



中国人寿
CHINA LIFE

保险职业学院
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

金融管理专业 技能考核题库

《金融管理专业技能考核题库与标准》

编写组

2021 年 8 月 20 日

目 录

金融管理专业学生专业技能抽查题库.....	1
模块一：金融服务礼仪技能.....	1
1.情形一.....	1
2.情形二.....	2
3.情形三.....	3
4.情节四.....	4
5.情形五.....	5
6.情形六.....	7
7.情形七.....	8
8.情形八.....	9
9.情形九.....	10
10.情形十.....	11
模块二 金融营销技能.....	13
1.长沙市场车贷需求调研.....	13
2.长沙市工行个人自建住房贷款业务需求调研.....	15
3.湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研.....	16
4.华融湘江银行细分市场市场调查.....	18
5.社区民间借贷现状调查.....	20
6.证券市场散户投资者投资需求调研.....	22
7.证券经纪业务潜在市场调研.....	23
8.银河证券市场容量调研.....	25
9.我国资本市场国际化状况调研.....	26
10.证券投资基金的业务市场需求调研.....	28
11.长沙市居民健康保险需求的市场调研.....	30
12. 株洲市居民吉祥人寿银保业务市场调研.....	33
13.长沙市居民养老需求市场调研.....	35
14.长沙市居民电话营销及其财产保险需求市场调研.....	36
15. 长沙市大学生购买学平险的情况调研.....	38
16.长沙市场车贷需求调研问卷制订.....	39
17. 长沙市工行个人自建住房贷款业务需求调研问卷制订.....	41
18.湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研问卷制订.....	43
19. 华融湘江银行细分市场市场调查问卷制订.....	44
20.社区民间借贷现状调查问卷制订.....	46
21.证券市场散户投资者投资需求调研问卷制订.....	48
22.证券经纪业务客户需求调研问卷制订.....	49
23.证券行业资产管理业务客户调研问卷制订.....	51
24.四类成长股投资者需求调研问卷制订.....	52
25.证券投资市场需求调查问卷制订.....	54
26.长沙市居民健康保险需求市场调研问卷制订.....	55
27.株洲市居民吉祥人寿银保业务需求调研调查问卷制订.....	58
28.长沙市居民养老需求的市场调研问卷制订.....	60
29.长沙市居民电话营销及其财产保险需求调研问卷制订.....	61

30.长沙市大学生学平险购买情况调研问卷制订.....	63
31.某银行服务质量调研报告撰写.....	64
32.城乡社会公众最感兴趣的金融知识以及投资消费习惯调查撰写.....	67
33.大学生群体中国工商银行综合服务满意度现状调查报告撰写.....	69
34.湖南省县域经济民间借贷现状的调查报告撰写.....	71
35.海通证券客户调查报告撰写.....	73
36.网上证券交易情况调查报告撰写.....	77
37.基金公司规模与排名调查报告撰写.....	78
38.我国证券公司发展情况调查报告撰写.....	80
39.我国证券经纪业务调研报告撰写.....	82
40.长沙市居民收入水平及保险需求调研报告撰写.....	84
41.长沙市居民城镇居民医疗保险相关知识市场调研报告撰写.....	87
42.平安保险服务的满意程度调查报告撰写.....	92
43.长沙市大学生保险意识调研报告撰写.....	98
44.长沙市民网销保险认识调查报告撰写.....	101
45.工商银行公司业务产品：流动资金贷款销售方案.....	107
46.民生银行“智家贷”业务销售方案.....	109
47.中国光大银行二手住房贷款e站通业务销售方案.....	110
48.湖南农村信用联社家庭农场贷款业务销售方案.....	112
49.星沙沪农商村镇银行个人“随薪贷”业务销售方案.....	113
50.某证券公司“一对多”专户理财业务销售方案.....	116
51.光大期货公司长沙营业部股指期货产品销售方案.....	118
52.齐鲁证券融资融券业务销售方案.....	121
53.招商证券阳光私募基金销售方案.....	123
54.中信证券理财产品销售方案.....	125
55.保险公司“少儿保险”产品销售方案.....	127
56.国寿鑫裕养老保险销售方案.....	129
57.生命智鑫终身寿险（万能型）销售方案.....	131
58.国寿鑫裕养老保险组合销售方案.....	133
59.国寿防癌险销售方案.....	135
60.机动车辆保险销售方案.....	137
61.建设银行“鑫存管®”业务（客户交易结算资金第三方存管）促销方案.....	139
62.工商银行个人自用车贷款促销方案.....	142
63.湖南农村信用联社手机银行业务促销方案.....	144
64.湖南省农村信用联社种养大户贷款业务促销方案.....	147
65.国泰君安理财产品促销方案.....	148
66.国联安基金管理有限公司基金产品促销方案.....	150
67.广州证券股票型基金促销方案.....	151
68.广发证券长沙荷花路营业部定投基金促销方案.....	153
69.国泰君安武汉洞庭街证券营业部指数基金促销方案.....	156
70.平安旅游意外险促销方案.....	158
71.某保险公司少儿保险促销方案.....	160
72.某保险公司机动车辆保险促销方案.....	162
73.某保险公司安联盛世尊享子女培育计划促销方案.....	164

74.某保险公司个人养老金保险促销方案.....	165
75.某保险公司“两全保险”促销方案.....	167
模块三：金融业务处理技能.....	169
1.试题编号：T-3-Y-1 银行个人存款业务处理（1）	169
2.试题编号：T-3-Y-2 银行个人存款业务处理（2）	170
3.试题编号：T-3-Y-3 银行公司存款业务处理.....	172
4.试题编号：T-3-Y-4 担保分析.....	174
5.试题编号：T-3-Y-5 担保贷款分析.....	176
6.试题编号：T-3-Y-6 担保贷款业务处理.....	176
7.试题编号：T-3-Y-7 票据贴现业务处理（1）	178
8.试题编号：T-3-Y-8 票据贴现业务处理（2）	179
9.试题编号：T-3-Y-9 公司贷款风险分类（1）	180
10.试题编号：T-3-Y-10 公司贷款风险分类（2）	181
11.试题编号：T-3-Y-11 银行中间业务处理（1）	183
12.试题编号：T-3-Y-12 银行中间业务处理（2）	185
13.试题编号：T-3-Y-13 外汇即期交易（1）	186
14.试题编号：T-3-Y-14 外汇即期交易（2）	187
15.试题编号：T-3-Y-15 外汇远期交易（1）	188
16.试题编号：T-3-Y-16 外汇远期交易（2）	190
17.试题编号：T-3-Y-17 汇率变动分析（1）	191
18.试题编号：T-3-Y-18 汇率变动分析（2）	192
19.试题编号：T-3-Y-19 银行派生存款的计算分析及货币供应量分析（1）	193
20.试题编号：T-3-Y-20 银行派生存款的计算分析及货币供应量分析（2）	194
21.试题编号：T-3-Y-21 货币供应量及货币政策分析（3）	195
22.试题编号：T-3-Y-22 货币供应量及货币政策分析（4）	197
23.试题编号：T-3-Y-23 网上银行业务操作.....	198
24.试题编号：T-3-Y-24 网上银行业务风险防范（1）	199
25.试题编号：T-3-Y-25 网上银行业务风险防范（2）	200
26.试题编号：T-3-B-1 保险利益原则的运用（1）	201
27.试题编号：T-3-B-2 保险利益原则的运用（2）	203
28.试题编号：T-3-B-3 最大诚信原则的运用（1）	205
29.试题编号：T-3-B-4 最大诚信原则的运用（2）	207
30.试题编号：T-3-B-5 最大诚信原则的运用（3）	208
31.试题编号：T-3-B-6 近因原则的运用（1）	210
32.试题编号：T-3-B-7 近因原则的运用（2）	212
33.试题编号：T-3-B-8 近因原则的运用（3）	213
34.试题编号：T-3-B-9 损失补偿原则的运用（1）	215
35.试题编号：T-3-B-10 损失补偿原则的运用（2）	217
36.试题编号：T-3-B-11 代位原则的运用（1）	218
37.试题编号：T-3-B-12 代位原则的运用（2）	220
38.试题编号：T-3-B-13 重复保险分摊原则的运用（1）	222
39.试题编号：T-3-B-14 第一损失赔偿方式和重复保险分摊方式的计算.....	224
40.试题编号：T-3-B-15 不定值比例赔偿方式和重复保险分摊方式的计算.....	225
41.试题编号：T-3-B-16 绝对和相对免赔赔款方法计算、重复保险赔款方法计算.....	226

