



永州职业技术学院  
YONGZHOU VOCATIONAL TECHNICAL COLLEGE

# 学生专业技能考核题库 (金融服务与管理专业)

永州职业技术学院  
2024年8月

# 目 录

<b>模块一：专业基础模块</b> .....	8
<b>项目 1：金融职业技能</b> .....	8
1. 试题编号：1-1-1 点钞技能 .....	8
<b>项目 2：保险基础业务处理</b> .....	10
2. 试题编号：1-2-1 保险利益原则的运用 .....	10
3. 试题编号：1-2-2 最大诚信原则的运用 .....	12
4. 试题编号：1-2-3 近因原则的运用 .....	13
5. 试题编号：1-2-4 损失补偿原则的运用 .....	15
6. 试题编号：1-2-5 代位原则的运用 .....	17
7. 试题编号：1-2-6 不定值比例赔偿方式和重复保险分摊方式的计算 ...	18
8. 试题编号：1-2-7 保险合同中保险代理人行为 .....	20
9. 试题编号：1-2-8 保险合同中保费的处理 .....	22
10. 试题编号：1-2-9 保险合同免责的处理 .....	23
11. 试题编号：1-2-10 受益人的确定 .....	24
12. 试题编号：1-2-11 人寿保险合同及计算 .....	26
13. 试题编号：1-2-12 人身保险合同 .....	27
14. 试题编号：1-2-13 人寿保险 .....	29
15. 试题编号：1-2-14 人寿保险法律条款之不可抗辩条款 .....	31
16. 试题编号：1-2-15 人寿保险法律条款的中止与复效 .....	32
17. 试题编号：1-2-16 受益人的变更 .....	34
18. 试题编号：1-2-17 医疗责任保险 .....	35
19. 试题编号：1-2-18 企业财产保险 .....	37
<b>模块二：专业核心模块</b> .....	39
<b>项目 1：商业银行业务处理</b> .....	39
20. 试题编号：2-1-1 银行个人存款业务处理（一） .....	39
21. 试题编号：2-1-2 银行个人存款业务处理（二） .....	40
22. 试题编号：2-1-3 银行个人存款业务处理（三） .....	42
23. 试题编号：2-1-4 票据贴现业务处理 .....	45
24. 试题编号：2-1-5 银行中间业务处理 .....	46

25. 试题编号：2-1-6 网上银行业务操作 .....	47
26. 试题编号：2-1-7 授信需求分析 .....	49
27. 试题编号：2-1-8 保证担保分析（一） .....	50
28. 试题编号：2-1-9 保证担保分析（二） .....	51
29. 试题编号：2-1-10 担保贷款分析 .....	52
30. 试题编号：2-1-11 担保贷款业务处理 .....	53
31. 试题编号：2-1-12 质押贷款业务处理 .....	55
32. 试题编号：2-1-13 抵押担保分析 .....	56
33. 试题编号：2-1-14 贷款客户财务分析 .....	58
34. 试题编号：2-1-15 贷款风险分类（一） .....	59
35. 试题编号：2-1-16 贷款风险分类（二） .....	61
<b>项目 2：金融服务营销业务处理 .....</b>	<b>63</b>
36. 试题编号：2-2-1 工商银行公司业务产品：流动资金贷款销售方案 ..	63
37. 试题编号：2-2-2 工商银行商品融资业务销售方案 .....	65
38. 试题编号：2-2-3 工商分行国内保理业务促销方案 .....	68
39. 试题编号：2-2-4 招商银行浪漫人生品牌促销方案 .....	71
40. 试题编号：2-2-5 广发证券长沙荷花路营业部定投基金促销方案 ....	74
41. 试题编号：2-2-6 某公司重大疾病保险促销方案 .....	77
42. 试题编号：2-2-7 某保险公司“两全保险”促销方案 .....	80
43. 试题编号：2-2-8 某保险公司机动车辆保险促销方案 .....	82
<b>项目 3：证券投资业务处理 .....</b>	<b>84</b>
44. 试题编号：2-3-1 股票类型与基本操作（一） .....	84
45. 试题编号：2-3-2 股票类型与基本操作（二） .....	86
46. 试题编号：2-3-3 股票指数分析 .....	87
47. 试题编号：2-3-4 基金交易业务（一） .....	89
48. 试题编号：2-3-5 基金交易业务（二） .....	90
49. 试题编号：2-3-6 债券交易业务 .....	92
50. 试题编号：2-3-7 上市公司财务分析 .....	93
51. 试题编号：2-3-8 技术指标分析（一） .....	95
52. 试题编号：2-3-9 技术指标分析（二） .....	96
53. 试题编号：2-3-10 经济周期分析 .....	98
<b>项目 4：金融大数据业务处理 .....</b>	<b>99</b>

54. 试题编号：2-4-1 中国智能投顾产业 .....	99
55. 试题编号：2-4-2 云计算在金融服务中的应用 .....	101
56. 试题编号：2-4-3 大数据金融的发展 .....	102
<b>项目 5：个人理财及风险业务处理 .....</b>	<b>104</b>
57. 试题编号：2-5-1 某证券公司“一对多”专户理财业务销售方案 ...	104
58. 试题编号：2-5-2 中信证券理财产品理财方案 .....	108
59. 试题编号：2-5-3 国泰君安理财产品理财方案 .....	110
60. 试题编号：2-5-4 职业女性的保险理财规划 .....	112
61. 试题编号：2-5-5 三口之家的保险理财规划 .....	115
62. 试题编号：2-5-6 拍拍贷风险管理 .....	117
63. 试题编号：2-5-7 “点名时间”金融风险案例分析 .....	120
64. 试题编号：2-5-8 马上消费金融风险管理 .....	122
65. 试题编号：2-5-9 “互联网保险”欺诈案 .....	123
66. 试题编号：2-5-10 雷曼兄弟公司风险管理 .....	125
67. 试题编号：2-5-11 网上银行业务风险防范 .....	127
<b>模块三：专业拓展模块 .....</b>	<b>128</b>
<b>项目 1：国际金融业务处理 .....</b>	<b>128</b>
68. 试题编号：3-1-1 外汇即期交易 .....	128
69. 试题编号：3-1-2 汇率变动分析 .....	130
70. 试题编号：3-1-3 汇率变动报价 .....	131
<b>项目 2：金融类营销业务处理 .....</b>	<b>132</b>
71. 试题编号：3-2-1 居民金融知识普及状况调研 .....	132
72. 试题编号：3-2-2 湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研 ...	134
73. 试题编号：3-2-3 东海证券市场需求调研 .....	137
74. 试题编号：3-2-4 证券市场散户投资者投资需求调研 .....	139
75. 试题编号：3-2-5 株洲市居民吉祥人寿银保业务市场调研 .....	141
76. 试题编号：3-2-6 中国银行个人金融服务的满意度情况调研问卷制订	144
77. 试题编号：3-2-7 东海证券市场需求调研问卷制订 .....	146
78. 试题编号：3-2-8 证券市场散户投资者投资需求调研问卷制订 .....	149
79. 试题编号：3-2-9 长沙市居民健康保险需求市场调研问卷制订 .....	151
80. 试题编号：3-2-10 永州市居民电话营销及其财产保险需求调研问卷制订	154
81. 试题编号：3-2-11 长沙市国债期货合约产品市场调研问卷制订 .....	157

<b>项目 3：金融服务礼仪基本技能</b> .....	159
82. 试题编号：3-3-1 金融服务礼仪基本技能之银行业务 .....	159
83. 试题编号：3-3-2 金融服务礼仪基本技能之保险业务 .....	161
84. 试题编号：3-3-3 金融服务礼仪基本技能之贷款业务 .....	162

# 永州职业技术学院金融服务与管理专业技能考核题库

根据永州职业技术学院金融服务与管理专业人才培养方案、学生专业技能考核标准、湖南省教育厅对标准题库设计的原则要求来制定题库。

本题库以银行、保险、证券职业岗位工作内容为载体，对接“1+X”金融产品数字化营销职业技能等级证书培训内容，设置三大模块十个项目，即专业基础模块(金融职业技能和保险基础业务处理项目)、专业核心模块(商业银行业务处理、金融服务营销业务处理、证券投资业务处理、金融大数据业务处理、个人理财及风险业务处理)、专业拓展模块(国际金融业务处理、金融类营销业务处理、金融服务礼仪基本技能)。题库共计84道试题，其中高难度试题21道，占比25.00%，满足不低于20%的标准；中等难度试题41道，占比48.81%；低难度试题22道，占比26.19%，满足不超过30%的标准。试题分值设置科学，分值比例分配合理。

各项目试题考核时长设置合理，其中专业基础模块(金融职业技能项目时长10分钟、金融服务礼仪基本技能项目时长50分钟)，其余模块项目时长均为90分钟。试题的背景资料数据均来源5年之内的案例，并进行动态更新，通过《金融服务与管理专业学生专业技能考核标准与题库统计表》可得出，2024年试题更新率为6.02%。各模块对应项目题量分布及更新情况如下：

模块	项目（任务）	2024 年题 量	2023 年题 量	试题更新 率
专业基础技能	金融职业技能	1	1	6.02%
	保险基础业务处理	18	18	
专业核心技能	商业银行业务处理	16	16	
	金融服务营销业务处理	8	8	
	证券投资业务处理	8	8	
	金融大数据业务处理	3	3	
	个人理财及风险业务处理	11	11	
专业拓展技能	国际金融业务处理	3	3	
	金融类营销业务处理	11	13	
	金融服务礼仪基本技能	3	0	

## 模块一：专业基础模块

### 项目1：金融职业技能

#### 1.试题编号：1-1-1点钞技能

##### (1) 任务描述

a.拆把、点钞、扎把；b.填写清点张数；c.提交结果。

技能上要求能熟练地进行钞票的拆把、点数、计数和扎把。在规定的时间内完成规定数量的点钞券的点数、计数和扎把，达到一定的正确率。

考试要求：提供15把点钞券（每把点钞券约100张左右，张数不等），在10分钟内进行拆把、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）。

考试内容：点钞方法和技巧。

考试形式：现场操作

##### (2) 实施条件

测试在商学院手工实训室进行，按参赛选手设同等台位，台位由抽签决定。每台位按顺序放置壹佰元面额的人民币点钞专用券15把。

举办方提供捆钞条、答题纸、签字笔，选手可自带点钞蜡进入考场，不得携带任何其他工具（如指套等）。

##### (3) 考核时量

10分钟。

##### (4) 评分细则

	等级标准			
	优秀	良好	合格	不合格
点钞技能	10分钟内,正确完成10把	10分钟内,正确完成6-9把	10分钟内,正确完成5	10分钟内,正确把数在

(50分)	(含)以上把数的拆把、点数和扎把程序, 计分50分。	数的拆把、点数和扎把程序。第6-9把, 每正确1把计5分。	把(含)以上把数的拆把、点数和扎把程序。每正确1把计5分。	5把以下。每正确1把计5分。
-------	----------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------

注: 考核开始前可以整理捆钞条, 但是不可以触动练功券。已经提交答案未捆扎的视同捆扎不合格扣2分/把(本项目最低为零分)。

学生拆把、点钞、捆扎, 要求100张/捆, 剩余相同面额不足100张的不扎把, 扎把质量要求符合行业通用要求; 按照所清点的钞票填写面额的张数, 各把实时分步填写。

根据学校所抽查专业注册学生名单, 按照规定的抽签程序。所有参加抽查考核的学生, 必须凭身份证进入考场。各考点为考生随机确定一个抽查号, 以确定考生的座位号或工位号。待主考官统一宣布考试试题后, 所有考生必须独立完成考试内容。学生完成测试后, 由评委评审打分。

### 点钞技能答题卡(样式仅供参考)

学校名称: \_\_\_\_\_ 姓名: \_\_\_\_\_

编号: \_\_\_\_\_

序号	面额	每把点钞券编号 (学生填写)	张数 (学生填写)	扎把质量		得分
				合格	-2	
1	壹佰元			合格	-2	
2	壹佰元			合格	-2	
3	壹佰元			合格	-2	
4	壹佰元			合格	-2	
5	壹佰元			合	-2	

				格		
6	壹佰元			合格	-2	
7	壹佰元			合格	-2	
8	壹佰元			合格	-2	
9	壹佰元			合格	-2	
10	壹佰元			合格	-2	
11	壹佰元			合格	-2	
12	壹佰元			合格	-2	
13	壹佰元			合格	-2	
14	壹佰元			合格	-2	
15	壹佰元			合格	-2	
小计						

## 项目2：保险基础业务处理

### 2. 试题编号：1-2-1 保险利益原则的运用

#### (1) 任务描述

#### 照相机失窃案

#### 案情介绍

某商店经理A为其所经营的一批照相机向D保险公司投保火灾保险附加盗窃险。保险公司承保后不久，在保险有效期限内的某日，该商店该批照相机被窃。A经理持保险单向保险人索赔。

保险人经调查发现，该商店A经理所投保的这批照相机是从国外买进的，没有按国家规定申报、交纳税金，属于走私物品。

故保险公司针对该商店A经理被窃照相机提出的索赔，发出拒赔通知书。

该商店不服，向法院起诉。

测试任务：

1、结合本案例说明保险利益的构成条件。

2、本案保险人拒赔是什么理由？通过学习本案例，你认为客户应吸取什么教训？

针对上述思考题，说出自己的观点和见解。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字左右。

## （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## （3）考核时量

90分钟。

## （4）评分细则

评价项目	配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于

料（80分）	格式			300字，每少50字扣5分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

### 3. 试题编号：1-2-2 最大诚信原则的运用

#### （1）任务描述

未完全履行告知义务拒赔案

案情介绍

某年3月，某厂45岁的机关干部龚某患胃癌（亲属因害怕其情绪波动，未将真实病情告诉本人）住院治疗，手术后出院，并正常参加工作。8月24日，龚某经吴某推荐，与其一同到保险公司投保了简易人身险，办妥有关手续。填写投保单时既没有申报身患癌症的事实，也没有说明曾经住过院。第二年5月，龚某旧病复发，经医治无效死亡。龚某的妻子以指定受益人的身份，到保险公司请求给付保险金。保险公司在审查提交的有关证明时，发现龚某的死亡病史上，载明其曾患癌症并动过手术，于是拒绝给付保险金。龚妻以丈夫不知自己患的何种病并未违反告知义务为由抗辩，双方因此发生纠纷。

测试任务：

1、针对上述案情，说出最大诚信原则的基本内容。

2、本案例中是否违反了最大诚信原则？为什么？

要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在200-300字。

#### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操

作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价项目	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5分)；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务 (5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于200字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

4. 试题编号：1-2-3近因原则的运用

(1) 任务描述

同难兄弟为何不同获赔

案情介绍

某日，某公司为了丰富员工生活，专门安排一辆大巴，组织员工旅游。车在高速公路上行驶时，突然从后面飞驰而来一部大货车（后经交警裁定：大货车为违章快速超车）。公司大巴来不及避让，两车同向侧面严重碰撞。公司员工A和B受了重伤，立即被送人附近医院急救。A因颅脑受到重度损伤，且失血过多，抢救无效，于两小时后身亡。B在车祸中丧失了一条大腿，在急救中因急性心肌梗塞，于第二天死

亡。

而在事发前不久，公司为全体员工购买了人身意外伤害保险，每人的保险金额为人民币10万元。事故发生后，该公司立即就此事向保险公司报案。保险公司接到报案后立即着手调查，了解到：A一向身体健康，而B则患心脏病多年。最后，根据《人身意外伤害保险条款》及《人身意外伤害保险伤残给付标准》，保险公司做出如下核定及给付：首先，核定车祸属意外事故；其次，核定A死亡的近因是车祸，属保险责任，给付A死亡保险金人民币10万元；另外，核定B丧失了一条大腿的近因是车祸，属保险责任，给付B人民币5万元意外伤残保险金；最后，核定B死亡的近因是急性心肌梗塞，不属保险责任，不予给付死亡保险金。

测试任务：

- 1、谈谈近因原则的多原因中三种近因的运用情况。
- 2、本案中B的死亡属于哪种情况？为什么？

要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在200字以上。

## （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## （3）考核时量

90分钟。

## （4）评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法	严重违反考场纪律、造

分)			律、规定(5分)	成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务,思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分);撰写的文字材料符合要求,在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料(80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于200字,每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理,处理恰当	

## 5. 试题编号: 1-2-4 损失补偿原则的运用

### (1) 任务描述

#### 不定值保险索赔案

#### 案情介绍

某年11月,某大型美容院将其场馆内的财产向当地某保险公司投保了财产综合险。在美容院交付了保险费后,保险公司为其签发了正式的保险单,双方在保险单中明确约定了保险财产的范围为美容设备、电器设备、室内装修以及存货,保险价值的确定方法为估价,保险金额为300万元,保险期限为1年。

次年8月1日午夜,该美容院发生严重火灾,将室内设施全部烧毁。经市公安消防支队鉴定,该起事故的起火原因是插销板短路,责任归属无法确定。事发后,美容院及时向保险公司报案。经过清理现场,核定火灾的总损失约400万元。美容院遂向保险公司提出了300万元的索赔申请。保险公司认为,这次事故主要损失的是房屋,而保险财产(美容设备、电器设备、室内装修以及存货)在出险时由于已发生大幅跌价,实际价值仅为130万元,于是拒绝美容院300万元的索赔

申请。美容院则认为，其与保险公司签订的是定值保险合同。现火灾将保险财产全部烧毁，保险公司理应按保险单载明的300万元的保险金额进行赔偿。双方就此发生争议，美容院遂向法院起诉保险公司。

法院判决：原、被告虽然在签订保险合同前对保险标的进行了估价，但在保险合同中并未明确写明保险价值的金额，所以双方签订的合同不属于定值保险合同，而是不定值保险合同。因此，扣除残值后，保险公司须赔付美容院火灾损失约120万元。

测试任务：

1、谈谈损失补偿原则的应用范围。

2、结合本案例，谈谈定值保险合同和不定值保险合同的含义，本案例属于哪一种保险合同。

要求内容准确，文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数300字左右。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；	本项目记0分

			撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于300字，每少50字扣5分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 6. 试题编号：1-2-5代位原则的运用

