外烧伤保险金；若前次意外烧伤保险金的金额较高，则不再给付后次的意外烧伤保险金。不同意外伤害导致的烧伤，若发生在身体不同的部位，我们给付各项意外烧伤保险金之和对于同一被保险人，前三款所列保险金给付额累计不得超过保险单载明的本主险合同的基本保险金额。

测试任务：

某保险公司推出的一份“意外险”保险产品，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，字数为 300~400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记 0 分。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱	

			惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。
实操作 品（80 分）	卷容格式	5分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得5分，写错或不写记0分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性强。
	营销方案 内容	70分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得5分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计5分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计10分； 4. 销售/推广目标符合SMART原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计10分； 5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得5分，能对推广活动作出详细规划，得15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。 6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计10分。 7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得5分。

7. 试题编号：3-2-7 国寿鑫裕养老保险销售方案

(1) 任务描述

2019年中国人寿推出一款专为退休生活打造的新型养老产品组合——国寿鑫裕养老保险组合，国寿鑫裕养老保险组合包括：国寿鑫裕养老年金保险（分红型）、国寿鑫裕定期重大疾病保险、国寿护理保险、国寿高裕长期意外伤害保险

四款产品。

产品组合具有四大鲜明特色:即一个组合多种选择,实现了养老需求全覆盖;前保重大疾病后重养老,身故高残面面俱到;护理责任创新设计,实现老年生活更有品质;意外伤害长期呵护,期限长保障高。

从保障范围上来看,该产品组合将人的一生中可能面临的多种重大风险全部覆盖,盖养老、重大病、护理、疾病身故、意外身故、高残等多重保障功能。

国寿鑫裕养老保险组合在产品设计上,最大的特点是从整个人生需求全面规划,并按照不同阶段的保障需求分段划分,各有侧重,一个组合多种选择,实现了养老需求的全覆盖,以养老产品为依托,险种搭配自由灵活。

消费者人到中年,需要重点防范重大疾病所带来的风险,因此国寿鑫裕定期重大疾病保险产品保障 40 种重大疾病,重大疾病囊括其中,还可额外给付 50% 的基本保额,使得被保险人得以病有所治。被保险人于合同生效(或最后复效)之日起 180 日内因疾病导致身体高度残疾,合同终止,保险公司按合同所交保险费(不计利息)给付身体高度残疾保险金;被保险人因前述以外情形导致身体高度残疾,合同终止,保险公司按合同基本保险金额给付身体高度残疾保险金。

被保险人于合同生效(或最后复效)之日起至年满 18 周岁的年生效对应日前身故,合同终止,保险公司按合同所交保险费(不计利息)给付身故保险金。被保险人于年满 18 周岁的年生肖对应日起身故,保险公司按下列约定给付身故保险金:被保险人于合同生效(或最后复效)之日起 180 日内因疾病是身故,合同终止,保险公司按合同所交保险费(不计利息)给付身故保险金;被保险人因前述以外情形身故,合同终止,保险公司按合同基本保险金额给付身故保险金
养老金领取期间,为使被保险人有足够的养老金提高晚年生活品质,该产品组合则侧重在养老金的给付上,养老金领取年限可长达 25 年。

测试任务:

某保险公司推出的一份针对老年人市场的组合保险产品,请你根据背景资料设计一份产品推销方案,字数为 300~400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台,均安装 OFFICE 软件,系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份,草稿纸若	必备

	干，中性笔一支	
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记 0 分。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	卷容格式	5 分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得 5 分，写错或不写记 0 分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70 分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得 5 分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计 5 分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计 10 分； 4. 销售/推广目标符合 SMART 原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计 10 分；	

		<p>5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得5分，能对推广活动作出详细规划，得15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。</p> <p>6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计10分。</p> <p>7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得5分。</p>	
--	--	---	--

8. 试题编号：3-2-8 国寿防癌险销售方案

(1) 任务描述

中国人寿2019年推出一款“行业费率最低，专业保障癌症”“全民第一险”——国寿防癌险钜惠上市。这款专门针对癌症风险的产品具有缴费低、保障高、确诊赔付、特定保障、豁免保费、满期返还等特点。

根据产品描述假设以30岁男性为例：20年交费、每年交费1850元，保障10万元。

如果在交费第10年发生肺癌，第一：按合同约定，将分别赔付10万元癌症保险金和3万元肺癌特定保险金；第二：被保险人继续生存，每年可给付2万元的康复金，最高累计10万元；第三：免交以后10年的保费。该被保险人累计最高获赔23万元，豁免保费18500元。