42.试题编号: T-3-B-17 重复保险分摊原则的运用.....	227
43.试题编号: T-3-B-17 保险合同中保险代理人行为 (1)	229
44.试题编号: T-3-B-19 保险代理人行为 (2)	230
45.试题编号: T-3-B-20 保险代理人行为 (3)	231
46.试题编号: T-3-B-21 保险合同中保费的处理 (1)	233
47.试题编号: T-3-B-22 保险合同保费的处理 (2)	234
48.试题编号: T-3-B-23 保险合同保费的处理 (3)	235
49.试题编号: T-3-B-24 保险合同争议的处理.....	237
50.试题编号: T-3-B-25 保险合同免责的处理.....	239
51.试题编号: T-3-B-26 保险合同的履行.....	242
52.试题编号: T-3-B-27 受益人的确定 (1)	244
53.试题编号: T-3-B-28 受益人的确定 (2)	246
54.试题编号: T-3-B-29 人寿保险合同及计算.....	247
55.试题编号: T-3-B-30 职业女性的保险理财规划.....	248
56.试题编号: T-3-B-31 人寿保险合同.....	249
57.试题编号: T-3-B-32 三口之家的保险理财规划.....	251
58.试题编号: T-3-B-33 中老年的保险理财规划.....	252
59.试题编号: T-3-B-34 人寿保险.....	253
60.试题编号: T-3-B-35 人寿保险法律条款之不可抗辩条款.....	255
61.试题编号: T-3-Z-1 股票类型与基本操作 (1)	257
62.试题编号: T-3-Z-2 股票类型与基本操作 (2)	258
63.试题编号: T-3-Z-3 股利分配核算.....	259
64.试题编号: T-3-Z-4 股利政策.....	260
65.试题编号: T-3-Z-5 股票指数分析 (1)	261
66.试题编号: T-3-Z-6 股票指数分析 (2)	262
67.试题编号: T-3-Z-7 证券交易价格分析 (1)	263
68.试题编号: T-3-Z-8 证券交易价格分析 (2)	264
69.试题编号: T-3-Z-9 股票发行 (1)	266
70.试题编号: T-3-Z-10 股票发行 (2)	267
71.试题编号: T-3-Z-11 债券交易业务 (1)	268
72.试题编号: T-3-Z-12 债券交易业务 (2)	269
73.试题编号: T-3-Z-13 基金交易业务 (1)	270
74.试题编号: T-3-Z-14 基金交易业务 (2)	271
75.试题编号: T-3-Z-15 基金交易业务 (3)	272
76.试题编号: T-3-Z-16 基金交易业务 (4)	273
77.试题编号: T-3-Z-17 期货交易业务 (1)	275
78.试题编号: T-3-Z-18 贵金属期货交易业务.....	276
79.试题编号: T-3-Z-19 看涨期权业务.....	277
80.试题编号: T-3-Z-20 农产品期权业务.....	278
81.试题编号: T-3-Z-21 货币政策分析.....	279
82.试题编号: T-3-Z-22 宏观经济政策分析.....	280
83.试题编号: T-3-Z-23 存款准备金率分析.....	281
84.试题编号: T-3-Z-24 经济指标分析.....	282
85.试题编号: T-3-Z-25 GDP 增长与上证指数分析.....	283

86.试题编号: T-3-Z-26 财政政策分析.....	284
87.试题编号: T-3-Z-27 经济运行分析.....	285
88.试题编号: T-3-Z-28 经济周期分析.....	286
89.试题编号: T-3-Z-29 保险行业分析.....	287
90.试题编号: T-3-Z-30 银行业分析.....	289
三、专业技能抽查方式.....	290
四、参照标准或规范.....	291

金融管理专业学生专业技能抽查题库

模块一：金融服务礼仪技能

1.情形一

(1) 任务描述

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

A、B 两位同学抽签扮演客户王先生（小姐）和银行理财经理张经理，在模拟现场展示金融服务礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪，时长 5 分钟，礼仪顺序由 AB 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

5 分钟。

(4) 评价标准

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 (30 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	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）	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
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 (30 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	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	5	
	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	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

2.情形二

(1) 任务描述

客户 A 前来我行办理查询业务，大堂经理的主要职责是在银行大堂送迎客户，对客户进行分流识别，提供业务咨询，针对高低端客户进行差别服务，通过岗位优势广泛收集客户及市场信息，此外，还应及时化解客户和银行员工矛盾，减少客户投诉。

客户 A 来网点查询 POS 机办理进程，得知因为制卡机出问题，还需要继续等待，客户对此产生强烈不满，表示当时经办人员说一周就能装好，现在已经过去 2 个多星期，耽误自己营业，要求退掉 POS 机的申办业务，大堂经理该如何处理？

(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

5 分钟。

(4) 评价标准

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 (30 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	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）	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
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 (30 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	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	5	
	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	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

3.情形三

(1) 任务描述

客户 A 快步走进繁忙的银行营业厅，因需要交罚款且心怀怨气，当大堂经理询问其办理什么业务时，客户气呼呼地说：“交钱。”一会当柜台办理业务时，意外情况出现了，系统调取信息与罚单内容不相符，按操作流程，是需要客户和交警部门沟通后才可以处理——可是，客户没有听完就暴怒起来，“你调取信息不对是你的事跟我无关，我今天就要在这里交，能不能干，不能干就回家”，请问银行工作人员应该如何处理？

(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

5 分钟。

(4) 评价标准

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 (30 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	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）	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
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 (30 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	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	5	
	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	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

4. 情节四

(1) 任务描述

春节前，某行营业厅人头攒动，非常忙碌，大堂经理正在指导客户填单，此事 1 号窗口客户与柜员发生了争执，了解到该客户为一家较大规模的文具生产企业老总，业务往来大部分在我行，因年前工人发工资急需取现金 50 万元，而一直没有提前预约。看到柜台里面库存现金多，柜员解释是其他客户预约的令其更加恼火，请问此案例中银行工作人员应该怎样处理？

(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

5 分钟。

(4) 评价标准

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 (30 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	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）	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
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 (30 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	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	5	
	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	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

5.情形五

(1) 任务描述

客户 A 办理汇款业务时，经办柜员发现客户神情紧张，说话谨慎，且手机

一直处于通话状态,要求将所有存款汇入纸片上记载的账号,当询问给谁汇款时,客户只是坚持称收款人是其亲戚,其他均支支吾吾,且情绪相当激动。

凭着直觉,柜员判断客户可能遭遇了电话诈骗,请问此案例中银行工作人员应该怎样处理?