### （1）任务描述

被保险人违反物上代位原则案

案情介绍

个体运输专业户张某将其私有东风牌汽车向某保险公司足额投保了车辆损失险，保险金额30万元，以及第三者责任险，保险金额为100万元。保险期为1年。

在保险期限内的某一天，该车在外出办事途中坠入悬崖下一条湍急的河流中，该车驾驶员，有合格驾驶执照，系张某堂兄，随车遇难。事故发生后，张某向保险公司报案索赔。该保险公司经过现场查勘，认为地形险要，无法打捞，按推定全损处理，当即赔付张某人民币30万元；同时声明，车内尸体及善后工作保险公司不负责任，由车主自理。后来，为了打捞堂兄尸体，张某与王某达成协议，双方约定：由王某负责打捞汽车，车内尸体及死者身上采购货物的4万元现金归张某，残车归王某，王某向张某支付2万元。残车终于被打捞起来，张某和王某均按约行事。保险公司知悉后，认为张某未经保险公司允许擅自处理实际所有权已转让的残车是违法的。双方争执不果而诉讼。试分析后得出结论。

测试任务：

1、谈谈代位原则的主要内容。

2、针对上述案情，说出自己的观点和见解。

要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在200-300字左右。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价项目	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5分)；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务 (5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于200字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

7.试题编号：1-2-6不定值比例赔偿方式和重复保险分摊方式的计算

(1) 任务描述

1、企业财产保险不定值比例赔款计算

某生产企业于某年1月1日向某保险公司投保企业财产保险，保险期限从该年1月1日至该年12月31日，保险金额为

100万元。该年8月19日遭受水灾。在以下几种情形下，保险人应当如何赔偿。

(1) 如果出险时保险财产的保险价值为120万元，实际勘察损失为30万元，保险人赔多少？

(2) 如果出险时保险价值是100万元，实际遭受的损失是30万元，保险人赔多少？

(3) 如果出险时保险价值是80万元，实际遭受的损失是30万元，保险人赔多少？实际遭受的损失是80万元，保险人赔多少？

## 2、重复保险分摊方法的计算

某年2月1日，王某购得汽车一辆，价值20万元，他先后向甲、乙、丙三家保险公司投保车辆损失保险，保险金额分别为6万元、10万元、14万元。在保险期间内，王某肇事，车辆损失为7万元，分别按重复保险的三种损失分摊方式（比例责任制、限额责任制、顺序责任制）计算，各保险人应承担多少损失？

测试任务：

1、按以上3个假设不定值比例赔偿方法计算，保险公司各应赔多少保险金额？

2、按3个重复保险分摊方法计算，保险公司各应赔多少保险金额？

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5分)；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务 (5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

### 8. 试题编号：1-2-7 保险合同中保险代理人行为

#### (1) 任务描述

保险代理人过失引起出单延迟理赔案

案情介绍

某工厂自某年1月1日以来一直向某保险公司投保企业财产保险，保险期间为一年。合同到期后该厂提出了续保要求。第二年1月7日，该厂向保险公司的业务员王某递交了财产保险投保单，投保了185万元的财产保险，王某接到该厂的投保单并足额收取了该厂的企业财产保险费。但因种种原因，王某未及时将该投保单和保费交到保险公司，因此保险公司亦未向该厂签发保险单。

第二年1月12日，该厂因电器线路开关打火发生火灾，烧毁了生产厂房、设备及原材料等大部分企业财产。事后，该厂及时通知了保险公司并提出索赔要求，保险公司认为并

未收到该厂的保险费，也未经核保签发保单，保险合同尚未成立，因此拒绝承担赔偿责任。双方争执不果，该厂诉至法院，要求保险公司承担赔偿责任。法院受理该案后，判决保险公司赔偿该厂保险金140万元。

测试任务：

1、谈谈保险代理人与保险人的关系。

2、针对上述案情，说出保险代理人的情况和现象，谈谈自己的观点和见解。

要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字左右。

#### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### (3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于300字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 9.试题编号：1-2-8保险合同中保费的处理

### (1) 任务描述

#### 案情介绍

某保险公司于某年6月3日承保了某甲的机动车辆保险，在某甲尚未交付保费的前提下，业务员将保单正本和保费收据一并交给了被保险人某甲，此后多次催促某甲支付保费，某甲均以资金不足为由拖延。同年10月10日，某甲的车辆肇事，发生损毁。事后，在10月11日某甲立即向保险公司以现金方式补交了全年保费，此时，保险公司还不知道已经发生了事故，为了核销挂账的该笔应收保费，保险公司接受了此保费。随后某甲向保险公司报案，保险公司调查真相后，以某甲在发生事故前未及时交付保费为由予以拒赔，某甲不服，以保险公司已接受了其保费而未履行赔偿义务为由，向法院提起诉讼。

#### 测试任务：

本案例中保险人应否赔偿？为什么？要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在200-300字左右。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

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

职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于200字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 10. 试题编号：1-2-9 保险合同免责的处理

### （1）任务描述

免责条款是否明确说明纠纷案

案情介绍

某年上半年，某新华书店发生水患，数千册图书遭水浸泡，造成直接经济损失10万余元。该新华书店去年底曾向某保险公司投保了财产保险综合险，事后即向保险公司索赔。保险公司经现场查勘，发现水患系水管爆裂引起，于是以因水管爆裂属于除外责任为由而拒绝赔偿。新华书店声称保险公司代理人在承保时未向其说明水管爆裂属于除外责任，并向法院提出诉讼。当地法院在审理案件时认为：保险公司并不能提出足够的证据证明已向被保险人新华书店履行了解释说明义务。因此，判决保险公司赔偿新华书店的全部经济损失，并承担诉讼费用。

测试任务：

针对上述案情，谈谈该案例中保险人的处境并对其进行分析。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清

晰，格式规范，字数在200-300字。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价项目	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于200字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 11. 试题编号：1-2-10 受益人的确定

### (1) 任务描述

为员工投保的企业能否成为受益人

#### 案情介绍

奚某的妻子张某是被告某制衣有限公司的副总经理。某年11月，该公司以张某为被保险人，以本公司为受益人向保险公司投保了“团体人身意外伤害保险”，保险金额为人民币15万元。第二年4月，张某乘公司汽车出差，途中因车祸身亡。

制衣公司认为自己是保险合同中的受益人，理应得到保险赔偿。奚某认为个人人身意外伤害保险的受益人，只能是被保险人的近亲属，而不应该是单位法人或其他无关的人。双方争执不下，起诉至法院，诉请获得保险合同中约定的15万元保险金。

测试任务：

针对上述案情，谈谈制衣公司是否可以成为受益人？作为保险人应吸取哪些教训？说出自己的观点和见解。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在200-300字。

### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### （3）考核时量

90分钟。

### （4）评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于200字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 12. 试题编号：1-2-11 人寿保险合同及计算

### (1) 任务描述

#### 1、案例分析：退保后索赔是否给付保险金

##### 案情介绍

某单位于某年4月为其全体职工投保了3年期定期人身保险，受益人指定为职工家属。保险公司履行了第一年的保险义务以后，因种种原因，单位又在第二年1月前往保险公司办理了集体退保手续。第二年6月，该单位一名职工家属向保险公司提出身故保险金的给付申请。原来该职工已于年前10月因患白血病不治身亡。

##### 测试任务（一）：

保险公司是否应该赔付？为什么？要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范。

#### 2、计算

A、某企业将固定资产按照账面原值400万元向保险公司投保企业财产保险，在保险期间发生保险事故，损失80万元，该固定资产事故受损时市场价值为500万元，问保险公司如何赔付？

B、王某投保家庭财产保险，保险金额30万元，保险期间火灾损失10万元，出险时市场价值为25万元，保险利益为20万元，问保险公司如何赔付？

##### 测试任务（二）：

按企业财产保险的不定值比例赔款计算、家庭财产保险的第一危险赔款方式计算，保险公司各应分别如何赔款？

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5分)；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务 (5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

13. 试题编号：1-2-12人身保险合同

(1) 任务描述

被保险人故意致残是否承担赔付责任

案情介绍

某年12月25日，高某以妻子林某为被保险人向保险公司投保了30万元终身保险及附加10万元意外伤害医疗保险和住院医疗保险，缴纳保险费5000元。保险合同中关于附加意外伤害医疗保险和住院医疗保险的免责条款规定，被保险人故意自伤、自残而支出的医疗费，保险公司不承担给付责任。

第二年10月26日，高某报案称，被保险人林某在家中搞卫生擦玻璃，不慎从5楼阳台摔下，造成重伤。并向保险公

司申请给付被保险人的住院医疗费用5万元。保险公司经调查，发现在第二年8月3日被保险人送往北京红十字急救中心抢救时，当时急救病历上记载的事故发生原因是被保险人林某因与高某吵架，从5楼跳下。因此，第二年12月7日，保险公司以被保险人故意行为导致保险事故发生为由，做出了不予给付保险金的决定。林某不服，诉至法院。一审法院经审理认为，高某与保险公司签订的保险合同系双方真实意思表示，合法有效，双方应按合同的约定享受权利和履行义务。现投保人虽按合同的约定缴纳了相应的保险费，但是被保险人因与高某发生争吵，跳楼而导致其身体受到伤害，并因此住院而造成一定的经济损失，被保险人林某跳楼的行为是其主观故意所致，根据附加意外伤害医疗费保险特约条款及住院医疗保险条款的责任免除规定，保险公司不应承担保险责任。故驳回了林某的诉讼请求。

试指出本案包含的保险学基本原理，并作评析。

测试任务：

- 1、谈谈本案例中涉及到的保险知识点是什么？
- 2、本案例中，保险公司是否应当承担赔偿责任？为什么？

要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在200字-300字。

## （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## （3）考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5分)；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务 (5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于200字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

#### 14. 试题编号：1-2-13人寿保险

##### (1) 任务描述

受益人与被保险人同时死亡索赔案

案情介绍

某年5月，女儿赵某为母亲田氏投保了终身寿险，经母亲同意，受益人为赵某自己。赵某有一个哥哥叫赵刚，好吃懒做，四处游荡，赵某正是考虑到这一点，怕母亲年老无人赡养才为她买了保险。第二年9月，赵某回娘家看望母亲，不料因煤气泄漏，赵某和母亲田氏双双中毒身亡。远在外地的赵刚得此消息后，赶回家里办了丧事。当他知道母亲投保后，认为自己是母亲的亲生儿子，是法定继承人，有权领取保险金，于是向保险公司提出申请，而此时，赵某的丈夫也向保险公司提出了受领保险金的申请，两人发生争议。

一种意见认为，被保险人田氏年长予受益人赵某，故应

认定她先于赵某死亡，即受益权已转化为现实的财产权，保险金理应作为受益人赵某的遗产，由其继承人继承；另一种意见认为，根据人身保险之理论，习惯上往往认定被保险人是为自己的利益而订立人身保险合同的，故本案中保险金应作为被保险人田氏的遗产处理，由其尚生存的法定继承人赵刚领取。

测试任务：

保险人在处理此类保险索赔案时应注意什么问题？要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在200-300字。

### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### （3）考核时量

90分钟。

### （4）评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于200字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 15. 试题编号：1-2-14 人寿保险法律条款之不可抗辩条款

### (1) 任务描述

#### 不可抗辩条款索赔案

#### 案情介绍

某年10月，李某因患肺气肿病不能正常工作办理了提前病退手续。该年12月，某保险公司业务员到李某所在公司的员工宿舍推销保险。李某看了相关保险条款的内容后，在业务员的动员下，为自己投保了简易人身保险，当即填写了投保单，保险期间从该年12月18日开始，李某还在健康询问栏中填写了“健康”字样。此后，李某按时缴纳了保险费。第四年5月17日，李某因肺心病去世。于是李某之子携带被保险人的死亡证明，到保险公司报案，要求保险公司支付保险金。

保险公司接到报案后立即进行调查，发现被保险人投保前患有严重肺气肿，并且是因患病而提前病退，明显不符合简易人身保险的投保条件，并认为李某在“健康状况”一栏中故意隐瞒事实，不履行如实告知义务，违反了《保险法》的规定。李某死于肺心病，这与其曾患的肺气肿有密切的联系，其隐瞒的事实足以影响保险公司决定是否同意承保或者提高保险费率。因此，保险公司有权解除保险合同，并对合同解除前发生的保险事故不承担保险责任。李某之子则认为该保险合同生效已超过两年，应当适用保险的不可抗辩条款，保险公司不能再以此来抗辩，保险公司应按保险合同的约定支付保险金。对此，双方争执不下。李某之子向人民法院提起诉讼，要求保险公司按约支付保险金。

测试任务：

1、保险公司是否理赔？谈一谈你对本案所涉及的不可抗辩条款的理由。

2、本案对于保险双方的启示是什么？

针对上述思考题，说出自己的观点和见解。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在200-300字左右。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于200字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

16.试题编号：1-2-15人寿保险法律条款的中止与复效

(1) 任务描述

已复效重疾保险合同在中止期间生病索赔案  
案情介绍

某年5月19日，陈某以自己为被保险人向保险公司投保重大疾病险，保险金额30万元，附加住院医疗险，保费采取分期支付的方法。陈某支付了首期保险费后，超过规定的宽限期仍未支付第二期保险费，导致合同效力的中止。第二年9月15日，陈某到医院做B超检查，证实其卵巢多囊结构；9月25日，陈某提出复效申请，保险公司告知其如无特殊情况，并缴纳所欠重疾保费1500元，附加医疗险保费500元，即可复效；10月5日，陈某因“多囊卵巢症”住院进行手术。出院后，陈某向保险公司提出索赔。

保险公司提出拒赔。为此，保险双方产生争议。

测试任务：

1、保险合同争议处理有哪些原则？

2、本案保险人拒赔的理由是什么？你认为投保人在合同复效时履行告知义务有何必要？

针对上述案情，说出自己的观点和见解。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300-400字。

## (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## (3) 考核时量

90分钟。

## (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法	严重违反考场纪律、造

分)			律、规定(5分)	成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务,思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分);撰写的文字材料符合要求,在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料(80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于300字,每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理,处理恰当	

## 17.试题编号: 1-2-16受益人的变更

### (1) 任务描述

#### 受益人变更索赔案

#### 案情介绍

某年10月,一退休老人王某购买了一份具有分红性质的终身寿险,因与其儿子住在一起,相互关系也还融洽,于是指定其儿子作为受益人。后因其儿子结婚生子,由于住房紧张而产生矛盾,关系不断恶化,最后父子反目,不能相容,王某不得已搬到女儿家居住,由其女儿照料生活。第二年12月,老人病危。召集家里亲戚、朋友,决定让其女儿取代其儿子作受益人,但没有通知保险公司。不久,老人病逝,其女儿和儿子同时向保险公司提出索赔,要求取得所有保险金及分红。对此保险公司内部对于向谁给付问题产生了分歧。

第一种意见认为,老人王某临终前向家人宣布由其女儿作为受益人,合情合理,同时他也有权变更受益人,因而保险公司应向其女儿履行给付保险金及分红的义务。

第二种意见认为,王某虽然有权变更受益人,但他并未通知保险人,因而变更无效,所以保险公司应将保险金给付

其儿子。

测试任务：

- 1、本案例涉及到的知识点是什么？
- 2、你对本案有什么看法？
- 3、本案给保险客户有哪些启示？

针对上述案情，说出自己的观点和见解。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字左右。

#### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### (3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价项目	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于300字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

### 18. 试题编号：1-2-17医疗责任保险

#### (1) 任务描述

## 医疗责任事故赔偿案

### 案情介绍

某医院向保险公司投保了医疗责任保险，保险合同规定每起事故赔偿限额为10万元。在保险期内，该医院为孕妇李某做胎儿性别鉴定，结论是“胎儿性别为女性”。结果，孕妇生产时却发现生下的是男孩，孕妇遂以医院医疗责任事故为由向法院起诉，要求院方赔偿损失。

医患双方持不同的观点：受害方认为，医院误判男为女，是严重的失职，应该承担一切后果。因为该孕妇患有“杜氏进行性肌营养不良症”家族病，其特点是生女为阴性带菌不发病，生男为阳性带菌必发病，且目前无医可解救，故男性一般均在成年前发病致死。李某在此前已怀两胎，均因性别检验为男性而终止妊娠，这次因相信该医院的检验结论，谁知生下的是男孩。因此，全家人为之痛苦异常，院方对此应承担损害赔偿 responsibility。而医院认为，李某接受检验时可能怀的是双胞胎，另一胎为女性已被男性胎儿吸收，故导致诊断出错，因此，不承认是医疗责任事故，而只承认是一般的医疗差错，如果不是接受检验者有特殊的家族病，并无实际损害。因此，在保险人的协助下拒绝承担赔偿责任。法院认定医院承担赔偿责任。

测试任务：

1、责任保险有哪四个种类？

2、医疗责任保险的保险责任范围包括哪些？你对本案法院的判决如何认识？

针对上述案情，说出自己的观点和见解。要求文字简练、准

确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字以上。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于300字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 19. 试题编号：1-2-18企业财产保险

### (1) 任务描述

被保险人安全管理不善致损案

案情简介

某厂的高压电缆线路25号电杆立于沟坎上，价值31000元，某厂房紧挨着电杆。某年1月1日，该厂参加了当地保险公司的企业财产保险，保险金额（包括电杆）为210.4万元。同年5月15日，一阵短促的暴雨中，25号电杆倒塌，压倒了

厂房，损坏了机器，总计损失达50.7万元。事故发生后，该厂向保险公司提出赔偿的要求，但遭到了保险公司的拒绝。该厂遂向当地法院起诉，控告保险公司不履行保险合同中所规定的赔偿义务。

对本案的争议：

(1) 被保险方认为，房屋及机器的损失是电杆倒塌所致，电杆倒塌又是暴雨所致，而暴雨正是企业财产保险中的保险责任之一，因此，保险公司应该承担赔偿责任。

(2) 保险方认为，电杆的倒塌虽与暴雨有关系，但在暴雨中，其他财产均未受损，而具备抵御暴风雨风险能力的电杆却倒塌了，显然是被保险人平常安全管理不好所致。因此，本案是被保险人未尽其所有安全保管保险财产义务的结果，从而应该拒赔。

测试任务：

针对上述案情，谈谈该事件责任归谁？为什么？说出自己的观点和见解。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字以上。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法	严重违反考场纪律、造

分)			律、规定(5分)	成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务,思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分);撰写的文字材料符合要求,在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料(80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于300字,每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理,处理恰当	

## 模块二：专业核心模块

### 项目1：商业银行业务处理

#### 20.试题编号：2-1-1银行个人存款业务处理（一）

##### （1）任务描述

2019年8月6日中国银行七星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七星支行，一年后到期支取本息；

②李亮以3000元现金存入中国银行七星支行，随时可以支取；

③按照存款开户时约定，江某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王冰情存入人民币5000元，采取定活两便形式。

案例二:某支行综合柜员王某与朋友在酒店喝酒时,无意说出了张某有钱并在该支行存款50万,被邻桌听见。不久,张某的儿子被绑架,警方破案后获悉,是银行柜员泄露了存款客户的信息,综合柜员王某被开除。

测试任务:

1、根据案例一,分析中国银行七星支行2019年8月6日办理的个人存款业务分别为哪种?