如果与其他重大疾病保险组合，还可以扩大保障范围，增加保额额度，保障优势更强。所以，投保防癌险一要及早投保，年龄越小交费越少保障越高；二是全家人都要保，一个人的健康关系到全家人的幸福，一旦患癌仍旧可以通过理赔金额维系家庭的经济来源，帮家庭摆脱困境。

由于恶性肿瘤的发病率呈上升趋势，防癌险的风险保障很高，该产品目前仅在有限的几个地区销售。

测试任务：

该产品欲在湖南市场进行销售，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，字数为300-400字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记 0 分。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料和检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作 品 (80 分)	卷容格式	5 分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得 5 分，写错或不写记 0 分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70 分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得 5 分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计 5 分； 3 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计 10 分； 4. 销售/推广目标符合 SMART 原则，	

			<p>具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计 10 分；</p> <p>5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得 5 分，能对推广活动作出详细规划，得 15 分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得 5 分。该项共计 25 分。</p> <p>6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计 10 分。</p> <p>7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得 5 分。</p>	
--	--	--	--	--

9. 试题编号：3-2-9 华融湘江银行公务卡业务促销方案

(1) 任务描述

华融湘江银行公务卡业务：华融湘江银行公务卡是主要针对财政预算单位的日常公务开支及财务报销，并兼顾个人消费而发行的银联标准信用卡。持卡人可在本行核定额度内先消费后还款，具有信用消费、转账结算、存取现金、账单分期、现金分期等功能。

公务卡的十大特点：①便捷时尚公务消费；②的简便高效报账流程；③免息还款循环信用；④还款便利额度灵活；⑤账户无忧安全锁定；⑥密码防线安全保障；⑦免费交易短信通知；⑧24 小时温馨客服热线；⑨独享贵宾礼遇服务；⑩消费参与积分计划。

办理公务卡的条件：①年满 18 岁，具有完全民事行为能力、有合法、稳定收入来源及支付能力，且资信状况良好的公民。②必须为资信状况良好的预算单位的正式员工。③经预算单位推荐方可申领公务卡。

公务卡账单分期业务：公务卡账单分期业务是指公务卡持卡人刷卡消费后，在指定时间内，对已出账单金额提出申请分期偿还。

①申请条件：申请人必须有良好的用卡记录，并且近三期账单无延滞。②申请时间：申请人可在账单日次日至最后还款日前三个工作日内提出公务卡账单分期申请。③申请金额：申请金额最低为 1000 元人民币，最高金额不超出已出账单总金额的 90%，且不包含预借现金、分期付款交易及其他本行指定的交易。④申请方式：拨打我行 24 小时客服电话 96599 即可进行申请。

公务卡现金分期业务：现金分期业务是指我行根据公务卡持卡人申请或主动

邀请持卡人进行申请,我行一次性代为转出一笔现金到持卡人指定的借记卡账户,持卡人一次性向我行支付手续费并在约定期限内由持卡人向我行等额偿还本金的业务。

- ①申请条件: 申请人的公务卡账户状态正常, 还款记录良好。②申请金额, 现金分期业务的额度一般不超过持卡人永久额度, 最低1万, 最高不超过5万元。最终申请的额度银行将根据客户的资信情况、收入水平及我行公务卡用卡情况综合评定。③注意事项: 持卡人可将现金分期的款项用于本人合理的个人或家庭消费, 并保证与申请用途相符合、持卡人不得将现金分期款项用于投资股票、期货、房地产或其他股本权益性投资, 我行有权随时对持卡人资金流向进行监督和检查。④申请方式: 可在我行任一网点提出现金分期业务的申请。

测试任务:

华融湘江银行娄底某支行拟在10月份对公务卡业务开展大型的宣传促销活动, 银行机构把任务交给你, 请你制订并撰写出宣传促销方案的框架, 字数为400~500字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台, 均安装OFFICE软件, 系统提供多种输入法(提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法)	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份, 草稿纸若干, 中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员, 要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间: 120分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核; 2. 着装大方得体; 3. 举止言行有礼, 操作过程中听从现场裁判的指挥, 不得和裁判以及同学发生冲突; 4. 细致、认真、遵纪守法; 未达到某一项扣3分, 直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目, 小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理, 严重违法