(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

5 分钟。

(4) 评价标准

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 (30 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	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)	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿(轻蹲轻起、直蹲直起)	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
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 (30 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	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	5	
	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	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

6.情形六

(1) 任务描述

刘奶奶，85岁，是我行的普通客户。刘奶奶着急得走进银行营业部，说自己一万块钱没了，柜员想帮刘奶奶查询在该银行开户情况和账户余额，但刘奶奶没有带任何证件，也不会写自己的名字，后经大堂经理耐心询问，刘奶奶三月份在银行存的一万块钱定期存单找不见了，是刘奶奶平时唯一积蓄，请问遇到这种情况银行工作人员应该怎样处理？

(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

5分钟。

(4) 评价标准

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 (30分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	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）	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
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 (30分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	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	5	
	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	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

7. 情形七

(1) 任务描述

A 先生前来我行柜台支取现金 10 万元人民币，柜员为 A 先生办理了现金支票业务，A 先生当场未清点现金便取款回家。回家后发现，其中一把钱只有 90 张，次日便前往我行进行理论，但银行工作人员表示现金需要当面点清，离开柜台概不负责，无法进行赔偿。A 先生很气愤，当场要求找来大堂经理，并表示要报警处理。请问案例中的银行工作人员应当如何处理客户的现金缺失事件？

(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

5 分钟。

(4) 评价标准

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 (30 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	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）	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
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 (30 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	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	5	
	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	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

8.情形八

(1) 任务描述

客户 A 因做生意，现在急需现金周转，便带着银行存折，来到我行办理现金取现 10 万元，柜员为客户 A 办理业务时，要求客户 A 出示有效身份证件，客户 A 由于着急取钱，忘记自己的身份证已经过期且正在办理新的身份证，并未随身携带已过期的身份证和新办身份证的回执。柜员以客户没有提供有效的身份证件为由拒绝为其办理取现业务。客户 A 非常着急使用这笔钱款，当场与柜员发生争执，大声吵闹，称柜员不给自己办理业务，没有做好客户服务。大堂经理看到客户与柜员发生争吵，已经影响到其他客户正常办理业务，便前往安抚客户情绪。

请问该案例中的银行工作人员应当如何妥善处理事件？

(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

5 分钟。

(4) 评价标准

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 (30 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	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）	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
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 (30 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	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	5	
	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	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

9.情形九

(1) 任务描述

客户 A 起因计划去香港购物，需兑换 3 千元港币，于是前往我行办理人民币兑港币业务。柜员 A 为客户办理了港币兑换业务，客户因担心车辆停多 5 分钟便要收取多一小时的停车费，便在拿到港币后并未仔细清点，便匆匆离开，但客户 A 上车后，为了避免出错，还是清点了钱币，发现柜员给的港币中少了一张仟元的港币，客户 A 再次回到银行，找到了自己办理业务的柜员，说明自己清点钱币后少了壹仟元港币，请求柜员检查台面，是否给少了港币。

柜员正在为其他客户办理业务，对客户 A 的请求置之不理，继续忙活手中的事情。柜员的态度令先生觉得非常气愤，当场找来大堂经理，要求经理协助检查柜员的柜面，经过大堂经理的仔细检查，发现在柜员的鼠标垫下，有一张仟元的港币。客户 A 看到后更加气愤，当场斥责柜员，并要求其赔礼道歉。

请问该案例中的大堂经理面对气愤的客户，应该如何妥善处理事件？

(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

5 分钟。

(4) 评价标准

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 (30 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	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）	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
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 (30 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	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	5	
	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	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

10.情形十

(1) 任务描述

客户 A 来银行办理销户业务，当天由于某柜员生病，缺一人上班，且正值中午休息时间，柜员减少，有一位客户在办理比较复杂的业务，客户 A 面前只有 4 人，但已经等候 40 分钟，客户 A 现场大吵大闹，指责银行效率慢，请问银行工作人员应该如何处理？

(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

5 分钟。

(4) 评价标准

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 (30 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	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）	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
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 (30 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	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	5	
	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	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

模块二 金融营销技能

1. 长沙市场车贷需求调研

(1) 任务描述

好贷网，中国领先的企业及个人贷款智能搜索引擎，是为借贷人寻找贷款渠道，同时为银行及金融机构寻找匹配信贷客户的贷款平台。2013年3月25日，好贷网正式上线运营，好贷网CEO李明顺。好贷网公司总部在北京，并在厦门设有分支机构，截止到2013年底已在全国108个城市开通了本地的在线免费贷款搜索与咨询服务，并与5800余家银行4000余家小贷公司、典当行及各类正规金融机构建立合作。

好贷网本身不提供贷款，而是着眼于帮助个人、中小企业筛选金融市场上的正规贷款渠道。让需要贷款的人和提供贷款的业务人员直接沟通匹配，打造一个方便的信贷直销平台。具体而言，用户只需在网上输入贷款金额、期限以及选择用途等关键词，系统就会进行比对和处理，输出一份相应的银行及其他信贷机构的列表。这张列表上呈现了银行名称、月供、信贷产品、放款时间、利率、总利息和贷款总额等信息。用户进行比较后，可以在线填写申请材料，申请一家或多家银行的贷款。申请完成后，相关银行的信贷经理会与申请人进行电话联系，确认信息，申请人可以再度比较各家银行的产品，之后就可以去分行或支行申请贷款。

好贷网提供的核心产品主要有：消费贷款：主要指用于留学贷款、房屋装修、购买耐用品乃至买车等方面的个人贷款。企业贷款：指企业为了生产经营的需要，向银行或其他金融机构按照规定利率和期限的一种借款方式；购车贷款：是银行为缺资金的购车人发放的信用购车贷款。购房贷款：是银行为缺资金的购房人发放的信用购房贷款。

企业用户对于互联网贷款主要考虑，贷款机构的专业性，和提供的银行利率的比较优势，好贷网汇聚的各大银行及信贷机构贷款信息推荐具有优势。

从国外发展的历史来看，用户通过互联网来购买金融产品是大势所趋。来自Google的一份2011年的调查表明，在欧美，88%的网民在选择金融产品时，会在网上进行搜索、调研。这其中，66%的网民完成调研后，会直接通过网站申请金融产品。而一份来自Forrester的调研报告显示，从2007年到2012年，英国人每年至少一次网上查询与申请金融产品的比例从22%，上升为50%。