2、根据案例二,分析该案例中存在的主要问题是什么,并根据银行存款原则和相关制度规定,提出改进意见。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任 务(5分),方案不违背职业道德与 营销伦理(5分)	严重违反考场 纪律、造成恶 劣影响的本项 目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料 分析透彻,细致(5分);撰写的 策划方案符合要求,能在规定时间 内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格 式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表 达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理,处理得当	

21.试题编号: 2-1-2银行个人存款业务处理(二)

## （1）任务描述

### 案例一：

2018年11月19日中国建设银行五一路支行办理了以下存款业务：

①郭建国存入人民币100000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；

### 案例二：

李某于2017年11月25日在某银行以个人名义存入1年定期存款6000元，2018年8月，发现存单丢失，就到银行挂失，当时，该银行两名工作人员正在值班，李某要求两人为其挂失，两人却说：“不用挂失，说不定存单还能找到，我们以后小心点，不让别人把款取走就行了。”因与两人认识，李某也没有再坚持。10月，李某带身份证去银行取款，银行工作人员告诉他，存单上的存款和利息被别人取走了，当李某责问他们为什么将没有到期的定期存款让人取走并要求银行赔偿时，银行却以李某在发现自己存单丢失以后没有及时挂失为由拒不赔偿。于是李某向县法院提起诉讼，要求银行

赔偿其存款和利息，法院调查发现：银行工作人员在存单取款人没有提交与存单户名相同的身份证和取款人身份证的情况下，就将没有到期的存款被他人取走。

测试任务：

1、根据案例一，分析中国建设银行五一路支行2018年11月19日办理的个人存款业务分别为哪种存款？

2、根据案例二，分析法院该如何判决，并说明判决理由？

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻，细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

22.试题编号：2-1-3银行个人存款业务处理（三）

## (1) 任务描述

### 案例一:

李某与妻子张某因矛盾不断，感情疏远，至2017年1月分居已有1年，3月李某将5000元以自己的名义存入某商业银行，存期为3年，存单放在家中，5月初张某回家无意中发现了该张存单，遂持自己的身份证和结婚证书，以急需支付药费为由将存款本息取走，月底，双方办理了离婚手续。6月8日，李某因急用想取出该存款，但未找到存单，遂到商业银行申请挂失，商业银行工作人员告诉李某，该款已被其妻取走，不能挂失，李某认为商业银行违规操作，要求赔偿。商业银行称:存款是你们夫妻的共同财产，双方均可处分，你妻子持身份证结婚证来取钱，已证明了她的身份，我们已尽了职责；至于你们夫妻之间的纠纷，与商业银行无关。李某遂向法院起诉要求商业银行赔偿本息。

### 案例二:

2016年9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，银行底号、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的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，改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、模范等方法破译了储户的密码。从此，他便将这一切转告同谋，并与其共同策划，分步实施（包括临时租房应对银行调查），演出了假挂失、真冒领的骗局。

测试任务：

1、根据案例一，分析李某未妥善保管好存单，被其妻子支取，商业银行是否应该负责任，并请说明理由。

2、根据案例二，分析银行工作人员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。防范此类似案件应做好哪些工作？

### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### （3）考核时量

90分钟。

### （4）评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻，细致(5分)；撰写的	

			策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

### 23.试题编号：2-1-4票据贴现业务处理

#### (1) 任务描述

2019年4月16日，金元材料厂员工持某城市商业银行长沙高桥支行开出的一张50万元的银行承兑汇票来到某银行东塘支行要求办理贴现。该汇票于2017年2月18日签发，到期日为2019年8月18日。银行贴现率月息为4.5%。

#### 测试任务：

- 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，计算该材料厂需支付的贴现利息及可获得的贴现付款额。

#### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### (3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能	10	方法得当、思路清晰，对背景资料	

	力		分析透彻，细致（5分）；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强
	内容	60	分析合理，处理得当

## 24. 试题编号：2-1-5 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 中国银行雨花支行，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 招商银行为李小姐定做了理财产品（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办理银行卡业务；

⑨ 商业银行某支行为某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；

(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、担保及承诺类中间业务、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)

测试任务：

- 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（每一类至少三种）。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻，细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

25.试题编号：2-1-6网上银行业务操作

### (1) 任务描述

李先生平时通过银行业务网点，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。

测试任务：

- 1、写出网上银行开通流程。
- 2、进行网上银行操作要注意哪些问题？

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻，细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

## 26. 试题编号：2-1-7 授信需求分析

### (1) 任务描述

琼力钢铁是一家以生产板材为主的钢铁生产企业，需要采购大量的煤炭用于生产，其产品主要通过遍布全国的10家一级经销商对外销售。由于煤炭价格上涨及经销商资金短缺，该钢铁公司承担着上下游客户的双重挤压。该企业的价值在于市场知名度高，拥有一批稳定的客户群，加之整个市场需求处于上升周期，产品能够维持一定的市场占有率。

测试任务：

分析上述企业主要面临的主要问题是什么，并在此基础上提供信贷服务方案。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻，细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	

	内容	60	分析合理，处理得当	
--	----	----	-----------	--

## 27. 试题编号：2-1-8 保证担保分析（一）

### （1）任务描述

2022年1月3日，被告孙某经王某担保向原告李某借款3万元，双方约定借款期限为2个月。被告孙某为原告李某出具了欠条，注明3月3日之前还清欠款，被告王某作为连带担保人愿意担保债务至本息还清为止，并在欠条上签名。到期后，李某多次向孙某催收还款未果，后原告李某于2022年10月8日向法院起诉，要求孙某还清欠款，被告王某作为保证人承担连带保证责任。

### 测试任务：

王某是否需要承担还款责任？针对上述情况，说出自己的观点和见解。

### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### （3）考核时量

90分钟。

### （4）评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任 务(5分)，方案不违背职业道德与 营销伦理(5分)	严重违反考场 纪律、造成恶 劣影响的本项 目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料 分析透彻，细致(5分)；撰写的 策划方案符合要求，能在规定时间 内完成任务(5分)	
文字材料	卷容格	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	

(80分)	式			
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

## 28. 试题编号：2-1-9 保证担保分析（二）

### （1）任务描述

2018年3月，某商业银行与A公司签订借款合同，由商业银行给A公司贷款100万元，贷款期限为9个月。同时，养殖公司为A公司提供连带责任保证，并与商业银行签订了保证合同。贷款逾期后，A公司无力还款。2019年5月，商业银行向A公司和养殖公司发出催收逾期贷款的通知书，A公司在该通知书上签字并盖章，养殖公司承诺督促A公司偿还贷款，若在3个月内不能偿还贷款，无条件替A公司偿还贷款。后经银行多次向借款人和保证人催要无果，商业银行于2021年3月3日向人民法院提起诉讼，请求判令A公司偿还贷款100万元及利息、罚息，养殖公司负连带责任保证。A公司没有答应。养殖公司辩称其在提供保证时，不具有代为清偿能力，违反《担保法》第七条的规定，保证合同无效，应当免除保证责任。

测试任务：

请对案例进行分析讨论，该案件该如何判决？

### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### （3）考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰, 对背景资料分析透彻, 细致(5分); 撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理, 处理得当	

#### 29. 试题编号: 2-1-10担保贷款分析

##### (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。

##### 测试任务:

- 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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

##### (3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任 务(5分), 方案不违背职业道德与 营销伦理(5分)	严重违反考场 纪律、造成恶 劣影响的本项 目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰, 对背景资料 分析透彻, 细致(5分); 撰写的 策划方案符合要求, 能在规定时 间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表 达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理, 处理得当	

### 30. 试题编号: 2-1-11担保贷款业务处理

#### (1) 任务描述

2021年10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第三人申请参与诉讼。

法院审理后认为，张飞的奥迪轿车抵押给银行，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。《担保法解释》第七十九条规定：“同一财产法定登记的抵押权与质权并存时，抵押权人优先于质权人受偿，同一财产抵押权与留置权并存时，留置权人优先于抵押权人受偿。”

测试任务：

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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项

	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻，细致（5分）；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	目计0分
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

### 31. 试题编号：2-1-12 质押贷款业务处理

#### (1) 任务描述

杨某为开办一家饭店向A信用社借款2万元。双方约定：一年还本付息，并由杨某将其已经停止运输的面包车出质于A信用社作担保。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日后一定交付信用社。信用社对此表示同意。可事后，杨某一直没有将面包车交付给A信用社。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信用社，借款1万元。双方签订了书面合同，并于当日相互交付现金及质物。A信用社得知此事后，认为杨某在骗贷，遂要杨某10日内将该面包车交到A信用社，否则诉诸法院。杨某向A信用社解释说将面包车交与B信用社质押实属无奈，请A信用社谅解，目前饭店不景气，不可能马上还清2万元借款，请求再宽限一段时间，A信用社不同意。杨某便将饭店出兑，共还给A信用社1.5万元，余款保证在两个月内还清。A信用社仍不答应，表示要将杨某的面包车折价抵债。杨某称面包车在B信用社处，如果B信用社同意，则可由A信用社随便处置。于是，A信用社便向B信用社索要面包车，遭B信用社拒绝。A信用社便以杨某和B信用社为共同

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。

测试任务：

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、案例中银行在业务办理中存在什么问题？

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任 务(5分)，方案不违背职业道德与 营销伦理(5分)	严重违反考场 纪律、造成恶 劣影响的本项 目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料 分析透彻，细致(5分)；撰写的 策划方案符合要求，能在规定时 间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格 式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表 达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

32.试题编号：2-1-13抵押担保分析

(1) 任务描述

某进出口公司为解决进出口服装流动资金不足的问题，

需要经常向银行申请借款。该进出口公司除了拥有一幢评估价值约为7000多万元人民币的办公楼之外，没有其他高价值的财产，但是，因为该进出口公司用款的时间不易确定，用款数额也难以固定，每次办理借款的时间较紧，并且该进出口公司又不具备信用借款的条件，办理保证贷款又难以找到合格的保证人，所以一次又一次地用办公楼办理抵押借款，手续非常麻烦。

2017年5月21日，该公司与银行签订了一份最高额的房地产抵押合同。合同约定：在5000万元的最高贷款额限度（指贷款余额，即已经发生的贷款累计额扣除已经偿还的贷款累计额）内，该公司以其办公楼对自2017年6月1日至2020年6月1日这一期间连续发生的借款合同作抵押担保。借款人履行债务的期限为每份借款合同约定的还款期限。同日，双方又签订了一份余额为2100万元人民币的借款合同，借款期限为2017年6月1日至2017年9月1日，并与最高额房地产抵押合同一起，依法办理了抵押登记手续。2017年6月1日银行发放下第一笔贷款。第一笔借款到期后该公司按约区时归还了借款本息。此后，该公司与银行又先后办理了金额分别为700万元和1200万元的两笔借款，没有发生纠纷。

2018年11月15日，贷款银行与该公司又签订了第四份借款合同，借款期限为2018年11月15日至2019年8月15日，并按约发放了2500万元贷款。2019年6月10日银行信贷员在贷后检查时发现，因服装公司诉进出口公司3500万元的贷款纠纷一案，法院于2018年10月22日对作为最高额抵押物的办公楼实施了查封措施，后因进出口公司败诉，法院拍卖了进出

口公司的办公楼。

测试任务：

如果银行主张享有对该进出口公司办公楼的优先受偿权，法院应该如何判决？

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻，细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

### 33. 试题编号：2-1-14 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	2017	2018	2019	2020	2021
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
现金比率 (%)	18.18	22.25	26.33	29.48	27.30
资产负债率 (%)	78.21	69.94	67.18	52.84	50.53

测试任务：

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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻，细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

34. 试题编号：2-1-15 贷款风险分类（一）

(1) 任务描述

某交流中心于2010年成立，主要经营国内商业、金属材料等，兼营房地产咨询业务，注册资金为人民币6000万元，经济性质为集体企业。该中心的主要项目是交流中心大厦工

程、该项目通过批租形式取得一块面积6400平方米地皮50年的使用权，计划建造4万平方米以上大型多功能场馆，预计总投资额7.5亿元。在项目建设初期，交流中心即以上级拨款和其他资金尚未到位为理由，向某国有商业银行支行申请贷款，用于支付土地款和配套费。项目建设运营资金始终不足，长期资产运作完全依靠银行贷款投入。自2019年下半年，该行决定停止进一步信贷投入，工程全无其他资金来源，被迫停工。该中心在该行的贷款余额6000万元，到2021年底欠息956万元。本息预期损失比率60%。

测试任务：

1、贷款五级分类制将银行贷款具体分为哪几类？划分的主要依据是什么？

2、按照贷款风险分类法，明确上述贷款属于哪一类贷款，并说明分类理由。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻，细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间	

			内完成任务（5分）	
文字材料 (80分)	卷 容 格 式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文 字 表 达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内 容	60	分析合理，处理得当	

### 35.试题编号：2-1-16贷款风险分类（二）

#### （1）任务描述

借款人基本情况：借款人A啤酒厂，成立于1995年，是海滨市的第一家啤酒生产企业，在20世纪90年代，生产销售量占到本市啤酒销售的25%，成为市里的重点企业和利税大户2020年，该厂为进一步提高产品质量，扩大销售，在2020年6月，向A银行申请了一笔技术改造贷款，贷款金额1200万元，期限3年（2020年7月15日至2023年7月15日），按季归还贷款本息，还款来源为固定资产折旧和销售收入。由海滨市东方房地产公司提供700万元的担保，并用A啤酒厂的一套价值700万元的生产设备作为抵押。

#### 1、2021年1月借款人的情况：

（1）借款人严格按照贷款合同的规定使用了贷款，并能按期偿还贷款的本息，还款，记录良好。

（2）通过对借款人2020年年末的财务报表资料分析，其财务状况良好，销售收入和经营利润稳中有升，现金净流量为正值。

（3）经过技术改造，产品质量有所提高，产、销量稳中有升；管理层在严格产品质量管理的同时，积极开拓销售市场，市场占有率从上年同期的25%上升到32%。

（4）通过对借款人行业、经营、管理等方面非财务因

素的分析，发现不存在影响借款人未来还款能力的不利因素，担保抵押情况没有不利的变化。

## 2、2023年1月借款人的情况：

(1) 借款人在还本付息方面出现三次延迟现象，其中一次拖欠利息达两个多月。

(2) 借款人2022年度的财务报表分析显示，从2022年9月开始，经营利润明显下降，年度利润仅为20万元；而现金净流量为-30万元。

(3) 受市场竞争和原材料成本上升的持续影响，借款人的生产经营状况较不理想：在2022年年末。一位负责生产管理的副厂长被合资啤酒厂高薪聘任为厂长，企业的产品质量不断出现问题，销售量大幅下降，市场份额只有8%，产品出现积压，有大量的货款被拖欠。

(4) 受目前经济环境的影响，房地产行业十分不景气，海滨市房地产业出现亏损。

### 测试任务：

按照贷款五级分类的定义，对上述案例中两个时点的贷款进行五级分类。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
------	-----	----	------	----

职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰, 对背景资料分析透彻, 细致(5分); 撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理, 处理得当	

## 项目2: 金融服务营销业务处理

36. 试题编号: 2-2-1 工商银行公司业务产品: 流动资金贷款销售方案

### (1) 任务描述

工商银行公司业务产品: 流动资金贷款

1、功能定义: 流动资金贷款是为满足借款人在生产经营过程中临时性、季节性的资金需求, 保证生产经营活动的正常进行而发放的贷款。

2、产品特点: 流动资金贷款的特点是期限灵活, 能够满足借款人临时性、短期和中期流动资金需求, 按期限可分为临时流动资金贷款3个月(含3个月)、短期流动资金贷款3个月至1年(不含3个月, 含1年)和中期流动资金贷款1年至3年(不含1年, 含3年)。

3、适用对象: 流动资金贷款流动性强, 适用于有中、短期资金需求的工、商企业借款人。

4、具体办理程序: 1) 申请; 2) 签订合同; 3) 落实担保; 4) 贷款获取; 5) 还款。

主要包括营运资金贷款、周转限额贷款、临时贷款、法人账户透支、备用贷款等等。

测试任务：

工商银行永州某支行为了提高本辖区企业客户的市场份额，拟重点力推流动资金贷款这一类金融产品，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，制订并撰写出你个人的格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的这一产品的推销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于400字。

#### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### (3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。	
作品	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	策划方

(80分)	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。	案字数不少于600字，每少20字扣1分。	
	具体内容	封面完整	5		要素完整（策划名称、策划者、策划）。
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容。
		市场分析	10		消费者是谁，在哪里？消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析。
		金融产品与服务分析	5		对金融产品与服务特点描述详细，金融产品与服务核心利益点分析准确。
		产品定位	5		金融产品服务市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力。
		销售目标	5		有营销目标，目标明确、具体、具有可行性。
		销售策略	20		实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合。
		经费预算	5		有预算与分配表（2分）费用预算合理，可行（3分）
		效果评估	5		有效果评估（1分），效果评估合理，符合企业要求（2分）。
		创新方面	5		方案有一定新意，见解独到。
小计		100			