	职业要求	8分	1.能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2.操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3.爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4.未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	考场纪律，造成恶劣影响的 本项记0分。
实操作 品（80 分）	卷容格式	5分	1.文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得5分，写错或不写记0分； 2.多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案 内容	70分	1.封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得5分； 2.前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计5分； 3.产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计10分； 4.销售/推广目标符合SMART原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计10分； 5.推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得5分，能对推广活动作出详细规划，得15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。 6.经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计10分。 7.能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得5分。	

10. 试题编号：3-2-10 湖南省农村商业银行种养大户贷款业务促销方案

(1) 任务描述

湖南省农村商业银行种养大户贷款业务：向种养大户家庭主要成员发放的，用以满足其从事农业种植和养殖生产资金需求的农户生产经营贷款。

特点：担保方式多，还款方式活，手续简便。

服务对象：从事农、林、牧、渔业种养，符合当地政府或农商行(含农村合作银行、农村商业银行)种养大户规模认定标准的从业人员。

设计理念：促进农业种养业规模化、专业化经济发展，规范农业种养大户贷款业务管理，提高农业种养大户贷款的可得性、便利性和安全性。

额度：根据担保方式和项目投资等综合确定。

还款方式：根据种养大户收入偿债比例合理确定，可以采取分期还本付息、分期还息到期还本等方式。

期限：根据种养大户从事生产项目生产周期、销售周期、现金流量特点以及综合还款能力等因素与借款人协商确定。对于从事花木、果业、油茶等生产周期较长的授信期限最长不超过8年。

简要流程：借款人申请——网点受理——客户经理调查——贷款审查——贷款审批——签订合同——办妥担保手续——贷款发放——贷款支付——贷后管理——贷款收回。

测试任务：

娄底农村商业银行拟在3月份对辖区内主要种养殖户就种养大户贷款业务开展一次宣传促销活动，娄底农商行把任务交给你。请你制定并撰写出宣传促销方案的框架，字数为300-400字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记0分。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品 (80分)	卷容格式	5分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得5分，写错或不写记0分；2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得5分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计5分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计10分； 4. 销售/推广目标符合SMART原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计10分； 5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得5分，能对推广活动作出详细规划，得15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。 6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计10分。 7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得5分。	

11. 试题编号：3-2-11 湘财证券创新型封闭式基金促销方案

(1) 任务描述

封闭式基金的创新主要是为了重建我国的封闭式基金市场，增加封闭式基金品种，使得基金市场结构合理。与传统的封闭式基金相比，创新型的封闭式基金，如大成优选和建信优势这些基金有着自己的比较优势：

首先在于投资标的更加灵活。传统的封闭式基金在其招募说明书中对投资于国债的资金数额均有着明确的规定，不得少于基金资产的20%，大成优选和建信优势这两只基金的创新点之一就是都取消了这一限制，其股票的投资比例最高可以达到资产的100%，同时基金还可以有不超过3%的资产投资于权证。这种灵活的资产配置为基金取得良好的业绩打下了基础。

其次在于折价存在着限制。在绝大多数时候封闭式基金的价格低于单位资产净值，即处于折价状态。传统的封闭式基金并没有对自身的折价交易作出规定，因而基金的折价不断扩大，折价率最严重时达到近50%。大成优选和建信优势这两只基金为了防止出现过高的基金折价，在原有封闭式基金体系的基础上都增加了相关的具体规定。大成优选规定：“基金合同生效满12个月后，若基金折价率连续50个交易日超过20%，则基金管理人将在30个工作日内召集基金份额持有人大会，审议基金转换运作方式(转为上市开放基金)。”建信优势规定基金合同生效满1年后，若基金折价率连续60个交易日超过15%，则基金管理人将在30个工作日内召集基金份额持有人大会，审议有关基金转换运作方式为上市开放式基金(LOF)的事项。”这样的规定就保证了两只基金在运作一年以后不会出现折价率超过20%的现象。

再次在于规模稳定、封闭期缩短。不需要留有现金，具有稳定的基金规模，完全可以根据市场的变化，进行全部的资金投资，因而相对而言有可能为投资者获得长线投资的超额收益。此外，传统的封闭式基金的封闭期多为15年，而这两只创新型封闭式基金的封闭期均为5年。