完成下面测试任务

好贷网公司计划加大购车贷款产品在长沙市场的促销力度,需针对长沙市场的消费偏好进行一次市场调研。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,字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	调研方案字数不少于 300 字,每少 5 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	要素具备(标题、时间等)	
		调研目的	目的明确,表述准确	
		调研对象	具有针对性,确定合理,描述准确。	
		调研内容	符合调研目的,内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行,能获得客观资料,能短时间完成	
		调研方法	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	经费预算科学(2分)与详尽(3分)	
		调研组织及人员	调研组织设计科学(2分),人员配备合理(3分)	
		时间安排	各阶段时间安排设计合理	
	小计	100		

2.长沙市工行个人自建住房贷款业务需求调研

(1) 任务描述

中国工商银行个人自建住房贷款业务

中国工商银行迈入世界领先大银行行列，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。业务跨越六大洲，境外网络扩展至 40 个国家和地区，通过 17,245 个境内机构、329 个境外机构和 1,903 个代理行以及网上银行、电话银行和自助银行等分销渠道，向 473.5 万公司客户和 4.32 亿个人客户提供广泛的金融产品和服务。

个人自建房已经在许多城市成为居民的选择，工行适时推出了个人自建住房贷款。个人自建住房贷款是指贷款人向借款人发放的用于自建自用住房的贷款。

个人自建住房贷款的借款人应是具有完全民事行为能力的自然人，年龄在 18（含）-65 周岁（含）之间，具有良好的信用记录和还款意愿。申请工行个人自建住房贷款的，借款人需具备申请个人住房贷款的基本条件，同时还需具备以下条件：

1. 所建造的房屋设计合理，能够进行上市交易，变现能力强，且能够设定抵押；
2. 建房土地必须通过有偿出让方式取得，且借款人是国有土地使用权人；
3. 所建房屋取得有关部门立项批文，手续合法、完整、真实、有效；
4. 借款人（报建人）取得《国有土地使用证》、《建设用地规划许可证》、《建设工程规划许可证》和《建筑工程施工许可证》等建设文件；
5. 借款人已全部缴清土地款项，取得土地款项缴交凭证；
6. 具有自建住房的建筑工程概预算书和工程建设进度计划；
7. 所建房屋不存在产权纠纷。

贷款额度最高为房屋成本价的 70%。贷款期限最长 30 年，借款人年龄与贷款期限之和不超过 70 年。贷款利率按照中国人民银行有关规定执行，可在人民银行公布的同期同档次基准利率的基础上，在规定的范围内浮动。

完成下面测试任务：

星沙经济开发区居民个人自建房发展势头不错，工商银行长沙星沙支行拟大力推广个人自建住房贷款，需针对星沙及周边市场的消费偏好进行一次市场调研。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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	调研方案字数不少于 300 字，每少 5 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，能短时间完成	
		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			

3. 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。

2012 年 12 月，中国建设银行电子银行摘得中国金融认证中心 2012 中国电子银行年会综合大奖“2012 年中国最佳电子银行奖”。

2012 年 10 月，中国建设银行电子银行“悦生活”平台获得中国网上银行促进联盟颁发“个人网银最佳产品创新奖”。

2012 年 10 月，中国建设银行电子银行获得和讯网 2012 年度中国网上银行测评报告发布会“卓越级网上银行”和“最佳人气奖”。

2011 年 12 月，中国建设银行电子银行荣获中国电子银行年会评选“2011 年中国最佳网上银行奖”。

完成下面测试任务：

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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养	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

(20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。	律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
作品 (80分)	卷容格式		5	文字编排工整清楚、格式符合要求	调研方案字数不少于 300 字，每少 5 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，能短时间完成	
		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			

4.华融湘江银行细分市场市场调查

(1) 任务描述

城市商业银行市场定位

城市商业银行是中国银行业的重要组成和特殊群体，其前身是20世纪80年代设立的城市信用社，当时的业务定位是：为中小企业提供金融支持，为地方经济搭桥铺路。全国现有城市商业银行135家（截至2012年11月），2006年末，资本充足率为8.49%，不良贷款率为4.89%，资产总额为2.57万亿元，占全国资银行（包括农信社）资产总额的6.74%。经过几年的变迁和发展，上海、北京、南京、大连、杭州、宁波等城市商业银行综合实力发展迅速，并实现了跨区域发展，更有望在年内能成功上市。但仍有37家城市商业银行目前处于风险状态，其中有7家处于高风险状态，一部分已资不抵债。据银监会最新统计，截至2010年末，全国城市商业银行存款规模达6.1万亿元，贷款规模达3.6万亿元，其中中小企业贷款余额达到1.1万亿元，较年初增加44.4%。同时，城市商业银行不断加强风险管理水平，主要监管指标持续向好。截至2010年末，城市商业银行不良贷款余额为325.6亿元，较年初减少了51.3亿元；不良贷款率

0.9%，较年初下降 0.4 个百分点，拨备覆盖率达到 257.1%；平均资本充足率达到 12.8%，流动性指标普遍较好，杠杆率处于安全可控范围内。

城市商业银行经营管理上存在的差距。相比国内其他商业银行，城市商业银行由于历史、体制、环境等原因，在市场细分、产品开发、经营理念等经营策略方面还存在较大差距。

完成下面测试任务：

华融湘江银行是经中国银监会批准，由中国华融资产管理股份有限公司注资并控股，依法合并新设的股份制商业银行。2010 年 10 月 12 日正式挂牌开业，总行设在湖南长沙。注册资本人民币 61.61 亿元。该行拟在你学校所在地区开设一家新的支行，委托你校金融专业对华融湘江银行面对的区域市场的细分市场进行一次市场调查。请你根据背景资料设计一份调研方案，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	调研方案字数不少于 300 字，每少 5 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	要素具备（标题、时间等）	
		调研目的	目的明确，表述准确	
		调研对象	具有针对性，确定合理，描述准确。	
		调研内容	符合调研目的，内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行，能获得客观资料，能短时间完成	

	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		

5.社区民间借贷现状调查

(1) 任务描述

农村信用社如何应对民间借贷的挑战

目前,民间借贷在农村的发展势头,正在威胁农村信用社的发展,农村信用社是城乡金融的结合点,其服务的对象就是民间借贷的参与主体——广大农户和城镇的中小企业和个体私营业主,如果不能尽快改进自身服务水平,为城乡居民特别是农村地区提供更好的金融服务,必然会促使民间借贷的进一步发展,为此农村信用社应从以下几个方面着手迎接民间借贷的挑战。

一是积极筹措资金,千方百计满足农民信贷资金需求。随着国有商业银行从农村市场的退出,农村信用社在农村金融中的作用正逐步显现,因此农村信用社应加强电子联网结算建设,为经商、打工资金提供更便捷的平台,避免结算资金的沉淀;积极获取政府的理解和支持,尽可能地多吸收当地企事业单位的存款,努力扩大资产负债规模,提高资金实力。

二是努力提高信贷服务水平,改善服务质量。必须简化、公开小额信贷手续,努力利用现代电子技术为农民提供简便、快捷的小额贷款网络审批服务;推出贷款上柜台业务,方便贷款证贷款和贫困户贷款,提高办贷效率,加大信用社支农服务的检查监督和考核力度。