### 37. 试题编号：2-2-2 工商银行商品融资业务销售方案

#### (1) 任务描述

#### 工商银行商品融资业务

1、产品释义 借款人以其合法拥有的储备物、存货或交易应收的商品进行质押，由银行提供的结构性短期融资业务（不包括期交所标准仓单质押融资）。

2、产品功能 基于商品信用提供融资，突破依赖客户综合资信办理融资的瓶颈。商品范围广，种类多，适用群体广泛。所有权不转移，不影响企业正常经营。提供静态和动态两种办理模式，为企业备货或销售提供便利。

### 3、办理条件

客户：1) 无信用等级限制；2) 以商品为主要原材料或主营货物；3) 对商品享有合法、完整的所有权；4) 具有偿还本息的能力。

商品：大宗商品原材料。

### 4、申请条件

1) 依法核准登记，具有经年检的法人营业执照或其他足以证明其经营合法性和经营范围的有效证明文件；2) 拥有贷款卡；3) 拥有开户许可证，并在我行开立结算账户；4) 拥有商品的合法权属证明。

### 5、担保要求

以借款人所有的大宗商品进行质押担保。

### 6、业务流程

1) 借款人申请办理商品融资；2) 我行进行调查并核押定植；3) 双方签订《商品融资合同》；4) 银行、借款人与物流监管企业签署《商品融资质押监管协议》；5) 银行通知物流企业办理质物入库手续；6) 物流企业向银行签发回执；7) 融资到期后，借款偿付相应本息，银行通知物流企业解除质押，借款人提货。

### 测试任务：

工商银行永州某支行，根据市场经营和竞争需要，推出商品融资业务，需要面向市场进行推广和销售，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，制订并撰写出你个人的格式正确、内容

完整、思路清晰、操作性强的这一产品的推销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于400字。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	策划方案字数不少于400字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)。
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容。
		市场分析	10		消费者是谁，在哪里？消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析。
		金融产品服务分析	5		对金融产品与服务特点描述详细，金融产品与服务核心利益点分析准确。
产品定位	5	金融产品市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力。			

	销售目标	5	有营销目标，目标明确、具体、具有可行性。	
	销售策略	20	实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合。	
	经费预算	5	有预算与分配表（2分）费用预算合理，可行（3分）	
	效果评估	5	有效果评估（1分），效果评估合理，符合企业要求（2分）。	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到。	
小计		100		

### 38. 试题编号：2-2-3 工商分行国内保理业务促销方案

#### （1）任务描述

#### 工商分行国内保理业务

##### 一、产品释义

销货方将其销售商品、提供服务或其他原因所产生的应收账款转让给银行，由银行为其提供应收账款融资及商业资信调查、应收账款管理的综合性金融服务。

##### 二、产品功能

（一）基于遍及全国的网络，工商银行可对购货方进行信用评估并承担其信用风险，承诺在购货方无力付款时（不包括贸易纠纷、商务纠纷等情形）承担付款责任，有力地起到了风险保障的作用；业务操作上客户只需凭交易合同及发票等单据即可得到融资并获得其他保理服务。

（二）工商银行以预支方式提供融资便利，缓解卖方流动资金被应收账款占压的问题，改善企业的现金流；并可通过买断形式，帮助企业将“应收”变为“收入”，从而优化财务报表。

（三）相比流动资金贷款，保理期限更具灵活性，有效

降低客户的财务成本，并通过资信调查、账务管理和账款催收等服务有效降低客户的管理成本。

（四）基于保理服务，销货方能够借助赊销方式，扩大下游客户群体，拓展市场，增加营业额，提高利润率。

### 三、办理形式

单（双）保理、有（无）追索权保理、公开（隐蔽）保理

### 四、适用对象

（一）原则上适用于采用赊销为付款方式的国内货物贸易或服务贸易；

（二）卖方在国内赊销中可能担心买方的信用风险或流动资金周转困难，应收账款周转率过低，希望控制风险，拓展业务；

（三）买方（债务人）占强势地位，面临上下游客户迫切的融资需求，为降低其内部财务成本，希望保理商提供融资支持；

（四）适用于希望减轻应收账款管理与催收负担的卖方。

### 五、申请条件

（一）依法核准登记，具有经年检的法人营业执照或其他足以证明其经营合法性和经营范围的有效证明文件；

（二）拥有贷款卡；

（三）拥有开户许可证，并在我行开立结算账户；

（四）拥有合法的商品交易合同并且卖方已经有效履行义务。

### 六、担保要求:可免担保

## 七、业务流程

提交申请书——资信调查——签订《国内保理融资协议》——《应收款账债权转让通知/确认书》——提供相应融资——付款。

### 测试任务：

工商银行长沙星沙某营业网点拟在10月份湖南金融产品展销会上将对国内保理业务产品开展大型的宣传促销活动，银行机构把任务交给你，请你制定并撰写出宣传促销方案的框架。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，具有一定可行性，字数不少于400字。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	策划方案字数
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。	

分)	具体内容	封面完整	5	要素完整（策划名称、策划者、策划）。	不少于400字，每少20字扣1分。
		前言	5	简述策划的背景、目的、方案主要内容。	
		市场分析	10	消费者是谁，在哪里？消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析。	
		金融产品与服务分析	5	对金融产品与服务特点描述详细，金融产品与服务核心利益点分析准确。	
		产品定位	5	金融产品服务市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力。	
		销售目标	5	有营销目标，目标明确、具体、具有可行性。	
		销售策略	20	实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合。	
		经费预算	5	有预算与分配表（2分）费用预算合理，可行（3分）	
		效果评估	5	有效果评估（1分），效果评估合理，符合企业要求（2分）。	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到。		
小计			100		

### 39. 试题编号：2-2-4 招商银行浪漫人生品牌促销方案

#### (1) 任务描述

招商银行浪漫人生品牌 招商银行“伙伴一生”金融计划，为“浪漫人生”的您提供以下金融产品和服务，让您的生活更浪漫！

#### 1、居家服务--居家生活好帮手！

◇ 刷卡消费

◇ 自助缴费--水、电、煤气、电信等各种日常生活费用“自助缴费”业务。

◇ 代理扣款——您可委托银行对水、电、煤气、电信等日常居家费用按期自动代缴。

## 2、融资业务——解决您资金周转的需求！

◇ 个人住房按揭贷款--为您购买住房提供最长可达30年的按揭贷款，且提供7种还款方式供您灵活选择。

◇ 个人汽车消费贷款--最长可达5年的汽车按揭贷款。

◇ 信用卡循环授信--循环信用是一种按日计息的小额、无担保贷款。

◇ 信用卡免息分期付款。

◇ 信用卡调高临时额度。

◇ 预借现金——招商银行可为信用卡用户提供小额的现金借款，满足您的应急之需。

## 3、投资业务——选择招商银行，把握投资先机！

◇ 第三方存管业务，业界公认系统最稳定、服务最规范的存管银行。

◇ 开放式基金--招商银行推出“银基通”网上服务系统，代理基金公司向您提供开放式基金的各项投资理财服务。

## 4、电子银行--为您提供更方便、全方位的服务！

◇ 财富账户——为您提供全方位的现金管理和全方位的投资管理，帮助您方便、清楚、高效地管理个人的全部资产，如同您的CFO。

◇ 95555出行易——为您提供酒店预订、机票预订、出行保险购买、出行安排等一系列服务，只需一个电话，令您充分感受出行的轻松自在！

## 5、个性化产品及增值服务

◇ 溢财通——“溢财通”是招商银行首家推出智能理财新工具。

### 测试任务：

招商银行长沙星沙支行拟在10月份在辖区内主要高档社区将对浪漫人生品牌业务开展大型的宣传促销活动，银行机构把任务交给你，请你制定并撰写出宣传促销方案的框架。其具体内容必须包括活动背景及目标、对象、主题、方式、时间地点、促销工具配合方式、前期准备、中期操作、后期延续、费用预算、意外防范、效果评估等方面。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，具有一定可行性，字数不少于400字。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	策划方案字数不少于400字，每少20
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	具封面完整	5	要素完整(策划名称、策划者、策划)。	
	体前言	5	简述策划的背景、目的、方案主要内容。	

内容	市场分析	5	市场分析包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手分析，市场分析确切、到位。	字扣 1分。
	促销活动目标	5	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性。	
	促销活动主题	5	有主题，主题鲜明、引人注目。	
	促销活动对象	5	有明确的活动对象，活动对象选择符合金融企业市场要求。	
	促销活动时间地点	5	选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当，地点选择得当。	
	活动方式	15	促销活动方式选择，刺激程度适当，与费用匹配。	
	进度安排资源准备	5	对活动全过程拟成时间表，何地需要哪些资源，需要怎么布置进行安排。	
	费用预算	5	有预算与分配表费用预算合理，可行。	
	效果评估	5	有效果评估，效果评估合理，符合金融企业要求。	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到。	
小计		100		

#### 40. 试题编号: 2-2-5 广发证券长沙荷花路营业部定投基金促销方案

##### (1) 任务描述

基金定投是定期定额投资基金的简称，是指在固定的时间（如每月8日）以固定的金额（如500元）投资到指定的开放式基金中，类似于银行的零存整取方式。人们平常所说的基金主要是指证券投资基金。证券投资的分析方法主要有如下三种：基本分析、技术分析、演化分析，其中基本分析主要应用于投资标的物的选择上，技术分析和演化分析则主要应用于具体投资操作的时间和空间判断上，作为提高投资分析有效性和可靠性的重要补充。

普通投资者很难适时掌握正确的投资时点，常常可能是在市场高点买入，在市场低点卖出。而采用基金定期定额投资方式，不论市场行情如何波动，每个月固定一天定额投资基金，由银行自动扣款，自动依基金净值计算可买到的基金份额数。这样投资者购买基金的资金是按期投入的，投资的成本也比较平均。

由于定期定额是分批进场投资，当股市在盘整或是下跌的时候，由于定期定额是分批承接，因此反而可以越买越便宜，股市回升后的投资报酬率也胜过单笔投资。对于中国股市而言，长期看应是震荡上升的趋势，因此定期定额非常适合长期投资理财计划。

基金定投在成熟市场中非常流行，特别是在中国台湾，这种方法符合东方人储蓄习惯和积少成多的聚财思想。台湾是1989年开始做基金定投业务的，近20年的时间里，定投成为台湾普通投资者投资基金的重要方式。数据显示，在台湾14家著名的基金公司中，有9家基金公司定投业务的基金份额占到公司管理基金总量的60%。在台湾，定投被形象地比喻成“传家基金”，意思是说，坚持这个投资方式，可以年年坚持、代代相传，为家庭积累财富。可以看到，定投作为一种成熟的基金投资理念在成熟市场上得到大家的广泛认同。

其实，投资人只要能不被短期波动所困扰，对中国经济乃至世界经济的长远成长有信心，都可以通过基金定投尝试学做“巴菲特”，用自己的实践巴菲特“滚雪球”的投资哲学。能够坚持定投的人在投资心态上也会越来越成熟，勇于面对市场的不确定性。对于投资，如果心态上立于不败之地，

就向成功迈进了一大步。

测试任务：

广发证券长沙荷花路营业部对定投基金在长沙开展大型的宣传促销活动，按照市场背景资料和促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的促销方案，字数不少于400字。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	策划方案字数不少于400字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)。
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容。
	市场分析	5	市场分析包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手分析，市场分析确切、到位。		

	促销活动目标	5	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性。	
	促销活动主题	5	有主题，主题鲜明、引人注目。	
	促销活动对象	5	有明确的活动对象，活动对象选择符合金融企业市场要求。	
	促销活动时间地点	5	选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当，地点选择得当。	
	活动方式	15	促销活动方式选择，刺激程度适当，与费用匹配。	
	进度安排资源准备	5	对活动全过程拟成时间表，何地需要哪些资源，需要怎么布置进行安排。	
	费用预算	5	有预算与分配表费用预算合理，可行。	
	效果评估	5	有效果评估，效果评估合理，符合金融企业要求。	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到。	
小计		100		

#### 41.试题编号：2-2-6某公司重大疾病保险促销方案

##### (1) 任务描述

重大疾病保险，是指当被保险人患保单指定的重大疾病确诊后，保险人按合同约定定额支付保险金的保险。该险种保障的疾病有心肌梗死、冠状动脉绕道术、癌症、脑中风，尿毒症、严重烧伤、突发性肝炎、疾和主要器官移植手术、主动脉手术等，对于这些疾病的具体内容在保险合同中有详细的释义。因该险种保障程度高，需求量大，在我国较为流行，所覆盖的病种呈现增多的趋势。

产品名称:国寿康宁终身重大疾病保险。

产品简介:国寿康宁终身重大疾病保险为您提供高达三倍保额的重疾保障及身故保障，还可保单借款。

保险期间:终身。

产品特点:①重大疾病保险金,如患合同约定的重大疾病,将获得重疾保险金以支付高额医疗费用。②身故保险金,一旦遭遇不幸将获得一笔资金,以维持家人的正常生活水平。③终身保障,交费有期限,保障无限期,一旦拥有,一生呵护。④保单借款,如需流动资金,可凭保单按条款规定获取借款。

保险责任:包括40种重大疾病保障和10种特定疾病保障。保障范围广,特定疾病提给付。

投保案例:王先生,30岁,投保10万元康宁终身,选择20年交费,年交保费8700元,可获得如下利益:

①重大疾病保险金:被保险人于合同生效(或最后复效)之日起180日后,初次发生并经专科医生明确诊断患者合同所指的重大疾病(无论一种或多种),本公司给付重大疾病保险金30万元,合同终止。

②身故保险金:被保险人身故,本公司给付身故保险金30万元,合同终止。

测试任务:

由于该险种保障程度高,需求量大,保险公司为了扩大市场份额,请你根据促销方案策划流程为该产品进行促销活动策划,并撰写出一个促销方案框架,字数不少于400字。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、 造成恶劣影响的本项 目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、 细致(5分);撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	策划方案字数 不少于400字, 每少20字扣1 分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)。
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容。
		市场分析	5		市场分析包括企业的宏观环境以及行业分 析、消费者分析、竞争对手分析,市场分析 确切、到位。
		促销活动目标	5		有活动目标,目标明确、具体、具有针对性。
		促销活动主题	5		有主题,主题鲜明、引人注目。
		促销活动对象	5		有明确的活动对象,活动对象选择符合金融 企业市场要求。
		促销活动时间地点	5		选择恰当,与活动对象、活动主题相适应, 时间选择得当,地点选择得当。
		活动方式	15		促销活动方式选择,刺激程度适当,与费用 匹配。
		进度安排 资源准备	5		对活动全过程拟成时间表,何地需要哪些 资源,需要怎么布置进行安排。
		费用预算	5		有预算与分配表费用预算合理,可行。
效果评估	5	有效果评估,效果评估合理,符合金融企业 要求。			
	创新方面	5	方案有一定新意,见解独到。		

小计	100	
----	-----	--

42.试题编号：2-2-7某保险公司“两全保险”促销方案

(1) 任务描述

产品名称：“两全保险”

投保年龄：出生满30天以上至50周岁以下

缴费方式：10年、15年、20年

保险期限：保障至80周岁

保险期间：保险期间为合同生效之日起至被保险人年满八十周岁的年效对应日止。

保险责任：

1、生存保险金：自合同生效之日起，被保险人生存至每满三个保单年度的年生效对应日。

2、身故保险金：被保险人于合同生效之日起一年内因疾病身故，本公司按所交保险费（不计利息）给付身故保险金，合同终止；被保险人因意外伤害身故或于合同生效之日起一年后因疾病身故，本公司给付身故保险金，合同终止。

3、满期保险金：被保险人生存至保险期间届满的年生效对应日，本公司给付满期保险金，合同终止。

4、重大疾病保险金：在保险期间内，被保险人于合同生效（或最后复效）之日起一年后，初次发生并经专科医生明确诊断患本附加合同所指的重大疾病（无论一种或多种），本公司给付重大疾病保险金，合同终止。若因意外伤害导致上述情形，不受一年的限制。

测试任务：

永州某保险公司推出一份“两全保险”产品，请根据促

销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的促销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，具有一定可行性，字数在600-800字左右。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分);撰写的策划方案符合要求,能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	策划方案字数不少于600字,每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)。
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容。
		市场分析	5		市场分析包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手分析,市场分析确切、到位。
		促销活动目标	5		有活动目标,目标明确、具体、具有针对性。
促销活动主题	5	有主题,主题鲜明、引人注目。			

	促销活动对象	5	有明确的活动对象，活动对象选择符合金融企业市场要求。	
	促销活动时间地点	5	选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当，地点选择得当。	
	活动方式	15	促销活动方式选择，刺激程度适当，与费用匹配。	
	进度安排资源准备	5	对活动全过程拟成时间表，，何地需要哪些资源，需要怎么布置进行安排。	
	费用预算	5	有预算与分配表费用预算合理，可行。	
	效果评估	5	有效果评估，效果评估合理，符合金融企业要求。	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到。	
小计		100		

#### 43. 试题编号：2-2-8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、机动车盗抢保险四主险，玻璃单独破碎险等十五附加险。承保车辆财产损失和经济赔偿责任。

保险期间：除另有约定外，保险期间为一年。

产品特色：快捷、方便、且商业险的保费比传统渠道的优惠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：4008-007-007，在

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：

永州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，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的促销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，具有一定可行性，字数在600-800字左右。

### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### （3）考核时量

90分钟。

### （4）评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、 细致(5分);撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)。	
作品	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	策划方

(80分)	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。	案字数不少于600字，每少20字扣1分。	
	具体内容	封面完整	5		要素完整（策划名称、策划者、策划）。
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容。
		市场分析	5		市场分析包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手分析，市场分析确切、到位。
		促销活动目标	5		有活动目标，目标明确、具体、具有针对性。
		促销活动主题	5		有主题，主题鲜明、引人注目。
		促销活动对象	5		有明确的活动对象，活动对象选择符合金融企业市场要求。
		促销活动时间地点	5		选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当，地点选择得当。
		活动方式	15		促销活动方式选择，刺激程度适当，与费用匹配。
		进度安排资源准备	5		对活动全过程拟成时间表，何地需要哪些资源，需要怎么布置进行安排。
		费用预算	5		有预算与分配表费用预算合理，可行。
效果评估	5	有效果评估，效果评估合理，符合金融企业要求。			
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到。		
小计		100			