最后一点在于费用低廉、变现快。创新型封闭式基金当日卖出，成交后的回款马上就可以买股票等市场上交易的所有证券，第二天就可以把资金划到银行账户，随时都可以取现。

测试任务：

湘财证券在未来一年将对创新型封闭式基金在湖南省所有网点开展大型促销活动。请按照给定的金融企业及市场背景资料，对促销活动进行策划，撰写一

个促销活动方案框架，字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记 0 分。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	卷容格式	5 分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得 5 分，写错或不写记 0 分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70 分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得 5 分； 2. 前言部分能言语清晰地简要	

			<p>说明推销方案目的、原因的，该项计 5 分；</p> <p>3 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计 10 分；</p> <p>4. 销售/推广目标符合 SMART 原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计 10 分；</p> <p>5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得 5 分，能对推广活动作出详细规划，得 15 分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得 5 分。该项共计 25 分。</p> <p>6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计 10 分。</p> <p>7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得 5 分。</p>	
--	--	--	--	--

12. 试题编号：3-2-12 娄底证券股票型基金促销方案

(1) 任务描述

股票型基金，是指 60% 以上的基金资产投资于股票的基金。股票型基金可以按照股票种类的不同分为优先股基金和普通股基金。优先股基金是一种可以获得稳定收益、风险较小的股票型基金，其投资对象以各公司发行的优先股为主，收检主要来自于股利收入。而普通股基金以追求资本利得和长期资本增值为投资目标，风险要较优先股基金高。

按基金投资分散化程度，可将股票型基金分为一般普通股基金和专门化基金，前者是指将基金资产分散投资于各类普通股票上，后者是指将基金资产投资于某些特殊行业股票上，风险较大，但可能具有较好的潜在收益。

按基金投资的目的，可将股票型基金分为资本增值型基金、成长型基金及收入型基金。资本增值型基金投资的主要目的是追求资本快速增长，以此带来资本增值，该类基金风险高、收益也高。成长型基金投资于那些具有成长潜力并能带来收入的普通股票上，具有一定的风险股票收入型基金投资于具有稳定发展前景的公司所发行的股票，追求稳定的股利分配和资本利得，这类基金风险小，收入

也不高。

测试任务：

基于娄底证券在未来一年将对股票型基金在娄底所有网点开展大型促销活动。请按照给定的金融企业及市场背景资料，撰写出一个促销方案框架，字数为300-400字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于40台，均安装OFFICE软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每10-15名考生配备1名测评员，要求测评员具有至少2年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的，本项记0分。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品 (80分)	卷容格式	5分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得5分，写错或不写记0分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	

	营销方案 内容	70 分	1. 封面完整,要素具备(标题、时间、制定人),该小项得 5 分; 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的,该项计 5 分; 3 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能,能突出产品的优势与特色,该项计 10 分; 4. 销售/推广目标符合 SMART 原则,具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性,该项计 10 分; 5. 推广策划部分中,能明确推广时间、地点、推广对象的得 5 分,能对推广活动作出详细规划,得 15 分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性,另得 5 分。该项共计 25 分。 6. 经费预算详细、具体,且金额准确无误的,该项计 10 分。 7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的,完成该项可得 5 分。	
--	------------	------	---	--

13. 试题编号：3-2-13 平安旅游意外险促销方案

(1) 任务描述

平安旅游意外险,指的是平安保险公司特别针对境内外出行人士设计的旅游意外险产品,主要保障其在境内外出行时可能因意外伤害成者突发性疾病导致的人身伤害或者其他因可保责任导致的合理且必要的医疗费用。

基本类别:

①平安境内旅游意外险涉及的保障地域范围主要是境内(中国大陆地区,不包括港澳台),保障责任主要涉及意外身故、意外残疾、烧烫伤等,另外若被保险人在境内旅游活动中因意外伤害或者突发急性病导致的合理且必要的医疗费用,也是在可保障范围内的。

②平安境外旅游意外险涉及的保障地域范围主要是境外(中国大陆地区以外地域,包括港澳台,不包括战乱地区或者其他合同约定的国家或地区),保障责任主要涉及意外身故、意外残疾、烧烫伤等,另外若被保险人在境外旅游活动中因意外伤害或者突发急性病导致的合理且必要的医疗费用,也是在可保障范围内

的。

保险责任：

①意外身故、残疾或烧烫伤保障：被保险人因意外伤害事故导致身故或残疾，保险公司将赔偿意外身故保险金或按照“残疾程度与给付比例表”或“烧烫伤赔付比例表”支付意外残疾保险金。