三是利用利率低的优势,实行灵活的贷款利率管理。对确有发展前景的个体工商户的贷款需求,应该实行差别利率,不能一味上浮到顶;应充分发挥农村信用社比民间借贷利率低的优势,吸引更多的中小企业、农民、个体私营业主并为其提供完美的金融服务,最终发挥农村信用社在农村金融中的主力军作用。依照农户不同的信用状况,给予相应的提高和优惠,不断满足农村经济发展对信贷资金的需要,逐步抑制民间借贷市场领域。

四是农村信用社应创新农贷管理模式,及早推出适合农村经济发展状况的信

贷品种，满足农民群众发展高效农业产业和个体私营经济的贷款需求，在促进“三农”经济健康发展的同时，农村信用社应及时调整思路，不应局限在原有信贷限额模式内，而且要拓展新的贷款业务来满足不同层次贷款户的信贷需求，以此来增加自身的竞争力，不断挤压民间借贷的市场份额。

完成下面测试任务：

湖南省某一信用社委托你校金融专业对该信用社服务区域的民间借贷现状进行调查，学校金融专业成立了以你为组长的调查小组，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	调研方案字数不少于 300 字，每少 5 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	要素具备（标题、时间等）	
		调研目的	目的明确, 表述准确	
		调研对象	具有针对性，确定合理，描述准确。	
		调研内容	符合调研目的，内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行，能获得客观资料，能短时间完成	
		调研方法	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	经费预算科学（2 分）与详尽（3 分）	
		调研组织及人员	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		

6. 证券市场散户投资者投资需求调研

(1) 任务描述

我国的证券市场是以散户为主、不成熟的市场，缺乏有远见的机构投资者，因而，股市发展波动大。据有关统计数据表明，截至 2003 年 5 月 30 日，在沪、深两市的开户总数达到 69111725 户，其中个人账户为 68775193 户（占 99.51%）机构账户为 336532 户（占.0049%），在每天股市交易额中，2/3 的交易额是由机构投资者进行的，因而，股市有较强的稳定性。

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

完成下面测试任务：

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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	调研方案字数不少于300字,每少5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	要素具备(标题、时间等)	
		调研目的	目的明确,表述准确	
		调研对象	具有针对性,确定合理,描述准确。	
		调研内容	符合调研目的,内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行,能获得客观资料,能短时间完成	
		调研方法	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	经费预算科学(2分)与详尽(3分)	
		调研组织及人员	调研组织设计科学(2分),人员配备合理(3分)	
		时间安排	各阶段时间安排设计合理	
	小计		100	

7.证券经纪业务潜在市场调研

(1) 任务描述

据统计,从2007年到2011年,证券经纪业务收入占我国券商总营业收入的比重一直超过50%,2008年占比甚至高达70.59%。近一两年来,随着监管政策的逐渐放开以及金融创新的不断深化,券商业务出现了明显结构优化、盈利模式多元化的迹象。一直占据券商收入头把交易的经纪业务占比正日渐缩水,扩大直接融资比例大背景下投行业务异军突起,资管业绩分化,创新业务萌芽开始贡献收成。

据统计,2011年和2012年全行业分别实现营业收入1359.50亿元和1294亿元,其中经纪业务净收入分别为688.87亿元和504.07亿元,占比降至50.67%和38.93%;投行业绩净收入分别为241.38亿元和212.95亿元,占比达17.76%和16.45%;资管净收入分别为21.13亿元和26.76亿元,占比分别为1.55%和

2.07%。全行业收入占比结构优化趋势更加明显。

经纪业务佣金率方面，近十年我国网上证券业务的发展也带动了国内券商经纪业务佣金率的下滑，由原来的千分之一-三下降到万分之五-千分之一左右的水平，为抢夺客户，有的营业部甚至一度将佣金率降低到万分之三的水平。

2013 年作为券商创新的大发展之年，非现场开户以及营业部设置的放开将导致券商传统业务竞争更加激烈，传统业务的利润率毫无疑问将打折扣。如果进一步放开网上证券业务，允许拥有技术的互联网企业参与到网上证券业务的竞争中，毫无疑问将进一步压低证券网上经纪业务的佣金率水平。

完成下面测试任务：

为了让证券公司的证券经纪业务收入稳步增长，进一步增加证券经纪业务的量。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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	调研方案字数不少于 300 字，每少 5 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	要素具备（标题、时间等）	
		调研目的	目的明确，表述准确	
		调研对象	具有针对性，确定合理，描述准确。	
		调研内容	符合调研目的，内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行，能获得客观资料，能短时间完成	

	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		

8.银河证券市场容量调研

(1) 任务描述

银河证券依托庞大的客户群体经济业务稳定增长

截止 2011 年底,银河证券经纪业务客户已达 539 万名,超越两大已上市的中资证券公司,根据数据显示,开户超过 3 年的客户占比约 82%,开户超过 10 年的亦占 45.5%。庞大的客户群及客户高忠诚度为银河证券带来稳定的收益。

今年首季,银河证券的收益为人民币 19.77 亿元,比去年同期增加 28%,当中主营业务佣金及手续费收入增加 22.3%,至人民币 12.43 亿元。银河证券此次在港集资,约 60%用于进一步发展融资融券业务、25%用于发展资本中介型证券交易业务、15%用于扩大资本投资业务。预期银河证券借着是次上市集资,可进一步提升其业务优势,扩充规模有利日后抢占市场份额。

本次银河证券拟全球发售 15.7 亿股,当中 95.7%为新股,余下 4.3%为大股东全国社保基金出售的股份。发售股份中的 90%供国际配售,10%作公开发售。

完成下面测试任务:

为了让银河证券证券经纪业务收入稳步增长,进一步增加证券经纪业务的量。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,字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	调研方案字数不少于300字, 每少5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	要素具备(标题、时间等)	
		调研目的	目的明确, 表述准确	
		调研对象	具有针对性, 确定合理, 描述准确。	
		调研内容	符合调研目的, 内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行, 能获得客观资料, 能短时间完成	
		调研方法	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	经费预算科学(2分)与详尽(3分)	
		调研组织及人员	调研组织设计科学(2分), 人员配备合理(3分)	
		时间安排	各阶段时间安排设计合理	
	小计	100		

9.我国资本市场国际化状况调研

(1) 任务描述

目前, 我国资本市场仍属于新兴市场。根据 Wind 资讯等统计, “十一五”时期我国直接融资/社会融资规模年平均为 11.08%; 2013 年, 直接融资/社会融资规模为 11.69%, 其中企业债券净融资额/社会融资规模和非金融企业境内股票融资/社会融资规模分别为 10.41%和 1.28%, 股票市场总市值/GDP 也仅为 42.03%。同时, 场外市场和金融衍生品市场尚处于培育发展之初。与成熟市场相比, 我国资本市场无论是在市场规模、还是在多层次市场建设上都有着较大的差距, 发展前景非常广阔。未来几年, 为提高资本市场服务实体经济的能力, 实现资本市场与我国经济和社会的协调发展, 我国多层次资本市场体系建设将持续推进, 股票市场、债券市场规模不断扩大、运行机制逐步完善, 金融衍生品市场、场外市场