### 项目3：证券投资业务处理

#### 44. 试题编号：2-3-1 股票类型与基本操作（一）

##### （1）任务描述

自1998年在港发行青岛啤酒（HK0168）H股以来，共有4批共77家境外上市预选企业，这些企业部处于各行业领先地位在一定程度上体现了中国经济的整体发展水平和增长潜力。到1997年底，已经有42家境外上市预选企业经过改制在境外上市，包括上海石化、镇海化工、庆铃汽车、北京大

唐电力、南方航空等。其中有31家在香港上市，6家在香港和纽约同时上市，2家在香港和伦敦同时上市，2家单独在纽约上市，1家单独在新加坡上市。42家境外上市企业累计筹集外资95.6亿美元。

测试任务：

1、我国上市公司的股票有A股、B股、H股、N股和S股等的区分，请分别说明它们的含义。

2、对最近交易日上市A、B股总市值排名并截图，指出最近交易日总市值最大和最小的银行股是什么并截图，列出总市值具体为多少。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。	一共不少于200字，每少20字扣1分。
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。	

分)	具体内容	股票类型	40	正确解释各种类型股票的含义与区别。	
		市值排名	15	截图正确。	
		市值	15	正确列出最大、最小总市值。	
小计			100		

#### 45.试题编号：2-3-2股票类型与基本操作（二）

##### （1）任务描述

中国建筑（601668）上半年报告显示，上半年实现营业收入3749亿元，同比增长24.2%；归属上市公司股东的净利润118.2亿元，同比增长34.4%。同时，中国建筑（601668）披露优先股发行预案，拟发行不超过3亿股优先股，募集资金总额不超过300亿元，发行对象为不超过200名合格投资者。本次发行的优先股采用附单次跳息安排的固定股息率。

中国建筑（601668）表示，公司普通股的估值水平处于历史低位，发行普通股股票进行融资受到一定限制。截至6月30日，公司资产负债率达79.52%，为满足公司业务快速发展，亟须拓展新的融资渠道。

测试任务：

- 1、说明什么是优先股，它和普通股有什么区别。
- 2、为什么企业要发行优先股？
- 3、指出最近交易日总市值最大和最小的建筑装饰类股票是什么并截图，列出总市值具体为多少

##### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

##### （3）考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、 造成恶劣影响的 本项记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、 细致(5分);撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。		
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	区别	30		正确解释优先股与普通股的区别。
		代码特征	20		正确解释发行优先股的原因。
类型		20	正确截图,并列出具体的值。		
小计		100			

#### 46. 试题编号: 2-3-3 股票指数分析

##### (1) 任务描述

8月22日,沪指报2240.81点,涨10.35点,涨幅0.46%,成交1404亿元;深成指报8059.40点,涨48.69点,涨幅0.61%,成交1731亿元;创业板指报1461.72点,涨13.84点,涨幅0.96%,成交390.7亿元。8月21日,汇丰公布中国8月制造业PMI初值50.3,创近三个月最低,低于预期的51.7与7月份的终值51.7,这也是该指数结束了4个月来的反弹出现拐点向下。中信证券表示,本次汇丰制造业PMI掉头向下预示着市场预期与经济复苏力度都显著弱化,这进一步破坏了本轮反弹行情的基本面基础,市场反弹已结束。事实上,受不及预期的PMI数据影响,昨日盘中股指大幅下跌逾1.2%,不过午后奋

力拉升，收复大半跌幅。考虑到下周新股申购冻结资金高达9000亿，而今日的股指依旧收涨的表现来看，昨日的大幅杀跌似乎已基本将利空消化完毕。周五早间，美银美林分析师团队发布消息称，上证综指正转向上升趋势，“我们已经到达五年下行趋势的终点，即将突破。”

测试任务：

- 1、结合案例，解释“股指”的含义。
- 2、截取“沪深300指数”日K线图和分时走势图。
- 3、解释“外盘”，“内盘”，查询贵州茅台（600519）当日的外盘、内盘并分析目前的买卖方力量对比（100字以上）

#### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### （3）考核时量

90分钟。

#### （4）评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、 细致(5分);撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	具体 外盘、 内盘	40	正确解释含义,并能进行简要分析。	

	内容	软件操作	15	截图正确。	
		股指	15	正确解释股指的含义。	
小计			100		

#### 47. 试题编号：2-3-4基金交易业务（一）

##### （1）任务描述

基金银丰(500058)是一支中国封闭式基金，本基金只投资于在国内依法公开发行上市、具有良好流动性的金融工具，主要包括在上海证券交易所和深圳证券交易所挂牌的股票和债券，法律、法规及中国证监会允许的其他金融工具也将纳入本基金投资范围。本基金的股票投资主要投资于经营业绩较为稳定的成熟企业、有增长潜力的企业以及经过资产重组后预期业绩显著改善的企业等发行上市的股票。债券投资主要投资于国债、相对安全的企业普通债券及可转换债券等。本基金持有债券的比例不低于总资产的25%，最高可达5%。本基金为平衡型证券投资基金，主要追求长期稳定的收益。基金管理人力求有机融合稳健型与进取型两种投资风格，构造一个使长期资本增值与当期收入水平适度匹配的投资组合。

##### 测试任务：

1、查找“基金银丰(500058)”相关信息，填入下表：

基金名称		基金代码	
基金简称		每份发行价	
基金份额总额		基金类型	
发行日期		基金经理	
上市日期		基金管理人	

存续年限		基金托管人	
会计师事务所		律师事务所	

2、基金类型可分为公司型和契约型，请分别进行解释比较（200字以上）。

### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### （3）考核时量

90分钟。

### （4）评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、 细致(5分);撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。		
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	基金	30		正确填写该基金的相关资料。
		区别	30		正确解释公司型和契约型基金的区别。
查找信息		10	正确查找到信息。		
小计		100			

## 48.试题编号：2-3-5基金交易业务（二）

### （1）任务描述

9月以来，公募基金份额呈现稳步增长态势，基金规模不断壮大，基金公司管理资产规模也不断提升，显示投资者

对基金的配置增加。

WIND数据显示，截至9月10日，公募基金份额达113331.15亿份，与二季度的111309.82亿份相比，增长2021.33亿份。基金人士分析，9月以来的“开门红”行情主要是资金面驱动所致，影响未来市场走向的关键点在于后续增量资金能否持续发力。

据东方财富网数据显示，截至9月10日，近一周以来大盘超大单资金流入超过59亿元，中单与小单流入合计突破235亿元大关。基金人士指出，本周以来市场出现量价齐升格局，继打新资金解冻之后，市场流动性改善带来一轮修复性投资机遇。

测试任务：

1、查找“基金汉兴（500015）”相关信息，填入下表：

基金名称		基金代码	
基金简称		每份发行价	
基金分数额总额		基金类型	
发行日期		基金经理	
上市日期		基金管理人	
存续年限		基金托管人	
会计师事务所		律师事务所	

2、概念解释：公募基金；股票型基金；混合型基金（100字以上）。

（2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分),方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分);撰写的策划方案符合要求,能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。		
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	基金	40		正确填写该基金的相关资料。
		区别	20		正确解释几种基金的含义。
查找信息		10	正确查找到信息。		
小计		100			

## 49. 试题编号：2-3-6 债券交易业务

### (1) 任务描述

财政部从2009年7月7日正式代理发行2009年深圳市政府债券，实际发行面值为24亿元，票面年利率为1.79%。深圳市地方政府债券的发行截止期是7月9日，7月13日起在各交易场所以现券买卖和回购的方式上市交易。财政部同期代理发行的还有宁波市、新疆维吾尔自治区、山东省和辽宁省地方政府债券各一期，五期地方政府债券合计面值19亿元，五期债券期限均为3年。

测试任务：

1、债券有哪些特征，具体有什么含义？

## 2、债券按发行主体的不同可以分为哪些类型？

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分),方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分);撰写的策划方案符合要求,能在规定时间内完成任务(5分)。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	具体内容			
	股票类型	40	正确列出债券特征。	
	市值排名	30	正确提出并解释债券的类型。	
小计		100		

## 50.试题编号：2-3-7上市公司财务分析

### (1) 任务描述

上市公司的财务分析是个复杂而繁琐的工作，作为投资者或不可能或不愿意做，因此他们往往选择其中的几个指标来进行。投资者常用的指标有：净利润及净利润增长率，每股收益，每股净资产，净资产收益率，每股经营性现金流量等。

测试任务：

上网查询中金公司和招商证券的财务指标，并做比较分析并得出结论（200字左右）。

相关公司	中金公司		招商证券	
指标	2021	2020	2021	2020
净利润				
净利润同比增长率				
每股收益				
每股净资产				
每股经营现金流				
净资产收益率				

## （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## （3）考核时量

90分钟。

## （4）评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透细致(5分)；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	要求在200字以上，每少20字扣1分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	能运用相关指标进行分析，涉及计	

			算时，计算过程清楚，结果正确， 分析恰当	
--	--	--	-------------------------	--

## 51. 试题编号：2-3-8技术指标分析（一）

### （1）任务描述

九芝堂，前身“老九芝堂药铺”，创建于1600年。2004年2月“九芝堂”商标被国家工商行政管理总局商标局认定为中国驰名商标；2006年9月，“九芝堂”被国务院商务部认定为“中华老字号”；2008年6月，九芝堂传统重要文化被列入国家级非物质文化遗产保护目录。

同花顺（300033）数据中心显示，九芝堂（000989）9月14日获融资买入888.45万元，占当日买入金额的13.24%，当前融资余额3.27亿元，占流通市值的4.31%，低于历史50%分位水平。

融券方面，九芝堂9月14日融券偿还8.10万股，融券卖出4.43万股，按当日收盘价计算，卖出金额48.69万元，占当日流出金额的1.1%；融券余额180.72万，超过历史80%分位水平，处于相对高位。

### 测试任务：

- 1、查找九芝堂（000989）的上市日期。
- 2、指出九芝堂（000989）的历史最高价和最低价，最近交易月份的最高价和最低价（月K线），最近交易周的最高价和最低价（周K线）。
- 3、K线起源于哪个国家，最早用来分析哪个市场？
- 4、利用F10查找九芝堂（000989）最近公布（2022年9月30日）的前十大股东和前十大流通股东。

### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分),业务处理不违背职业道德与相关法律、规定(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务,思路清晰,对背景资料分析透细致(5分);撰写的文字材料符合要求,能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	能运用相关指标进行分析,涉及计算时,计算过程清楚,结果正确,分析恰当	

52. 试题编号: 2-3-9技术指标分析 (二)

(1) 任务描述

中国银行全称是中国银行股份有限公司,总行位于北京复兴门内大街1号,是五大国有商业银行之一。中国银行的业务范围涵盖商业银行、投资银行、保险和航空租赁等,旗下有中银香港、中银国际、中银保险等控股金融机构,在全球范围内为个人和公司客户提供金融服务。

测试任务:

1、指出中国银行（601988）最近交易日的开盘价、收盘价、最低价、最高价，是何种K线形态？有什么含义？请截图说明。

2、指出中国银行（601988）最近交易日的内盘和外盘分别是多少，内外比为多少，说明内盘和外盘的含义，及对股票走势的可能影响，请截图说明。

3、说明MACD的指标含义，MACD的金叉和死叉分别是何技术形态，并说明其技术特征含义，说明中国银行（601988）的MACD指标出入多头还是空头市场？请截图并说明。

## （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## （3）考核时量

90分钟。

## （4）评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任 务(5分)，业务处理不违背职业道 德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场 纪律、造成恶 劣影响的本项 目计0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务， 思路清晰，对背景资料分析透细致 (5分)；撰写的文字材料符合要 求，能在规定时间内完成任务(5 分)	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	

	达			
	内容	60	能运用相关指标进行分析,涉及计算时,计算过程清楚,结果正确,分析恰当	

### 53.试题编号：2-3-10经济周期分析

#### (1) 任务描述

经济周期是指国民收入及经济活动的周期性波动，一般包括繁荣、萧条、衰退和复苏四个阶段。繁荣阶段的特征是生产迅速增加、投资增加、信用扩张、价格水平上升、就业增加、公众对未来预期乐观等。萧条阶段的特征为生产急剧减少、投资减少、信用萎缩、价格水平下跌、失业严重、公众对未来预期悲观等。衰退阶段是从繁荣到萧条的过渡时期，复苏则是从萧条到繁荣的过渡时期。

#### 测试任务：

根据给出资料和网上资料，分析经济周期对证券市场可能造成的影响（300字以上）。

#### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### (3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能	10	按相关业务规定、流程处理业务，	

	力		思路清晰,对背景资料分析透细致(5分);撰写的文字材料符合要求,能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料(80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	不能少于300字,每少20字扣1分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	能运用相关指标进行分析,涉及计算时,计算过程清楚,结果正确,分析恰当	

## 项目4: 金融大数据业务处理

### 54. 试题编号: 2-4-1 中国智能投顾产业

#### (1) 任务描述

2016年,金融科技成为金融领域的新宠,越来越多企业开始用技术手段改善金融体系的各个方面,其中人工智能对于传统金融产业的改变尤其引人注目。在投资管理领域,金融科技也开始发挥作用,智能投顾产品不断面世。所谓智能投顾(也称机器人投顾),就是用云计算、大数据、机器学习/深度学习等技术将资产组合理论等其他金融投资理论应用到模型中,结合投资者个人财务状况和风险偏好,为投资者提供最佳投资组合。

但从2017年开始展现惊人的发展速度,2017年我国的智能投顾管理的资产达289亿美元,其年增长率高达261%,2020年我国智能投顾市场规模为3160亿左右。2022年我国智能投顾管理规模仍有望超6600亿美元。

2021年7月15日,证监会发布行政许可事项服务指南——《投资咨询机构从事证券服务业审批》,对中国证券投

资咨询产业进行规范管理，对投顾服务产业进行市场监管。2021年7月29日，中国证监会办公厅发布《中国证监会关于深化“证照分离”改革进一步激发市场主体发展活力实施方案》，按国务院部署，自2021年7月1日起，在全国范围内实施涉企经营许可事项全覆盖清单管理，加快推进从“重审批”到“重指导、优服务、强监管”的重心转移，真正实现“宽进严管”。进一步促进金融市场的发展，带动智能投顾产业的发展。2021年11月，部分基金公司和基金销售机构收到《关于规范基金投资建议活动的通知》，对基金投资组合策略建议活动的业务界定以及规范整改安排做出了相关规定，多家银行智能投顾服务业务受到影响，暂停申购功能，但存量客户服务不受影响。

测试任务：

- 1、我国的智能投顾市场主要有几类？分别是什么？
- 2、相较于人工投顾，智能投顾有什么优势？

要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数在300字左右。

#### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### (3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与	严重违反考场纪律、造成恶

			营销伦理(5分)	劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻,细致(5分);撰写的策划方案符合要求,能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	不能少于200字,每少20字扣1分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理,处理得当	

## 55.试题编号: 2-4-2云计算在金融服务中的应用

### (1) 任务描述

#### 云计算在金融服务中的应用

作为金融服务行业的先锋,招商银行在云计算与大数据技术的联合应用方面取得了令人瞩目的成果。

其融合了互联网、人工智能、云计算、大数据、区块链等前沿技术的“招行”智能银行,是金融服务领域内具有代表性的综合性应用。“招行”智能银行整合了招商银行的线上、线下、自助终端、社交等多种形态的渠道,充分利用云计算和大数据技术对数据进行归纳、分析和挖掘,并融合人工智能技术,实现精细化服务。通过“招行”app,客户可以随时随地进行金融服务相关的操作,无需前往网点或者ATM机。

在“招行”智能银行应用过程中,云计算技术提供了弹性、高可用、自动化等优势。通过使用云基础设施,招商银行趋近于无限扩展客户服务的能力。同时可以根据客户流量变化按需使用计算资源,从而保证客户的服务质量。此外,云计算技术大幅降低了IT设备和管理成本,也提高了系统的

安全可靠。

测试任务：

云计算在金融领域有哪些应用价值？要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，不少于300字。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任 务(5分)，方案不违背职业道德与 营销伦理(5分)	严重违反考场 纪律、造成恶 劣影响的本项 目计0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料 分析透彻，细致(5分)；撰写的 策划方案符合要求，能在规定时间 内完成任务(5分)	
文字材料 (80分)	卷容格 式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	不能少于300 字，每少20字 扣1分
	文字表 达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

56. 试题编号：2-4-3 大数据金融的发展

(1) 任务描述

近年来，中国建设银行曲靖市分行深入贯彻党中央、国务院关于金融支持中小企业发展的决策部署，深入践行新金融发展理念，在金融科技的支持下，数据挖掘、联动和应用

逐渐走向成熟，大数据普惠金融业务加速发展。截至2023年9月14日，普惠贷款余额突破30亿元，本年度新增9.48亿元，增速45.50%，贷款客户达6317户，累计为9000余户小微企业、个体工商户提供超过100亿元的信贷支持。

大数据普惠金融依托数据基础建设和数据技术提取，其中通过“银税直连”为1200余户诚信纳税企业累计发放21.75亿元“云税贷”；通过收单交易多维度数据为2600余户商户累计发放11.58亿元“商户云贷”，引用建行特有科创企业技术流评价体系，为12户“轻资产”科创企业采用知识产权质押方式授信5060万元。同时，通过“建行惠懂你”APP打破传统授信方式，实现普惠金融客户一站式服务。“建行惠懂你”App授信客户5171户，贷款余额21.68亿元。

测试任务：

请你结合上述资料和生活实际谈一谈大数据金融发展面临的机遇与挑战分别有哪些？要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，不少于300字。

## （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## （3）考核时量

90分钟。

## （4）评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶

	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻，细致（5分）；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	劣影响的本项目计0分
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	不能少于300字，每少20字扣1分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

## 项目5：个人理财及风险业务处理

57. 试题编号：2-5-1 某证券公司“一对多”专户理财业务销售方案

### (1) 任务描述

#### “一对多”专户理财

通俗来说是指多个客户把钱汇总在一个账户交给基金公司专业团队打理。根据证监会公布的基金“一对多”合同内容与格式准则，单个“一对多”账户人数上限为200人，每个客户准入门槛不得低于100万，每年至多开放一次，开放期原则上不得超过5个工作日。“一对多”由公募基金公司中的专户团队管理，但准入要求与私募基金更接近。