②意外医疗保障：被保险人因意外伤害事故发生意外医疗费用，向被保险人支付在事故发生 180 天内的医疗保险金(100 元免赔额，保险金额内)。

③境内或境外紧急救援保障：若被保险人在境内或境外旅行期间因意外或者其他保险事故需紧急救援服务，保险公司将通过指定的救援机构，在合同约定的费用范围承担相应的救援费用。

④航班延误保障：被保险人将要搭乘的固定航班飞机因恶劣天气、自然灾害、机械故障、罢工、劫持或息工、其他空运、航运工人的临时性抗议活动、恐怖分子行为、航空管制或航空公司超售而导致其出发延误时间连续达 4 小时以上，保险公司按保险金额赔偿。

测试任务：

保险公司现推出一款旅游意外保险，请根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出一个促销方案框架，字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作	1. 考生没有操作的项目，小

(20分)			过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记0分。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品（80分）	卷容格式	5分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得5分，写错或不写记0分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得5分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计5分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计10分； 4. 销售/推广目标符合SMART原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计10分； 5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得5分，能对推广活动作出详细规划，得15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。 6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计10分。 7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得5分。	

14. 试题编号：3-2-14 某保险公司机动车辆保险促销方案

(1) 任务描述

产品名称：商业机动车辆保险。

产品提供方：中国人寿财产保险股份有限公司。

产品简介：商业机动车辆保险包括：第三者责任保险、机动车损失保险、车上人员责任保险、机动车盗抢保险四种主险，玻璃单独破碎险等十五种附加险。承保车辆财产损失和经济赔偿责任。

产品特点：快捷、方便，且商业险的保费比传统果道的优惠 15%；只需一个电话，就能轻松搞定，同时可以享受到上门送单的优质服务。

投保案例：王先生有一辆新车购置价为 79800 元、车龄为 1 年的长安牌轿车，通过拨打国寿财险电销专线：4008-007007，在坐席专员的介绍下，结合自己的购买意向，按照车损险的基准保费及费率系数，以 870.63 元购买了电话营销专用机动车辆损失保险。按照王先生留下的联系方式及配送地址，我们安排了专业的配送人员进行上门服务。

测试任务：

娄底某保险公司已经推出商业机动车辆保险。为了扩大市场份额，现请你根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出一个促销方案框架，字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
------	----	----	-----------	----

职业素养 (20分)	基本素养	12分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣3分，直至扣完12分。	1. 考生没有操作的项目，小项记0分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记0分。
	职业要求	8分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣2分，直至扣完8分。	
实操作品 (80分)	卷容格式	5分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得5分，写错或不写记0分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得5分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计5分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计10分； 4. 销售/推广目标符合SMART原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计10分； 5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得5分，能对推广活动作出详细规划，得15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。 6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计10分。 7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得5分。	

15. 试题编号：3-2-15 某保险公司个人养老年金保险促销方案

(1) 任务描述

产品名称：国寿个人养老年金保险(分红型)。

产品简介：国寿个人养老年金保险(分红型)为您提供领取灵活的养老年金，最早 50 周岁即可领取，还有身故保障，让您终身受益，还可享有公司分红、保单借款。

保险期间：终身。

产品特点：①养老储备：及早进行养老规划，用现在的投入赢得未来的幸福。②领取灵活：可选择 50、55、60、65 周岁开始领取养老金，满足不同养老需求。③终身受益：生存状态下可领取养老年金直至终身，至少保证领取十年。④分享红利：红利分配，累积生息，坐享投资成果。⑤保单借款：如需流动资金，可凭保单按条款规定获得借款。

投保案例：金先生，30 岁，投保国寿个人养老年金保险(分红型)，每年缴纳保费 10000 元，选择十年交费，起保险利益如下：

①养老年金：金先生生存至 60 周岁生效对应日后可以选择领取：一次性领取 168100 元，合同终止。生存状态下每年领取养老金 10400 元直至终身，如果被保险人自开始领取养老年金之日起不满十年身故，其继承人可继续领取未领十年部分的养老年金，合同于养老年金开始领取日起满十年的年生效对应日终止。

②身故保险金：被保险人在合同约定的养老年金开始领取日前身故，本公司按合同的现金价值给付身故保险金，合同终止。

③分红事项：金先生享有分红权益，在合同约定的养老金领取日前，产生的红利保留在本公司并累积生息至领取日，在领取日，金先生可选择将全部或部分累积红利作为一次性趸交保费用于增加养老金的领取金额。