将得到大力发展,这都将为中国证券业快速发展提供更为广阔的施展舞台和发展空间。

目前阶段,我国证券公司的业务收入来源仍然以证券经纪、投资银行、证券交易投资等传统业务为主。根据证券业协会公布数据,2013 年度,上述三项业务收入占营业收入的比例为 74.94%,其中经纪业务收入占 47.68%。同时,我国证券公司盈利模式较为单一,同质化竞争问题突出。近年来,国内证券公司正在通过开展资产管理、融资融券、直接投资等创新业务,实现利润来源的多元化和经营模式的差异化,改变传统业务占主导地位的经营及盈利模式。但总体而言,收入结构的优化仍需要一个过程来实现,证券公司整体上对传统业务的依赖性仍然较大。

境外成熟市场投资银行的业务领域横跨货币、外汇、商品、股票、债券等多个市场,可以实现业务、产品和服务的多元化、综合化和全球化,为开展金融创新、增加利润来源、分散经营风险提供了更为良好的外部环境。同时,成熟市场的投资银行业具有悠久的发展历史,经过长时间的竞争发展形成了一批资本实力雄厚、盈利能力较强的国际投资银行。相比之下,我国证券公司发展时间较短,整体规模明显偏小,业务品种单一,且业务普遍局限在中国大陆境内,竞争能力和抗风险能力较弱。

近年来,国内商业银行、信托公司、保险公司等其他金融机构以及互联网公司凭借资本、渠道、客户资源等优势,加快向投资银行、资产管理、理财服务等证券业的传统业务领域渗透,并力图通过新设或并购等方式进入证券金融领域。若未来综合经营的限制政策有所变化,证券业将面临更为激烈的竞争。随着我国逐步提高证券业对外开放水平,提高外资参股证券公司的持股比例、扩大其业务范围,资本实力雄厚、管理水平先进、业务能力强的国际投资银行对国内市场的参与度将越来越高,带给国内证券公司的竞争压力也越来越明显。

完成下面测试任务:

为了让我国证券行业稳定的发展并与国际接轨,借道区域化来加速推进国际化进程。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,字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	调研方案字数不少于 300 字，每少 5 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，能短时间完成	
		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			

10. 证券投资基金的业务市场需求调研

(1) 任务描述

中国证券投资基金业企业社会责任抽查报告

因为自身的行业特点和监管措施的完备，基金管理公司在投资者教育、销售适用性、信息披露、客户信息保护方面在金融行业处在较为领先的水平；在对合作伙伴履约、诚实纳税、遵守国家的劳动法律法规等方面成绩突出；产品和服务不断创新。

在慈善、公益和员工培训上投入颇多。参与抽查的 59 家基金管理公司中，7 家设立了基金会、3 家设立了专项基金进行慈善、公益管理运作，所募集的善款总额达到了 23754.65 万元，已累计捐赠的善款总额达到了 4576 万元，其中 2010 年度捐赠的善款总额达到了 2846.76 万元。2010 年度 55 家基金管理公司共计开展了 216 项公益慈善活动项目，投入资金总额约为 8295 万元（不含投资者教育投入），受益人数约为 61 万人。

根据对参与抽查的 59 家基金管理公司的统计，每家基金管理公司平均与 15.8 家代销银行、42.2 家代销券商、4.46 家托管银行，18 家系统开发商进行合作。

2010 年度产品创新涉及 21 家公司的 38 只新发基金产品。创新产品涉及的基金类型有股票型、债券型、指数型等六种类型。创新产品涉及的全部产品资产总规模为 815.83 亿元。

2010 年度推出服务创新的共有 23 家基金管理公司，占参与抽查的 59 家公司的 38.98%。服务创新包括短信、互联网络、电子邮件、建立操作平台或系统、巡回讲座、电话报告会等多种方式。

2010 年度 22 家公司产品或服务创新共计获得 48 个奖项。以奖项内容划分，综合或者产品创新方面的奖项共计 25 个，占比为 52.08%。服务创新方面的奖项共计 23 个，占比为 47.92%。

完成下面测试任务：

为了进一步推广我国证券投资基金的业务，让广大投资者更愿意购买基金。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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	调研方案字数不少于300字,每少5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	要素具备(标题、时间等)	
		调研目的	目的明确,表述准确	
		调研对象	具有针对性,确定合理,描述准确。	
		调研内容	符合调研目的,内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行,能获得客观资料,能短时间完成	
		调研方法	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	经费预算科学(2分)与详尽(3分)	
		调研组织及人员	调研组织设计科学(2分),人员配备合理(3分)	
		时间安排	各阶段时间安排设计合理	
	小计		100	

11.长沙市居民健康保险需求的市场调研

(1) 任务描述

中国人寿作为中国最大的寿险集团公司,2014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。

今年世界卫生组织发布的2014年世界癌症报告说,中国新增癌症病例居全球之首,就肝癌、食道癌、胃癌和肺癌这四种恶性肿瘤而言,中国的新增病例和死亡病例同样最多。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。

一:确诊即可赔付,减轻家庭短期费用压力。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。目前医疗机构发现的癌症已经有100多种,这款保险可以全面保障。

二：病后有康复金，解决患病后期治疗费用。很多患者术后的生存机率相对高，后期也需要吃药用以维持病情稳定。这款保险设计上更显得人性化，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，也就是说累计最多可以给付五年，能够解决很多家庭后期的治疗费用，延续患者生命。

三：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。根据《中国肿瘤登记年报》数据显示，男性的肺癌发病率和死亡率均排首位，乳腺癌在所有女性癌症中排在首位，少年儿童的白血病患者数量近年也呈现上升趋势。

这些特定癌症往往短时间需要的治疗费用非常巨大，这款产品增加了特定癌症的保障责任，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。

四：轻症癌症赔付，保单继续有效。这款产品还保障被很多大病保险免除在外的原位癌和皮肤癌，从目前的医疗数据看，轻症癌症的治愈率非常高，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。

五：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。

六：未发生癌症，合同满期可返还所交保费。一份保险零付出，能够保障几十年，让自己的生活更加后顾之忧。如果一生健康，满期金可作为养老补充。特别是轻症癌症赔付后，如果至合同满期未曾发生其他癌症，依然返还所交保费。因此，这款产品在设计上更具有人性化。

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

如果在交费第 10 年发生肺癌

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

如果与其他重大疾病保险组合，还可以扩大保障范围，增加保额额度，保障

优势更强。所以，投保防癌险

一要及早投保，年龄越小，交费越少，保障越高；

二是全家人都要保，一个人的健康关系到全家人的幸福，一旦患癌仍旧可以通过理赔金额维系家庭的经济来源，帮家庭摆脱困境。

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

完成下面测试任务：

中国人寿计划在长沙市场推出防癌险，需进行一次针对长沙市居民健康保险需求的市场调研。请你根据背景资料设计一份调研方案，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	调研方案字数不少于 300 字，每少 5 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	要素具备（标题、时间等）	
		调研目的	目的明确，表述准确	
		调研对象	具有针对性，确定合理，描述准确。	
		调研内容	符合调研目的，内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行，能获得客观资料，能短时间完成	
		调研方法	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	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		