基金理财专户指基金公司向两个以上的特定客户募集资金，或者接受两个以上特定客户的财产委托，将其委托财产集合于特定账户进行证券投资活动，类似于私募基金。

专户理财是指基金公司向特定客户募集资金，或者接受特定客户的财产委托，由商业银行担任资产管理人，为资产委托人的利益，运作委托财产进行证券投资的活动。“一对一”是指特定客户为一个人的专户理财。“一对多”是指特定客户为两个人以及两个人以上的专户理财。投资人可以通过

基金公司专户 理财部门、代销银行、以及像好买这样的投资管理公司来购买。投资范围投资于交易所和银行间证券产品，包括股票、债券和基金等，也可能包括权证。目前，约大多数为非结构性产品。投资于交易所和银行间的证券产品，包括股票、债券和基金等，也可能包括权证。也可发行结构性产品、QDII 等。

人数限制：50 人，机构上限 200 人

信披要求：每月一次披露净值，也有每周公布者。09年2月银监会曾下文要求每周披露一次。要求在资产管理合同中约定向投资人报告相关信息的时间和方式，保证投资人能够充分了解资产管理计划的运作情况。

流动性：一般每月开放申赎，部分每周开放,最多一年开放一次申赎

成立要求：一般是5000万才可成立

实际管理人：公募基金公司中的专户投研团队

监管机构：银监会、证监会

费用：如果投资人在封闭期内赎回需缴纳赎回费（费用以合同为准），如果在开放日赎回时没有费用的。固定管理费 0.9%和不高于 20%的业绩提成（满足提成条件）。

2020年“一对多”在市场的质疑声中高调开闸。“一对多”产品的优势在于仓位灵活、选股至上。2021年在市场大幅震荡的背景下，基金“一对多”产品以其整体优良的业绩为自身“正名”。与公募基金追求“相对收益”截然不同，基金专户追求的是“绝对收益”，在这个过程中，资产配置和个股选择都很重要。从1季度报曝光的基金专户重仓股来看，

部分基金专户在个股选择上的精确布局显然高人一筹，基金对于次新中小盘股和次新创业板上市公司青睐有加。其中上述上海凯宝、赛为智能等均为今年1季度上市的创业板新股。需要指出的是，在内忧外患下，今年来低估值的蓝筹股不涨反跌，而部分中小盘股受到资金追捧，股价大幅上涨。

据统计，在已经成立的40多只“一对多”基金产品中，广发基金、易方达基金、汇添富基金和海富通基金整体基金净值表现比较突出，位列第一梯队。易方达自2001年成立以来，各项业务快速发展，公司目前兼具公募基金、社保基金、企业年金基金、QDII、专户资产管理业务资格。截至2018年6月30日，易方达旗下管理的各类资产的总规模超2000亿人民币，稳居行业前列。

易方达是国内首批获得专户业务资格的基金公司之一，截至2018年6月底，我司共有13个单一客户特定资产管理账户正在投资运作，期末资产规模近47亿元；共有18只特定多个客户资产管理计划正在投资运作，总募集规模近24亿元，专户业务发展在业内居于领先地位。

易方达专户投资总监肖坚打造的投资团队则是全面不留死角。据悉，其团队里面共有十余位各具特色的投资经理。在组建团队时，肖坚从长远考虑，认为整个专户投资团队要自成体系，不能有短板，因此在人员构成上，配备有做交易出身的，有做过研究员的，还有做过投行的，有研究周期性行业极具心得的，也有做固定收益产品的老将，有擅长选股的，有擅长选时的。肖坚认为只有这样才能适应专户理财的需要，才能根据不同的产品特点，不同客户需求，提供相应

的理财服务。

测试任务：

易方达证券公司根据市场经营和竞争需要，推出了上述金融产品，需要面向市场进行推广和销售，请根据给定的金融企业现状及市场背景资料，对提供的金融产品推销方法和流程进行分析策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的产品推销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数在600-800字左右。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于600字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具 体 内	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	10		消费者是谁，在哪里？消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析
		金融产品与服务分析	5		对金融产品与服务特点描述详细，金融产品与服务核心利益点分析准确
产品定	5	金融产品服务市场定位符合市场实际			

	容 位		情况、定位具有竞争力	
	销售目标	5	有营销目标，目标明确、具体、具有可行性	
	销售策略	20	实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合	
	经费预算	5	有预算与分配表(2分)费用预算合理，可行(3分)	
	效果评估	5	有效果评估(1分)，效果评估合理，符合企业要求(2分)	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到	
小计		100		

## 58. 试题编号：2-5-2 中信证券理财产品理财方案

### (1) 任务描述

中信证券股份有限公司是中国证监会核准的第一批综合类证券公司之一，前身是中信证券有限责任公司，于1995年10月25日在北京成立，注册资本6,630,467,600元。2002年12月13日，经中国证券监督管理委员会核准，中信证券向社会公开发行4亿股普通A股股票，2007年1月6日在上海证券交易所挂牌上市交易，股票简称“中信证券”，股票代码“600030”。

中国国际信托投资公司成立初期曾被邓小平同志赞誉为中国在对外开放中的一个窗口。中信集团按照国家的法律法规和方针政策，坚持开拓创新，通过吸收和运用外资，引进先进技术，采用国际上先进、科学的经营方式和管理方法，遵循市场经济规律，在诸多业务领域中进行了卓有成效的探索，取得了较好的经济效益，在国内外树立了良好的信誉，为国家的改革开放事业作出了重大贡献。

公司长期以来秉承“稳健经营、勇于创新”的原则，在若干业务领域保持或取得领先地位。2018年公司股票承销的市场份额17.39%，排名第一；债券承销的市场份额 12.15%，

排名第一；公司及控股公司合并的股票基金交易额市场份额 8.56%，排名第一；公司控股基金所管理的资产规模合并市场份额 10.29%，排名第一；研究团队蝉联第一。

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	3.5%，提前购回 2 %	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2018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，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的产品推销方案。要求金融产品推销方案格式正确、内容详实、条理清楚、可以具体操作执行。字数在600-800字左右。

## (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## (3) 考核时量

90分钟。

## (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注

职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰, 对背景资料分析透彻、细致(5分); 撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于800字, 每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具 体 内 容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	10		消费者是谁, 在哪里? 消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析
		金融产品与服务分析	5		对金融产品与服务特点描述详细, 金融产品与服务核心利益点分析准确
		产品定位	5		金融产品服务市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力
		销售目标	5		有营销目标, 目标明确、具体、具有可行性
		销售策略	20		实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合
		经费预算	5		有预算与分配表(2分)费用预算合理, 可行(3分)
		效果评估	5		有效果评估(1分), 效果评估合理, 符合企业要求(2分)
创新方面		5	方案有一定新意, 见解独到		
小计		100			

## 59. 试题编号: 2-5-3 国泰君安理财产品理财方案

### (1) 任务描述

国泰君安证券股份有限公司前身为国泰证券(1992年9月10日成立)和君安证券(1992年8月25日成立), 1999年8月18日两公司合并新设为国泰君安证券股份有限公司("国泰君安"), 目前注册资本为61亿元人民币。

自成立之日起, 国泰君安秉持以客户为中心的服务理念, 扎根于国内资本市场, 是国内规模最大、经营范围最广、机

构分布最广、服务客户最多的证券公司之一，旗下设国泰君安金融控股有限公司（注册地香港）、国泰君安期货有限公司、上海国泰君安证券资产管理有限公司、国泰君安创新投资有限公司、国联安基金管理有限公司5家子公司，在全国30个省、市、自治区设有29家分公司、193个证券营业部。

产品代码	产品名称	类型	风险等级	规模	单位净值（七日年化）	日涨幅	今年以来
952001	君得利一号	货币型	低风险	-	5.03%	0.01%	2.95%
952010	君得利二号	货币型	低风险	50 亿元	5.11%	0.01%	2.90%
952050	君得利三号	货币型	低风险	-	4.40%	0.01%	1.53%
952100	现金管家	货币型	低风险	50 亿元	2.75%	-	-
952221	君得金优先级 1 天	债券型	低风险	10 亿元	-	-	-
952007	君得惠	债券型	低风险	60 亿元	1.073	0.08%	5.31%
952237	君享套利 7 号优先级 A	量化型	低风险	3 亿元	1	0.00%	0.00%
952222	君得金优先级 7 天	债券型	低风险	10 亿元	-	-	-
952232	君得金优先级 182 天	债券型	低风险	10 亿元	-	-	-
952224	君得金优先级 28 天	债券型	低风险	10 亿元	-	-	-

### 测试任务：

现国泰君安想要进入湖南长沙市场，为了让长沙消费者充分了解国泰君安，以便顺利进入长沙市场，将在2023年8月在该公司长沙营业网点将开展大型的宣传促销活动推广上述理财产品，请按照给定的背景资料，根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的促销方案。其具体内容必须包括活动背景及目标、对象、主题、方式、时间地点、促销工具配合方式、前期准备、中期操作、后期延续、费用预算、意外防范、效果评估等方面，字数600-800字。

## (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## (3) 考核时量

90分钟。

## (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于600字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具 体 内 容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	10		消费者是谁，在哪里？消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析
		金融产品与服务分析	5		对金融产品与服务特点描述详细，金融产品与服务核心利益点分析准确
		产品定位	5		金融产品服务市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力
		销售目标	5		有营销目标，目标明确、具体、具有可行性
		销售策略	20		实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合
		经费预算	5		有预算与分配表(2分)费用预算合理，可行(3分)
		效果评估	5		有效果评估(1分)，效果评估合理，符合企业要求(2分)
创新方面		5	方案有一定新意，见解独到		
小计		100			

60.试题编号：2-5-4职业女性的保险理财规划

## （1）任务描述

### 职业女性的保险理财规划

一、保户背景：张小姐，现年26岁，未婚，在一家大型公司工作，年薪5万元，在单位上享有社会医疗保险。

二、设计思路：从长远考虑，张小姐需要防止重大疾病方面的保障，同时，为防范不幸事故，张小姐可以投保保费较低的意外伤害保险。

三、保险理财方案：首先，投保10万元的“康乃馨女性重疾保险”，年交保费 3720 元，交费期 20 年，保险期间为终身。该保险专为成年女性度身定做，提供 28 种重大疾病保障，其中包括女性原位癌、恶性葡萄胎及系统性红斑狼疮等。具体保险利益：保单生效 90 天后，初患一类重大疾病，保险公司给付8万元“一类重大疾病保险金”，初患二类重大疾病，给付 2 万元“二类重大疾病保险金”；意外身故或保单生效 90 天后疾病身故，给付 10 万元“身故保险金”；

如果在保单生效的 90 天内，因疾病身故或初次发生一类或二类重大疾病，保险公司退还现金价值。给付一类或二类重大疾病保险金后，豁免以后各期保险费；

在未发生保费豁免的情况下，每年还可享受公司分配的红利。该保险所指的一类重疾包括恶性肿瘤，心肌梗死或心肌梗塞，重要器官移植，尿毒症，恶性葡萄胎，系统性红斑狼疮等22种疾病；二类重疾包括冠状动脉搭桥术、女性原位癌、失语、失聪、主动脉手术、心脏瓣膜置换术等 6 种疾病。

其次，投保 20 万元意外伤害险，年交保费 700 元。

保险利益：被保险人因 遭受意外伤害事故，并且事故之日起 180 天内身故的，按其意外伤害保险金额受益人可获得“意外伤害身故保险金”20 万元；被保险人因遭受意外伤害事故，并自事故之日起 180 天内造成残疾的，按残疾程度给付相应比例的“意外残疾保险金”，以 20 万元为限。

测试任务：

- 1、谈谈该案例中保险的知识点有哪些？
- 2、如果该保险计划没有超过张小姐的经济承受能力，张小姐是否会接受提

议呢？针对上述案情，说出自己的观点和见解。

要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字左右。

#### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### （3）考核时量

90分钟。

#### （4）评分细则

评价内容		分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字	卷容	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少

材料 (80 分)	格式			于300字， 每少50字 扣3分
	文字 表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性强	
	内容	60	分析合理，处理得当	

## 61. 试题编号：2-5-5 三口之家的保险理财规划

### (1) 任务描述

#### 三口之家的保险理财规划

一、保户背景：张先生，33岁，某跨国集团驻中国首席代表，经常奔波往返于世界各地；妻子李女士是公务员，单位已为其提供了基本保险；爱子3岁。

二、设计思路：张先生是家庭主要支柱，收入可观，但工作压力大，且经常出差，所以投保大病类和意外伤害类保险十分必要；还可以给孩子投保合适的少儿险种。

#### 三、保险理财方案

首先，张先生投保健乐增额终身重大疾病保险（分红型）。投保后，由保险公司承担张先生患恶性肿瘤等11类重大疾病和实施冠状动脉绕道手术等重大手术的风险，同时可以保额为基础获得保险公司分配的年度红利和终了红利，共享保险公司经营成果。张先生可购买10万元保额，20年交费，每年交费4600元。

其次，张先生投保人身意外伤害保险，附加意外伤害医疗保险（关爱相随卡）。该险种保障被保险人因为意外伤害导致的身故和身体残疾，并且对被保险人因意外伤害在医疗机构治疗超出免赔额（50元）的医疗、医药费用承担给付责任。

每年每份仅需交100元保费，即可获5万元保额的意外伤害和2000元保额附加意外伤害医疗的保障，张先生最多可购

买5份。

另外，为孩子投保阳光灿烂少儿两全保险（分型）。保险责任：一是被保险人生存至 18、19、20、21 周岁生效对应日，按有效保额的 20% 领取“高等教育金”；生存至22、23、24周岁生效对应日，按有效保额的 25% 领取“深造金”；生存至25周岁生效对应日，按有效保额的 50% 领取“婚嫁金”；生存至30周岁和60周岁的生效对应日，分别按有效保额给付“发展金”和“养老金”；二是被保险人在18周岁的生效对应日后因疾病或意外伤害导致身故，按身故时有 效保额的6倍给付身故保险金。如果投保5万元该险种，年交保费为18750元，交费期间至孩子18周岁保单生效对应日的前一日止。

测试任务：

1、谈谈本案例中保险的知识点有哪些？

2、分别对张先生、李女士和其爱子进行投保情况进行具体分析。

要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字左右。

（2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

（3）考核时量

90分钟。

（4）评分细则

评价内容		分值	考核标准	备注
职业素养	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），	严重违反考场纪律、造成恶

(20分)			业务处理不违背职业道德与相关法律、规定(5分)	劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务,思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分);撰写的文字材料符合要求,能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料(80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于300字,每少50字扣3分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性强	
	内容	60	分析合理,处理得当	

## 62.试题编号: 2-5-6拍拍贷风险管理

### (1) 任务描述

拍拍贷全称为“上海拍拍贷金融信息服务有限公司”,总部位于上海。是国内用户规模最大的网络信用借贷平台之一。与国内其他网络信用借贷平台相比,拍拍贷的最大特点在于采用纯线上模式运作,平台本身不参与借款,而是实施信息匹配、工具支持和服务等功能,借款人的借款利率在最高利率限制下,由自己设定。而这也是网络信用借贷平台最原始的运作模式。拍拍贷在运营过程中有以下特点:

(1) 坚持纯线上平台,不做线下,不垫付本息。现在的P2P平台生存举步维艰,许多企业不得不为了生存推出了各种传统金融手段,例如,引入担保投资、风险池等。有些P2P平台为了缩短筹资时间,甚至在未有真实的借贷交易之前,就通过理财产品等手段,先行吸纳了出借人的资金,顺应了“变通求存”的商业本性。但拍拍贷始终坚持只做信息服务和交易中介平台,“不做线下,不垫付本息”的纯平台模式,只为来自线上的用户撮合交易,由客户自己承担可能出现的违约风险。将拍拍贷与非法集资划清了界限。

(2) 定位于小微企业融资服务。各大银行在审批电商小微企业的贷款申请时，信用度是一个很重要的参考指标。由于各大银行针对电商卖家、小微企业的信用评估体系有待改善，银行很难了解电商卖家、小微企业的信用，这直接导致了电商卖家、小微企业贷款的流产。拍拍贷认为，培养用户的信用意识，发展弱势群体的信用，才是蓝海市场之所在。拍拍贷依据网站多年的信贷经验，丰富充足的电子商务及个人数据库，建立了一套对贷款风险的控制机制，帮助电商卖家、小微企业消除了融资成本高、风险难以预测的两大障碍。也帮助电商卖家、小微企业解决了信贷支持少、直接融资渠道窄的问题，为他们提供了三千元~五万元的小额信用贷款，无须任何抵押，便捷且短期即可实现融资需求。另外，平台平均18%的贷款利率不仅打破了弱势群体认为普惠金融便利的贷款是一种施舍而过于依赖的幻想，使其增加了自身努力脱困的动力。与此同时，还吸引了更多的投资者加入到普惠金融的活动中来，以商业的手段达到了互惠的目的。

(3) 发展风险控制新模式。网络借贷主要面临两大风险：一是逾期未收到还款；二是涉嫌诈骗。对于诈骗风险控制，拍拍贷选择了参照“穷人银行”和Prosper的做法。授信，拍拍贷会审核借款人的真实身份、职业、动产、不动产、收入支出、银行账面等个人信息，依照一定的算法评定并公布其信用等级，其次，拍拍贷还将社会化因素引入评级，例如，网上用户之间做出的信用度评价、会员朋友圈子的大小、会员在圈子中的活跃程度等都会成为评级的参考，最后，在信用评价上，对于用户上传的身份证都会在公安数据库里进行查

验。同时，交易双方均要向拍拍贷提供本人开户银行账号，最终将造假骗款者踢出局。对逾期不还款这类风险，拍拍贷采用贷后跟进、回款管理和网上曝光未按时还款的借款人等手段。同时，还有协助出借人催债等服务流程。

测试任务：

- 1、拍拍贷平台吸引投资者的核心优势有哪些？
  - 2、拍拍贷平台出借人面临哪些主要风险？
  - 3、拍拍贷为降低平台坏账率做了哪些工作？
  - 4、拍拍贷风控基于一些假设来判断借款人的信用资质，在不断积累的数据基础上，逐渐提高假设和模型的精准性，这样做是可靠和有效的吗？出错而带来的损失由谁来承担呢？
- 要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范。