测试任务：

某保险公司娄底分公司现推出一款个人养老保险，请根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出一个促销方案框架，字数为 300-400 字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备

资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记 0 分。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	卷容格式	5 分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得 5 分，写错或不写记 0 分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70 分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得 5 分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，该项计 5 分； 3. 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计 10 分； 4. 销售/推广目标符合 SMART 原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计	

			<p>10分；</p> <p>5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得5分，能对推广活动作出详细规划，得15分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得5分。该项共计25分。</p> <p>6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计10分。</p> <p>7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得5分。</p>	
--	--	--	---	--

16. 试题编号：3-2-16 中国融资租赁有限公司融资租赁业务销售方案

(1) 任务描述

基本模式：中国融资租赁有限公司(以下简称“中租”根据承租人对租赁物件的特定要求和对供货人的选择，出资向供货人购买租赁物件，并租给承租人使用，承租人分期向中租支付租金，在租赁期内租赁物件的所有权属于中租所有，承租人拥有租赁物件的使用权，租期届满，租金支付完毕并且承租人根据融资租赁合同的约定履行完全义务后，租赁物件所有权即转归承租人所有。

服务领域：在产品和服务体系方面，中租广泛借鉴租赁业的先进经验，并结合公司定位，建立了相对完善的产品服务体系；在服务行业方面，主要有电信、医疗、交通运输、航空、船舶、钢铁制造、石油、电力等；在租赁设备方面，主要有飞机、船舶、印刷设备、医疗器械、工程机械、机床、节能减排设备等。

业务优势：融资租赁作为一种将“融资”与“融物”合为一体的新型筹资手段和贸易形势，能够给承租人带来不同于设备贷款的诸多好处，可以满足客户多方面的需求。

主要模式：①直接融资租赁；②售后回租；③厂商租赁；④杠杆租赁；⑤联合租赁；⑥委托租赁；⑦转租赁。

测试任务：

中国融资租赁有限公司拟重点在娄底力推这一金融业务。你是这家公司的营销人员，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，制订并撰写一份产品推销方案，字数为300-400字。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	金融实训室	必备
设备、软件	电脑不少于 40 台，均安装 OFFICE 软件，系统提供多种输入法（提供五笔输入法、搜狗输入法、微软输入法）	必备
资料	每个座位准备测试试题纸一份，草稿纸若干，中性笔一支	必备
测评专家	每 10-15 名考生配备 1 名测评员，要求测评员具有至少 2 年以上从事相关课程教学经历与实践教学指导经验	必备

(3) 考核时量

考核时间：120 分钟。

(4) 评分细则

评价项目	内容	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20 分)	基本素养	12 分	1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法；未达到某一项扣 3 分，直至扣完 12 分。	1. 考生没有操作的项目，小项记 0 分。 2. 回答内容与考试完全无关者做零分处理，严重违法考场纪律，造成恶劣影响的本项记 0 分。
	职业要求	8 分	1. 能按金融服务与管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘，未达到某一项扣 2 分，直至扣完 8 分。	
实操作品 (80 分)	卷容格式	5 分	1. 文字编排工整清楚、格式符合要求，完成该项得 5 分，写错或不写记 0 分； 2. 多写不加分，少写或写错不倒扣分。	
	文字表达	5 分	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	营销方案内容	70 分	1. 封面完整，要素具备（标题、时间、制定人），该小项得 5 分； 2. 前言部分能言语清晰地简要说明推销方案目的、原因的，	

		<p>该项计 5 分；</p> <p>3 产品介绍能完整说明产品的内容和主要功能，能突出产品的优势与特色，该项计 10 分；</p> <p>4. 销售/推广目标符合 SMART 原则，具有可行性、科学性、可执行性和可衡量性，该项计 10 分；</p> <p>5. 推广策划部分中，能明确推广时间、地点、推广对象的得 5 分，能对推广活动作出详细规划，得 15 分。活动策划具有针对性、能有效提升目标推广群体购买积极性，另得 5 分。该项共计 25 分。</p> <p>6. 经费预算详细、具体，且金额准确无误的，该项计 10 分。</p> <p>7. 能针对本次营销推广活动进行有效总结、预测的，完成该项可得 5 分。</p>	
--	--	---	--