12. 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。

2013年公司推出“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。

完成下面测试任务：

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株洲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，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	调研方案字数不少于 300 字，每少 5 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	要素具备（标题、时间等）	
		调研目的	目的明确, 表述准确	
		调研对象	具有针对性，确定合理，描述准确。	
		调研内容	符合调研目的，内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行，能获得客观资料，能短时间完成	
		调研方法	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	经费预算科学（2 分）与详尽（3 分）	
		调研组织及人员	调研组织设计科学（2 分），人员配备合理（3 分）	
		时间安排	各阶段时间安排设计合理	
	小计	100		

13.长沙市居民养老需求市场调研

(1) 任务描述

保险企业竞逐养老产业 寻求行业新一轮增长点

养老产业的巨大市场蛋糕，吸引了保险业的争相布局。中国太平，泰康人寿、合众人寿等险企陆续涉足养老产业。市场人士认为，在政策的利好下，各保险公司纷纷竞逐养老社区，寻求保险行业新一轮的增长点。

2014年7月初，国务院常务会议部署加快发展现代保险服务业。会议强调，要支持有条件的企业建立商业养老健康保障计划，支持符合资质的保险机构投资养老产业、参与健康服务业整合。

这是继去年国务院发布《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》、今年6月保监会下发《中国保监会关于开展老年人住房反向抵押养老保险试点的指导意见》以来，针对保险业投资养老产业的又一政策红利。

保监会发布的首份《中国保险业社会责任白皮书》显示，截至2013年底，共有5家保险机构投资11个养老社区项目，占地面积3298亩，计划投资额达到163亿元。该《白皮书》还预测，至2020年仅养老领域，保险业直接投资规模预计最高可达4500亿元，补充养老院床位缺口225万张，同时可提供100万个直接就业岗位，每年为国家增加税收330亿元。

完成下面测试任务：

中国人寿保险股份有限公司计划在湖南开展养老社区项目，需进行一次针对长沙市居民养老需求的市场调研。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，字数在300-400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、office2003及上软件环境等。

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

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	调研方案字数不少于300字,每少5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	要素具备(标题、时间等)	
		调研目的	目的明确,表述准确	
		调研对象	具有针对性,确定合理,描述准确。	
		调研内容	符合调研目的,内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行,能获得客观资料,能短时间完成	
		调研方法	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	经费预算科学(2分)与详尽(3分)	
		调研组织及人员	调研组织设计科学(2分),人员配备合理(3分)	
		时间安排	各阶段时间安排设计合理	
	小计	100		

14.长沙市居民电话营销及其财产保险需求市场调研

(1) 任务描述

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

人身保险电话营销最早出现于2003年,早期的电话营销渠道由中小公司开拓,主要通过有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。

完成下面测试任务：

中华联合财产保险股份有限公司湖南省分公司计划在长沙建立电话呼叫中心，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长沙市居民对电话营销及其财产保险需求的市场调研。请你根据背景资料设计一份调研方案，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	调研方案字数不少于 300 字，每少 5 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	要素具备（标题、时间等）	
		调研目的	目的明确, 表述准确	
		调研对象	具有针对性，确定合理，描述准确。	
		调研内容	符合调研目的，内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行，能获得客观资料，能短时间完成	

	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		

15. 长沙市大学生购买学平险的情况调研

(1) 任务描述

保费低、保障高、性价比优的学平险那么强大你知道吗?

学生们经常吃肯德基、麦当劳等洋快餐,但最近这些洋快餐被曝出使用过期原料让不少家长担心不已。相比动辄数十元、上百元的洋快餐,为学生们保驾护航的学平险却仅需百元左右,少的几十元。投保学平险的学生一旦发生疾病、意外摔伤,甚至中毒、溺亡等事故均可以获得赔偿。保险专家建议家长们,让孩子少吃一次洋快餐,给孩子多买一份保障。

学平险,即学生人身保险或学生平安保险,具有保费低、保障高的特点,涵盖了学生身故、伤残、意外医疗费用补偿及疾病类医疗费用补偿等责任,为学生健康成长提供了一份重要保障。

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

“作为学生意外事故的有效保障,学平险性价比高,保费低廉,保障高且全面,但个别家长宁愿让孩子吃洋快餐也不愿给孩子多买一份保障。”一名保险行业市场人士说。

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

完成下面测试任务:

为了在大学生中普及学平险的知识，增强大学生的保险意识，中国人寿保险股份有限公司湖南省分公司团险部计划进行一次针对长沙市大学生保险意识的调研，掌握学生购买学平险的情况。请你根据背景资料设计一份调研方案，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	调研方案字数不少于 300 字，每少 5 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	要素具备（标题、时间等）	
		调研目的	目的明确，表述准确	
		调研对象	具有针对性，确定合理，描述准确。	
		调研内容	符合调研目的，内容正确且完整。	
		调研项目	要求切实可行，能获得客观资料，能短时间完成	
		调研方法	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	经费预算科学（2 分）与详尽（3 分）	
		调研组织及人员	调研组织设计科学（2 分），人员配备合理（3 分）	
		时间安排	各阶段时间安排设计合理	
	小计	100		

16.长沙市场车贷需求调研问卷制订

(1) 任务描述

好贷网

好贷网，中国领先的企业及个人贷款智能搜索引擎，是为借贷人寻找贷款渠道，同时为银行及金融机构寻找匹配信贷客户的贷款平台。2013 年 3 月 25 日，好贷网正式上线运营，好贷网 CEO 李明顺。好贷网公司总部在北京，并在厦门设有分支机构，截止到 2013 年底已在全国 108 个城市开通了本地的在线免费贷款搜索与咨询服务，并与 5800 余家银行 4000 余家小贷公司、典当行及各类正规金融机构建立合作。

好贷网本身不提供贷款，而是着眼于帮助个人、中小企业筛选金融市场上的正规贷款渠道。让需要贷款的人和提供贷款的业务人员直接沟通匹配，打造一个方便的信贷直销平台。具体而言，用户只需在网上输入贷款金额、期限以及选择用途等关键词，系统就会进行比对和处理，输出一份相应的银行及其他信贷机构的列表。这张列表上呈现了银行名称、月供、信贷产品、放款时间、利率、总利息和贷款总额等信息。用户进行比较后，可以在线填写申请材料，申请一家或多家银行的贷款。申请完成后，相关银行的信贷经理会与申请人进行电话联系，确认信息，申请人可以再度比较各家银行的产品，之后就可以去分行或支行申请贷款。

好贷网提供的核心产品主要有：消费贷款：主要指用于留学贷款、房屋装修、购买耐用品乃至买车等方面的个人贷款。企业贷款：指企业为了生产经营的需要，向银行或其他金融机构按照规定利率和期限的一种借款方式；购车贷款：是银行为缺资金的购车人发放的信用购车贷款。购房贷款：是银行为缺资金的购房人发放的信用购房贷款。

企业用户对于互联网贷款主要考虑，贷款机构的专业性，和提供的银行利率的比较优势，好贷网汇聚的各大银行及信贷机构贷款信息推荐具有优势。

从国外发展的历史来看，用户通过互联网来购买金融产品是大势所趋。来自 Google 的一份 2011 年的调查表明，在欧美，88%的网民在选择金融产品时，会在网上进行搜索、调研。这其中，66%的网民完成调研后，会直接通过网站申请金融产品。而一份来自 Forrester 的调研报告显示，从 2007 年到 2012 年，英国人每年至少一次网上查询与申请金融产品的比例从 22%，上升为 50%。