## （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## （3）考核时量

90分钟。

## （4）评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料	卷容	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	

料（80分）	格式		
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强
	内容	60	分析合理，处理恰当

### 63. 试题编号：2-5-7 “点名时间” 金融风险案例分析

#### （1）任务描述

“点名时间”曾经是全国最大最早的独立众筹网站，成立于2011年5月，与美国众筹平台Kickstarter的模式相似。自从“点名时间”成立后，一直在积极的探索中国式众筹的发展之路，是国内较有影响力的众筹平台之一。之前引发关注的动画电影《大鱼海棠》就是从点名时间的平台上孵化出来的。早在2013年，《大鱼海棠》制作团队在“点名时间”上发起众筹，最终获得3510人的支持，筹到158万元。

但是在“点名时间”的发展历程中，并不是一帆风顺。在长达五年的发展过程中，“点名时间”经历了多次调整和转型。

“点名时间”在上线初期，主要支持的众筹项目类别较广，囊括设计、电影、动漫、社区、科技等方面。网站的收入依靠的是向每个成功的项目抽成10%，这也是众筹网站最常见的收入来源。但是好景不长，“点名时间”在上线运营三年后却突然宣布，将放弃众筹平台的定位，转型为智能硬件首发平台。宣布团队已经停掉文化、音乐类众筹项目，而专注在智能硬件开发的项目上，并陆续推出了小K智能插座、定位糖等几个项目。

随后，由于“点名时间”的转型跨度较大，商业模式不清晰。“点名时间”不得不上线了特卖模式，即智能硬件限时抢购。但仍然在智能硬件上无法取得较大发展后，“点名

时间”又宣布重返众筹平台，恢复全部众筹项目类型，把以前丢弃购的旧本领再次捡了起来。

显然，“点名时间”的转型没有成功。资料显示，“点名时间”最后一个项目停止在2015年12月27日。在经历了几次波折后，还是在外部环境的变化和巨头的冲击下逐渐衰落，一直到被91金融所收购。

测试任务：

请结合相关信息分析，点名时间从众筹的先锋沦落到被收购，主要的原因是什么？要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字以上。

#### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### （3）考核时量

90分钟。

#### （4）评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于300字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 64. 试题编号：2-5-8 马上消费金融风险管理

### (1) 任务描述

马上消费金融股份有限公司是一家中国银保监会批准设立的持有消费金融牌照的全国性金融机构，成立于2015年，注册资本13亿元，是国内注册资本排第三的持牌消费金融公司。马上消费金融由重庆百货、中关村科金、物美控股、重庆银行、阳光保险、浙江中国小商品城共同发起设立。股东覆盖了银证保金融机构与批发零售企业，同时兼具互联网公司和传统行业。股东对马上消费金融在品牌、客户、数据、资金、渠道等方面的输出为其发展打下了坚实基础。马上消费金融的另一个特点是采用线上和线下消费场景相结合模式。在线下，受益于其股东构成，马上消费金融拥有遍布西南地区零售网点的重庆百货，我国开发最早也是最大的批发市场之一浙江小商品城以及主要布局在华北地区的零售巨头物美。

这些零售巨头拥有丰富的消费场景、海量的会员用户，同时基本具备场景排他性。在线上，马上金融加强与去哪、唯品会等流量平台合作，将消费金融服务嵌入旅游、家装、教育和医美等多领域中，既满足平台开展消费金融业务的资金需求也可以在获取用户的同时增加线上场景布局。

基于线上线下相结合的模式优势，马上消费金融创新运用移动计算、大数据、量化模型、机器学习、生物识别等前沿技术，运用独特的FICO规则模型与大数据模型双引擎的风险控制手段，为用户提供消费金融服务，用户从申请贷款到贷款审批，再到贷款到账、还款全程APP端操作，不用抵

押，不用担保，无须面签，最快10秒钟即可完成审批和放款，最高申请额度20万元，根据用户的信用情况确定利率，信用越好、利率越低。

测试任务：

1、马上消费属于互联网消费金融的哪种模式？

2、互联网消费金融的主要风险有哪些？未来的监管重点是什么？

要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字以上。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于300字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

65.试题编号：2-5-9“互联网保险”欺诈案

## （1）任务描述

2015年1月，国内首例“互联网保险”欺诈案在浙江省湖州市吴兴区人民法院宣判，被华泰财起诉的“职业骗保师”以保险诈骗罪被判处有期徒刑6年6个月。据行业专家介绍，这是国内已知互联网保险领域的首例欺诈判决案例，对于互联网保险行业的健康发展、相关法律法规的健全、监管政策的制定、保险企业的反欺诈维权提供了宝贵借鉴。

此次互联网保险欺诈判决案例所涉及的产品，是华泰财险与淘宝合作推出的有“中国第一款真正意义上的互联网保险”之称的“网络购物退货运费损失保险”判决书显示，被告人通过虚假购物投保，随后再假装退货并申请运费险理赔，共计骗取保险赔款 20 余万元，最终以保险诈骗罪被判处有期徒刑 6年6个月，并处罚金本身互联网保险就投保手续简单，门槛较低，投保人的信息十分有效，在此次案件中运费险金额较小，出于成本考虑保险公司一般不会对投保人进行过多审查，于是就埋下了风险的种子，使得犯罪分子有机可乘。投保人信用识别对保险行业来说非常重要，而互联网的虚拟性增加了保险公司对投保人的识别难度，从而增加了风险。

测试任务：

针对上述案情，谈一谈互联网保险现在面临的风险有哪些？互联网监管该从哪几方面入手？说出自己的观点和见解。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字左右。

## （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5分)；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务 (5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于200字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 66. 试题编号：2-5-10雷曼兄弟公司风险管理

### (1) 任务描述

雷曼兄弟公司在2008年破产前，一直被认为是全球最具有影响力的投资银行之一。然而，在金融危机期间，由于过度的债务和流动性风险暴露，以及过于依赖短期融资市场，导致其资产不足以应对负债，最终破产。

雷曼兄弟的问题主要有两个方面：一是过度的债务和流动性风险暴露。雷曼兄弟通过大量的借债来扩张资产负债表，追逐高收益。然而，这些债务的期限结构多样化不足，导致其流动性风险较高。二是过于依赖短期融资市场。雷曼兄弟的融资来源主要是短期债券和回购市场，当市场出现动荡时，

这些资金渠道干涸，导致其无法偿还债务。

雷曼兄弟的破产对全球经济产生了重大影响。首先，它导致了金融市场的动荡和恐慌，许多投资者和交易对手对雷曼兄弟的财务状况表示担忧，市场信心受到打击。其次，雷曼兄弟的破产引发了全球性的信贷紧缩，许多银行和金融机构开始收紧信贷标准，惜贷现象严重，进一步加剧了金融市场的动荡。

对于雷曼兄弟的破产，政府和相关部门采取了积极的措施来稳定金融市场。一方面，政府提供了紧急贷款和资金支持，以保障市场的流动性。另一方面，政府介入并协调金融机构进行债务重组和资产剥离，以缓解雷曼兄弟的债务压力。此外，政府还加强了对金融市场的监管力度，从源头上降低流动性风险。

测试任务：

1、雷曼兄弟面临的主要风险是什么？

2、通过这个案例，给我们什么启示？

针对上述案情，说出自己的观点和见解。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数在300字以上。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的文字材料符合要求，在规定时间内完成任务（5分）	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于300字，每少50字扣5分。
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 67. 试题编号：2-5-11 网上银行业务风险防范

### （1）任务描述

张某开立了一家民营企业，2020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。

测试任务：

- 1、分析案件中风险产生的原因。
- 2、根据案例，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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价项目	配分	考核内容及评分标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5分)；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务 (5分)	
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	分析合理，处理恰当	

## 模块三：专业拓展模块

### 项目1：国际金融业务处理

#### 68. 试题编号：3-1-1 外汇即期交易

##### (1) 任务描述

①3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。

②3月1日兴元公司收到加拿大某公司的贷款160万加元，拟在中国银行兑换成人民币。

③3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。

测试任务：

1、用文字表述外汇牌价“100加元=545.32/545.80元人民币”的具体含义。

2、计算3月1日兴元公司收到的贷款可兑换对少人民币。

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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### (3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任 务(5分)，业务处理不违背职业道 德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场 纪律、造成恶 劣影响的本项 目计0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务， 思路清晰，对背景资料分析透细致 (5分)；撰写的文字材料符合要 求，能在规定时间内完成任务(5 分)	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	

分)	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	能运用相关指标进行分析,涉及计算时,计算过程清楚,结果正确,分析恰当。	

### 69.试题编号：3-1-2汇率变动分析

#### (1) 任务描述

2019年10月14日至18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(100%)
2019-10-14	7.0725	
2019-10-15	7.0708	
2019-10-16	7.0746	
2019-10-17	7.0789	
2019-10-18	7.0690	

#### 测试任务:

1、试计算2019年10月14日至18日人民币对美元汇率变化幅度,填在上表相应空格里。

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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

#### (3) 考核时量

90分钟。

#### (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任 务(5分)，业务处理不违背职业道 德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场 纪律、造成恶 劣影响的本项 目计0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务， 思路清晰，对背景资料分析透细致 (5分)；撰写的文字材料符合要 求，能在规定时间内完成任务(5 分)	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	能运用相关指标进行分析，涉及计 算时，计算过程清楚，结果正确， 分析恰当	

## 70.试题编号：3-1-3汇率变动报价

### （1）任务描述

疫情爆发期间，某企业出口某商品，在国际上畅销。

恒太公司是我国一家生产向美国出口旅游鞋的厂家，其出口产品底价原来为每箱5500元人民币，此时市场汇率为USD/CNY=6.9125，由于美元贬值为USD/CNY=6.8250

测试任务：

- 1、应增加多少美元报价，才能保证人民币收入不变？
- 2、若公司为了保持在国际市场上的竞争力而维持美元价格不变，则在最终结汇时，公司每箱旅游鞋需承担多少人民币损失？

### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操

作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业素养（20分）	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目计0分
	职业能力	10	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透细致(5分)；撰写的文字材料符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)	
文字材料（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60	能运用相关指标进行分析，涉及计算时，计算过程清楚，结果正确，分析恰当	

## 项目2：金融类营销业务处理

### 71.试题编号：3-2-1居民金融知识普及状况调研

#### (1) 任务描述

当今社会金融产品的日趋多样化和复杂化，在为金融服务消费者提供多种选择渠道的同时，也增加了理解、使用和风险识别的难度。随着我国银行业改革开放逐步深入，商业银行金融产品和服务不断推陈出新，如银行卡、电话银行、网上银行、手机银行、各类基金、财产信托、QDII、房屋按揭、外汇、衍生产品以及一些综合性的理财产品等。但是，

一些人由于缺乏基本的金融知识，有关银行卡、网上银行、ATM机、基金投资等方面上当受骗的案例增多。

推广普及社会公众金融知识，提高金融服务消费者风险意识和自我保护能力，对我国经济又好又快发展、创造良好的社会环境具有重大意义。保护广大存款人和金融服务消费者的利益是银行业监管部门的基本目的。完整充分的公众教育是一个成熟金融体系的重要组成部分，是市场约束机制得以真正发挥作用的重要基础。做好公众金融教育工作，提高公众金融意识和金融素质，并非一蹴而就，需要全社会的大力支持和配合，创造良好的舆论环境和社会氛围，需要基层政府、教育部门共同行动，采取切实措施，将金融知识送到社会最基层，深入到社区、街道、乡村、学校，深入到广大一般社会公众之中。

测试任务：

湖南省银行业协会与你所在的学校进行合作，希望通过暑期大学生社会实践活动调查湖南地区城乡居民金融知识普及的情况。学校在本学期结束后放假期间组织你负责组织调查团队去你所在的家乡调查当地居民金融知识的了解程度。请你根据背景资料设计一份调研方案，调研方案要求包括调研目的、调研对象、调研项目、调研方法（要求采用问卷调研法）、调研经费、调研组织与人员、调研时间安排等基本要素。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范,字数400字左右。

(2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操

作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务的特点，分析市场状况的能力，具有一定的调研方案写作能力，具有查阅文献资料的能力。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	调研方案字数不少400字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5		要素具备（标题、时间等）。
		调研目的	5		目的明确，表述准确。
		调研对象	10		具有针对性，确定合理，描述准确。
		调研内容	10		符合调研目的，内容正确且完整。
		调研项目	10		要求切实可行，能获得客观资料，能规定时间内完成。
		调研方法	15		设计抽样方案，包括确定调研范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量。
		调研经费	5		经费预算科学（2分）与详尽（3分）。
		调研组织及人员	5		调研组织设计科学（2分），人员配备合理（3分）。
时间安排	5	各阶段时间安排设计合理。			
小计			100分		

72. 试题编号:3-2-2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

### 建设银行个人客户电子银行服务

中国建设银行成立于1954年（[1]甲午年）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。

### 测试任务：

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，调研方案要求包括调研目的、调研对象、调研项目、调研方法（要求采用问卷调研法）、调研经费、调研组织与人员、调研时间安排等基本要素。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数400字左右。

## (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## (3) 考核时量

90分钟。

## (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务的特点，分析市场状况的能力，具有一定的调研方案写作能力，具有查阅文献资料的能力。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	调研方案字数不少400字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5		要素具备（标题、时间等）。
		调研目的	5		目的明确，表述准确。
		调研对象	10		具有针对性，确定合理，描述准确。
		调研内容	10		符合调研目的，内容正确且完整。
		调研项目	10		要求切实可行，能获得客观资料，能规定时间内完成。
		调研方法	15		设计抽样方案，包括确定调研范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量。
		调研经费	5		经费预算科学（2分）与详尽（3分）。
		调研组织及人员	5		调研组织设计科学（2分），人员配备合理（3分）。
时间安排	5	各阶段时间安排设计合理。			
小计			100分		

### 73.试题编号：3-2-3东海证券市场需求调研

#### (1) 任务描述

东海证券的前身是1993年成立的常州证券。2003年5月，改名为"东海证券有限责任公司"，2013年5月设立"东海证券股份有限公司"。目前公司注册资本为16.7亿元，48个股东分布全国各大中城市。10年来营业网点从9个发展到63个，客户数量从12万发展到100万户，管理客户资产从30亿发展到800亿，员工人数从170人发展到最多3000余人。

东海证券长沙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。

目前我公司发行销售产品主要以定向增发及固定收益类产品为主，也代销相关公募基金，信托公司产品。其中定向增发产品根据公司项目需要，不定期发行，起点为100万，每期规模为1-1.5亿元。潜龙系列、跃龙系列、翔龙系列、飞龙系列均属于定向增发类产品。固定收益类产品是目前券商发行的主流产品，分三月期，半年期，一年期等，年化收益6%-6.8%大部分券商均有发行销售，主要为解决券商相关新业务发展（融资融券、股权质押）所带来的资金需求。

目前我公司固定收益类产品分为3月期、6月期、1年期，年化收益6.0%-6.8%，每周二均发行一期，每期额度为5000万，盈系列产品均属于此类。其他代销产品以相关公募基金公司发行LOF、ETF等上市交易型基金为主。平均每年有6-8次销售，不定期代销。每次大概销售200--500万左右。

测试任务：

公司为了搞清楚市场份额不高的原因，进一步扩大业务量，请你根据背景资料设计一份调研方案，其具体内容包括调研目的、调研对象、调研内容、调研项目、调研方法、调研经费、调研组织及人员、时间安排等几部分。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范,字数400字左右。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务的特点，分析市场状况的能力，具有一定的调研方案写作能力，具有查阅文献资料的能力。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	调研方案字数不少400字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5		要素具备（标题、时间等）。
		调研目的	5		目的明确,表述准确。
		调研对象	10		具有针对性，确定合理，描述准确。
		调研内容	10		符合调研目的，内容正确且完整。
调研项目	10	要求切实可行，能获得客观资料，能规			

			定时间内完成。
	调研方法	15	设计抽样方案，包括确定调研范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量。
	调研经费	5	经费预算科学（2分）与详尽（3分）。
	调研组织及人员	5	调研组织设计科学（2分），人员配备合理（3分）。
	时间安排	5	各阶段时间安排设计合理。
小计		100分	

#### 74. 试题编号：3-2-4 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2021年5月30日，在沪、深两市的开户总数达到69111725户，其中个人账户为68775193户（占99.51%）机构账户为336532户（占0.49%），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。

测试任务：

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，其具体内容包括调研目的、调研对象、调研内容、调研项目、调研方法、调研经费、调研组织及人员、时间安排等几部分。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数400字左右。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务的特点，分析市场状况的能力，具有一定的调研方案写作能力，具有查阅文献资料的能力。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	调研方案
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。	
	具封面完整	5	要素具备（标题、时间等）。	

体 内 容	调研目的	5	目的明确,表述准确。	字数不少 400字,每 少20字扣 1分。
	调研对象	10	具有针对性,确定合理,描述准确。	
	调研内容	10	符合调研目的,内容正确且完整。	
	调研项目	10	要求切实可行,能获得客观资料,能规定时间内完成。	
	调研方法	15	设计抽样方案,包括确定调研范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量。	
	调研经费	5	经费预算科学(2分)与详尽(3分)。	
	调研组织 及人员	5	调研组织设计科学(2分),人员配备合理(3分)。	
	时间安排	5	各阶段时间安排设计合理。	
小计		100分		

## 75.试题编号:3-2-5株洲市居民吉祥人寿银保业务市场调研

### (1) 任务描述

吉祥人寿保险股份有限公司是经中国保险监督管理委员会于2011年7月22日批准筹建,2012年9月4日批准开业。由湖南财信投资控股有限责任公司、长沙先导投资控股有限公司等9家公司共同发起,注册资本为人民币11.5亿元,注册地为长沙市。

该公司新推出“祥乐年年年金保险”,它是吉祥人寿在寿险费率市场化改革后推出的首款创新型自主定价的固定收益型养老保险产品,收益稳固无波动,年复利累积,且大大提高了利率水平,提供养老年金、祝寿金、身故保障及保单贷款特殊权益,使客户可以享受到更多实惠和保障,尊贵养老、精彩连连。

保险责任:

1、生存保险金：60-79周岁期间的每个年生效对应日生存，按合同基本保 险金额给付生存保险金。

2、祝寿保险金：80周岁后的首个年生效对应日生存，按已交保险费（不含利息）的100%给付祝寿保险金，本合同终止。

3、身故保险金：若被保险人在年满80周岁后的首个年生效对应日之前（不含当日）身故，按已交保险费（不含利息）的100%给付身故保险金，本合同终止。

投保举例：吉先生，40岁，事业有成，太太希望为其建立一个安全省心的养老账户，这个账户里的资金可以随着时光的流转而不断增长，浓浓的爱心、满满的幸福。5年缴费，年缴50000元，共缴费250000元。

保险利益：

1、生存金：60岁-79岁，每年领取30900元，共领取618000元。

2、祝寿金：80周岁后的首个保单生效对应日生存，领取250000元，合同终止。

3、身故金：80周岁后的首个保单生效对应日前身故，获赔250000元，合同终止。

测试任务：

为了解重点合作渠道县域客户的养老保险销售需求，推动公司新型养老年金保险“祥乐年年年金保险”在重点主渠道的销售，吉祥人寿银保业务部计划针对永州市居民开展一次市场调研。请你根据背景资料设计一份调研方案，要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，

字数400字左右。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务的特点，分析市场状况的能力，具有一定的调研方案写作能力，具有查阅文献资料的能力。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	调研方案字数不少400字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	封面完整	5		要素具备（标题、时间等）。
		调研目的	5		目的明确，表述准确。
		调研对象	10		具有针对性，确定合理，描述准确。
		调研内容	10		符合调研目的，内容正确且完整。
		调研项目	10		要求切实可行，能获得客观资料，能规定时间内完成。
		调研方法	15		设计抽样方案，包括确定调研范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量。
		调研经费	5		经费预算科学（2分）与详尽（3分）。
调研组织及人员	5	调研组织设计科学（2分），人员配备合理（3分）。			
时间安排	5	各阶段时间安排设计合理。			

小计	100分	
----	------	--

## 76.试题编号:3-2-6中国银行个人金融服务的满意度情况 调研问卷制订

### (1) 任务描述

“信息不足沟通不够，个人金融服务满意度低”。记者张炜上海报道，AC尼尔森发布的一项调查显示，国内个人金融服务的市场需求呈上升趋势，但消费者对金融机构现有个人金融服务的满意度偏低。

调查发现，上海市民虽然对个人金融服务的概念和内容均较为模糊，但已经表现出极大的兴趣。以信用卡为例，在月收入超过2500元的受访者中，有65%对持有国际通行透支功能的信用卡感兴趣，而年龄在18至24岁的年轻人中有68%对此感兴趣。信用卡循环透支尽管目前在上海的使用并未普及，但有37%的受访者对此表现出相当的热情。

当被问及对现有金融服务是否满意时，大多数上海人持不满意的态度。受访者抱怨，银行和保险公司没有提供足够的产品知识和专业建议。上海人对金融服务机构的普遍反映，是“没有提供足够的信息、建议、沟通”，“自动服务功能不够完善”，“服务态度欠满意”，以及“没有给人以合作伙伴的感觉”。AC尼尔森中国区董事长艾励达称，上海人普遍认为中国的个人金融服务体系发展得还不够快，赶不上消费者需求的增长速度。

个人金融服务市场将面临外资银行和中小金融机构抢占，是目前大型国有金融机构的心病。而据AC尼尔森调查发现，尽管在同样服务的条件下更倾向于选择国内银行，但如

果国内金融机构的服务难以令人满意，上海人很可能转而选择外资银行。39%的受访者表示，一旦外资银行提供相应的服务，将非常乐于尝试使用外资银行。而且对外资银行兴趣较高的主要是年轻人和高收入阶层。

另外，中小型金融机构也对大型国有金融机构构成一定的竞争压力。调查发现，中小金融机构已在上海市民中取得一定的认知度，很多受访者认为中小银行一般比大银行的服务态度更好。

衡量商业银行服务满意度因素主要包括服务渠道、服务效率、产品种类、产品价格等等。

测试任务：

中国银行永州市某支行，需要了解现有客户和潜在客户对中国银行个人金融服务的满意度情况。该行委托你校金融专业对永州市居民进行市场调查以了解客户、潜在客户对中国银行个人金融服务的满意度。请你根据背景资料设计1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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

## (3) 考核时量

90分钟。

## (4) 评分细则

评价内	考核点	分值	考核标准	备注
-----	-----	----	------	----

容					
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务特点及市场状况的能力，具有完整问卷设计能力，具有提问技巧，设计与选择提问方法的能力，能合理安排提问的顺序，具有创新，整体把握问卷设计的能力。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。不少于7个问句。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	问卷构成	15		问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。
			10		提问项目设计。问题要清晰，语言要易懂。用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题。（出现一项错误扣1分）。
			10		提问设计方法。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上（1分）。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥的原则（4分）。
			10		问题顺序设计。整体逻辑性（2分）；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等（2分）；开放式问句放在后面（1分）。
			15		问句数量（5分）。不少于7个问句（开放式问句1—2个）
		10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。		
小计		100			

### 77.试题编号：3-2-7东海证券市场需求调研问卷制订

### （1）任务描述

东海证券长沙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。

目前我公司发行销售产品主要以定向增发及固定收益类产品为主，也代销相关公募基金，信托公司产品。其中定向增发产品根据公司项目需要，不定期发行，起点为100万，每期规模为1-1.5亿元。潜龙系列、跃龙系列、翔龙系列、飞龙系列均属于定向增发类产品。固定收益类产品是目前券商发行的主流产品，分三月期，半年期，一年期等，年化收益6%-6.8%大部分券商均有发行销售，主要为解决券商相关新业务发展（融资融券、股权质押）所带来的资金需求。

目前我公司固定收益类产品分为3月期、6月期、1年期，年化收益6.0%-6.8%，每周二均发行一期，每期额度为5000万，盈系列产品均属于此类。其他代销产品以相关公募基金公司发行LOF、ETF等上市交易型基金为主。平均每年有6-8次销售，不定期代销。每次大概销售200--500万左右。

测试任务：

东海证券长沙营业部计划加大理财产品在长沙市场的促销力度，需针对长沙客户进行一次调研。请你根据背景资料设计1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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务特点及市场状况的能力，具有完整问卷设计能力，具有提问技巧，设计与选择提问方法的能力，能合理安排提问的顺序，具有创新，整体把握问卷设计的能力。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。不少于7个问句。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	问卷构成	15		问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。
			10		提问项目设计。问题要清晰，语言要易懂。用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题。（出现一项错误扣1分）。
			10		提问设计方法。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上（1分）。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥的原则（4分）。
10			问题顺序设计。整体逻辑性（2分）；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体		

			等（2分）；开放式问句放在后面（1分）。
		15	问句数量（5分）。不少于7个问句（开放式问句1—2个）
		10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。
小计		100	

## 78. 试题编号: 3-2-8 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，其中个人账户为68775193户（占99.51%）机构账户为336532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》调查，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。

测试任务：

证券公司为了改变目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1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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务特点及市场状况的能力，具有完整问卷设计能力，具有提问技巧，设计与选择提问方法的能力，能合理安排提问的顺序，具有创新，整体把握问卷设计的能力。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	问卷构成。具有问卷标题，
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。	

分)	具体内容	问卷构成	15	问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。	问卷开头，正文，结尾四个基本内容。不少于7个问句。
			10	提问项目设计。问题要清晰，语言要易懂。用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题。（出现一项错误扣1分）。	
			10	提问设计方法。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上（1分）。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥的原则（4分）。	
			10	问题顺序设计。整体逻辑性（2分）；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等（2分）；开放式问句放在后面（1分）。	
			15	问句数量（5分）。不少于7个问句（开放式问句1—2个）	
			10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。	
小计			100		

### 79.试题编号:3-2-9长沙市居民健康保险需求市场调研问卷制订

#### (1) 任务描述

中国人寿作为中国最大的寿险集团公司，2017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。这款产品也是中国人寿相应国家号召，勇担央企责任推出的惠民第一险。这款专门针对癌症风险的产品具有交费低、保障高、确诊赔付、特定保障、豁免保费、满期返还等特点。

(1) 确诊即可赔付，减轻家庭短期费用压力。目前医疗机构发现的癌症已经有100多种，只要确诊属于本合同的

癌症，即可得到100%的保额赔偿，用于及时治疗癌症。

(2) 病后有康复金，解决患病后期治疗费用。在确诊得到100%保额赔偿后，患者依然生存，按合同约定，公司每年给付20%保额的康复金，最高100%的保额，延续患者生命。

(3) 特定癌症最高三重赔付，针对高发癌症特别保障。这些特定癌症分别是男性的前列腺癌、肺癌，女性的乳腺癌、宫颈癌，未成年人的白血病和骨癌共六种。在得到以上一、二项的赔付后，还可以再得到保额30%的赔付，为患者家庭解决资金燃眉之急。

(4) 轻症癌症赔付，保单继续有效。在外的原位癌和皮肤癌，治愈率非常高，术后可健康生存。根据合同约定，在确诊原位癌和皮肤癌后，可以得到保额30%的赔偿，并且保单继续有效，如果患了其他癌症，依然可以得到上述一、二、三项的保障。

(5) 癌症确诊可豁免余期保费。如果癌症发生在交费期内，可免交以后各期保险费（不含轻症责任），合同继续有效，直至赔付金结束。

(6) 未发生癌症，合同满期可返还所交保费。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。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：

中国人寿计划在永州市场推出防癌险，需进行一次针对永州市居民健康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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

### (3) 考核时量

90分钟。

### (4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务特点及市场状况的能力，具有完整问卷设计能力，具有提问技巧，设计与选择提问方法的能力，能合理安排提问的顺序，具有创新，整体把握问卷设计的能力。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	问卷结构	15		问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。
			10		提问项目设计。问题要清晰，语言要易懂。用词

容	成		准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题。（出现一项错误扣1分）。	尾四个基本内容。不少于7个问句。
		10	提问设计方法。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上（1分）。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥的原则（4分）。	
		10	问题顺序设计。整体逻辑性（2分）；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等（2分）；开放式问句放在后面（1分）。	
		15	问句数量（5分）。不少于7个问句（开放式问句1—2个）	
		10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。	
小计		100		

## 80. 试题编号：3-2-10永州市居民电话营销及其财产保险需求调研问卷制订

### （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，特别是在目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，电话销售渠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。对产险公司来说，电销同样能节省中介渠道手续费，减少对中介的依赖，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。

测试任务：

中华联合财产保险股份有限公司湖南省分公司计划在永州建立电话呼叫中心，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永州市居民对电话营销及其财产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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务特点及市场状况的能力，具有完整问卷设计能力，具有提问技巧，设计与选择提问方法的能力，能合理安排提问的顺序，具有创新，整体把握问卷设计的能力。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。不少于7个问句。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	问卷构成	15		问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。
			10		提问项目设计。问题要清晰，语言要易懂。用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题。（出现一项错误扣1分）。
			10		提问设计方法。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上（1分）。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥的原则（4分）。
			10		问题顺序设计。整体逻辑性（2分）；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等（2分）；开放式问句放在后面（1分）。
			15		问句数量（5分）。不少于7个问句（开放式问句1—2个）
10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。				

小计	100	
----	-----	--

81.试题编号：3-2-11长沙市国债期货合约产品市场调研  
问卷制订

(1) 任务描述

中国国际期货有限公司业务

中金所5年期国债期货合约

合约标的	面值为 100 万元人民币、票面利率为 3%的名义中期国债
可交割国债	合约到期月首日剩余期限为 4-7 年的记账式付息国债
报价方式	百元净价报价
最小变动价位	0.002 元
合约月份	最近的三个季月（3 月、6 月、9 月、12 月中的最近三个月循环）
交易时间	09：15-11：30，13：00-15：15
最后交易日交易时间	09：15-11：30
每日价格最大波动限制	上一交易日结算价的±2%
最低交易保证金	合约价值的 2%
最后交易日	合约到期月份的第二个星期五
最后交割日	最后交易日后的第三个交易日
交割方式	实物交割
交易代码	TF
上市交易所	中国金融期货交易所

测试任务：

中国国际期货有限公司长沙营业部计划就中金所5年期国债期货合约产品对长沙市场进行调研。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

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007及上软件环境等。

(3) 考核时量

90分钟。

(4) 评分细则

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务特点及市场状况的能力，具有完整问卷设计能力，具有提问技巧，设计与选择提问方法的能力，能合理安排提问的顺序，具有创新，整体把握问卷设计的能力。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求。	问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。不少于7个问	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强。		
	具体内容	问卷构成	15		问卷构成。具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。
			10		提问项目设计。问题要清晰，语言要易懂。用词准确，一项提问只包含一项内容，避免诱导性、暗示性、否定形式提问和敏感性问题。（出现一项错误扣1分）。
		10	提问设计方法。要有封闭问句和开放式问句，其中封闭问句占80%以上（1分）。封闭式问题答		

			案设计符合穷尽与互斥的原则（4分）。	句。
		10	问题顺序设计。整体逻辑性（2分）；问题顺序要注意先易后难、先简单后复杂、先一般后具体等（2分）；开放式问句放在后面（1分）。	
		15	问句数量（5分）。不少于7个问句（开放式问句1—2个）	
		10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。	
小计			100	

### 项目3：金融服务礼仪基本技能

#### 82.试题编号：3-3-1金融服务礼仪基本技能之银行业务

##### （1）任务描述

王先生（小姐）到建设银行逸云路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两位同学轮换扮演客户王先生（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，时长50分钟，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）实施条件

礼仪训练房一间，证件、纸质文件、椅子两把、办公桌子一张、名片两张、电脑及音响设备一套。

##### （3）考核时量

50分钟。

#### (4) 评分细则

项目	考试要点		分值	得分
仪容礼仪 (20分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	8	
		面容：不留胡须及长鬓角	8	
		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	6	
		面容：淡妆、自然、清新。	10	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。	4	
仪态礼仪 (20分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀。	3	
	坐姿	头正颈直、下颌微收、腰背挺直、不摇不抖（男生展示2种坐姿、女士展示3种坐姿）。	5	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然。	3	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	3	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力。	3	
	眼神	自信、坚定、大方、平和。	3	
语言礼仪 (20分)	语音	用普通话交流、吐字清晰。	5	
	语气	语气平和、柔缓。	5	
	语速	语速适中、表达流畅。	5	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。	5	
待客礼仪 (20分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全。	1	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当。	3	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口。	3	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往。	3	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当。	2	

	电话	左手拿话筒、右手记录、语言简洁、态度礼貌、确认地位高者挂了再挂。	4	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬。	3	
职业素养 (20 分)	体现正直诚信、廉洁自律、关爱客户、文明服务的职业素养。		20	
合计	100 分			

### 83. 试题编号：3-3-2 金融服务礼仪基本技能之保险业务

#### (1) 任务描述

陈先生（小姐）到中国人寿永州分公司办理保险业务，保险客户经理刘经理接待了他（她），期间，陈先生（小姐）的身份证不慎掉在地上，刘经理手里的文件也不小心滑地上了。

A、B 两位同学轮换扮演客户陈先生（小姐）和保险客户经理刘经理，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，时长 50 分钟，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) 实施条件

礼仪训练房一间，证件、纸质文件、椅子两把、办公桌子一张、名片两张、电脑及音响设备一套。

#### (3) 考核时量

50 分钟。

#### (4) 评分细则

项目	考试要点		分值	得分
仪容礼仪 (20 分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	8	

		面容：不留胡须及长鬓角	8	
		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	6	
		面容：淡妆、自然、清新。	10	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。	4	
仪态礼仪 (20分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀。	3	
	坐姿	头正颈直、下颌微收、腰背挺直、不摇不抖 (男生展示2种坐姿、女士展示3种坐姿)。	5	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然。	3	
	蹲姿	高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起)	3	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力。	3	
	眼神	自信、坚定、大方、平和。	3	
语言礼仪 (20分)	语音	用普通话交流、吐字清晰。	5	
	语气	语气平和、柔缓。	5	
	语速	语速适中、表达流畅。	5	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。	5	
待客礼仪 (20分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全。	1	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当。	3	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口。	3	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往。	3	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当。	2	
	电话	左手拿话筒、右手记录、语言简洁、态度礼貌、确认地位高者挂了再挂。	4	
	鞠躬	表问候15度鞠躬、表谢意或歉意30度鞠躬。	3	
职业素养 (20分)	体现正直诚信、廉洁自律、关爱客户、文明服务的职业素养。		20	
合计	100分			

84. 试题编号：3-3-3 金融服务礼仪基本技能之贷款业务

### (1) 任务描述

李先生（小姐）到交通银行永州分行办理贷款业务，银行客户经理赵经理接待了他（她），期间，李先生（小姐）的证件不慎掉在地上，赵经理手里的文件也不小心滑地上了。

A、B两位同学轮换扮演客户李先生（小姐）和银行理财经理赵经理，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，时长5分钟，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) 实施条件

礼仪训练房一间，证件、纸质文件、椅子两把、办公桌子一张、名片两张、电脑及音响设备一套。

### (3) 考核时量

50分钟。

### (4) 评分细则

项目	考试要点		分值	得分
仪容礼仪 (20分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	8	
		面容：不留胡须及长鬓角	8	
		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	6	
		面容：淡妆、自然、清新。	10	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油。	4	
仪态礼仪 (20分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀。	3	
	坐姿	头正颈直、下颌微收、腰背挺直、不摇不抖	5	

		(男生展示 2 种坐姿、女士展示 3 种坐姿)。		
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然。	3	
	蹲姿	高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起)	3	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力。	3	
	眼神	自信、坚定、大方、平和。	3	
语言礼仪 (20 分)	语音	用普通话交流、吐字清晰。	5	
	语气	语气平和、柔缓。	5	
	语速	语速适中、表达流畅。	5	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。	5	
待客礼仪 (20 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全。	1	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当。	3	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口。	3	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往。	3	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当。	2	
	电话	左手拿话筒、右手记录、语言简洁、态度礼貌、确认地位高者挂了再挂。	4	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬。	3	
职业素养 (20 分)	体现正直诚信、廉洁自律、关爱客户、文明服务的职业素养。		20	
合计	100 分			