完成下面测试任务：

好贷网公司计划加大购车贷款产品在长沙市场的促销力度，需针对长沙市场的消费偏好进行一次市场调研。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 及以上操作系统、office2003 及以上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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			

17. 长沙市工行个人自建住房贷款业务需求调研问卷制订

(1) 任务描述

中国工商银行个人自建住房贷款业务

中国工商银行迈入世界领先大银行行列，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。业务跨越六大洲，境外网络扩展至 40 个国家和地区，通过 17,245 个境内机构、329 个境外机构和 1,903 个代理行以及网上银行、电话银行和自助银行等分销渠道，向 473.5 万公司客户和 4.32 亿个人客户提供广泛的金融产品和服务。

个人自建房已经在许多城市成为居民的选择,工行适时推出了个人自建住房贷款。个人自建住房贷款是指贷款人向借款人发放的用于自建自用住房的贷款。

个人自建住房贷款的借款人应是具有完全民事行为能力的自然人,年龄在18(含)-65周岁(含)之间,具有良好的信用记录和还款意愿。申请工行个人自建住房贷款的,借款人需具备申请个人住房贷款的基本条件,同时还需具备以下条件:

1. 所建造的房屋设计合理,能够进行上市交易,变现能力强,且能够设定抵押;
2. 建房土地必须通过有偿出让方式取得,且借款人是国有土地使用权人;
3. 所建房屋取得有关部门立项批文,手续合法、完整、真实、有效;
4. 借款人(报建人)取得《国有土地使用证》、《建设用地规划许可证》、《建设工程规划许可证》和《建筑工程施工许可证》等建设文件;
5. 借款人已全部缴清土地款项,取得土地款项缴交凭证;
6. 具有自建住房的建筑工程概预算书和工程建设进度计划;
7. 所建房屋不存在产权纠纷。

贷款额度最高为房屋成本价的70%。贷款期限最长30年,借款人年龄与贷款期限之和不超过70年。贷款利率按照中国人民银行有关规定执行,可在人民银行公布的同期同档次基准利率的基础上,在规定的范围内浮动。

完成下面测试任务:

星沙经济开发区居民个人自建房发展势头不错,工商银行长沙星沙支行拟大力推广个人自建住房贷款业务,需针对星沙及周边市场的消费偏好进行一次市场调研。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、office2003及上软件环境等。

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

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
	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。	题，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		

18.湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研问卷制订

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。

2012年12月，中国建设银行电子银行摘得中国金融认证中心2012中国电子银行年会综合大奖“2012年中国最佳电子银行奖”。

2012年10月，中国建设银行电子银行“悦生活”平台获得中国网上银行促进联盟颁发“个人网银最佳产品创新奖”。

2012年10月，中国建设银行电子银行获得和讯网2012年度中国网上银行测评报告发布会“卓越级网上银行”和“最佳人气奖”。

2011 年 12 月，中国建设银行电子银行荣获中国电子银行年会评选“2011 年中国最佳网上银行奖”。

完成下面测试任务：

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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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			

19. 华融湘江银行细分市场市场调查问卷制订

(1) 任务描述

城市商业银行市场定位

城市商业银行是中国银行业的重要组成和特殊群体，其前身是 20 世纪 80

年代设立的城市信用社，当时的业务定位是：为中小企业提供金融支持，为地方经济搭桥铺路。全国现有城市商业银行 135 家（截至 2012 年 11 月），2006 年末，资本充足率为 8.49%，不良贷款率为 4.89%，资产总额为 2.57 万亿元，占全国中资银行（包括农信社）资产总额的 6.74%。经过几年的变迁和发展，上海、北京、南京、大连、杭州、宁波等城市商业银行综合实力发展迅速，并实现了跨区域发展，更有望在年内能成功上市。但仍有 37 家城市商业银行目前处于风险状态，其中有 7 家处于高风险状态，一部分已资不抵债。据银监会最新统计，截至 2010 年末，全国城市商业银行存款规模达 6.1 万亿元，贷款规模达 3.6 万亿元，其中小企业贷款余额达到 1.1 万亿元，较年初增加 44.4%。同时，城市商业银行不断加强风险管理水平，主要监管指标持续向好。截至 2010 年末，城市商业银行不良贷款余额为 325.6 亿元，较年初减少了 51.3 亿元；不良贷款率 0.9%，较年初下降 0.4 个百分点，拨备覆盖率达到 257.1%；平均资本充足率达到 12.8%，流动性指标普遍较好，杠杆率处于安全可控范围内。

城市商业银行经营管理上存在的差距。相比国内其他商业银行，城市商业银行由于历史、体制、环境等原因，在市场细分、产品开发、经营理念等经营策略方面还存在较大差距。

完成下面测试任务：

华融湘江银行是经中国银监会批准，由中国华融资产管理股份有限公司注资并控股，依法合并新设的股份制商业银行。2010 年 10 月 12 日正式挂牌开业，总行设在湖南长沙。注册资本人民币 61.61 亿元。该行拟在你学校所在地区开设一家新的支行，委托你校金融专业对华融湘江银行面对的区域市场的细分市场进行一次市场调查。请你根据背景资料设计一份调研问卷，问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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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
	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。	记 0 分。	
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			

20.社区民间借贷现状调查问卷制订

（1）任务描述

农村信用社如何应对民间借贷的挑战

目前，民间借贷在农村的发展势头，正在威胁农村信用社的发展，农村信用社是城乡金融的结合点，其服务的对象就是民间借贷的参与主体——广大农户和城镇的中小企业和个体私营业主，如果不能尽快改进自身服务水平，为城乡居民特别是农村地区提供更好的金融服务，必然会促使民间借贷的进一步发展，为此农村信用社应从以下几个方面着手迎接民间借贷的挑战。

一是积极筹措资金，千方百计满足农民信贷资金需求。随着国有商业银行从农村市场的退出，农村信用社在农村金融中的作用正逐步显现，因此农村信用社应加强电子联网结算建设，为经商、打工资金提供更便捷的平台，避免结算资金的沉淀；积极获取政府的理解和支持，尽可能地多吸收当地企事业单位的存款，努力扩大资产负债规模，提高资金实力。

二是努力提高信贷服务水平，改善服务质量。必须简化、公开小额信贷手续，努力利用现代电子技术为农民提供简便、快捷的小额贷款网络审批服务；推出贷款上柜台业务，方便贷款证贷款和贫困户贷款，提高办贷效率，加大信用社支农服务的检查监督和考核力度。

三是利用利率低的优势，实行灵活的贷款利率管理。对确有发展前景的个体工商户的贷款需求，应该实行差别利率，不能一味上浮到顶；应充分发挥农村信用社比民间借贷利率低的优势，吸引更多的中小企业、农民、个体私营业主并为其提供完美的金融服务，最终发挥农村信用社在农村金融中的主力军作用。依照农户不同的信用状况，给予相应的提高和优惠，不断满足农村经济发展对信贷资金的需要，逐步抑制民间借贷市场领域。

四是农村信用社应创新农贷管理模式，及早推出适合农村经济发展状况的信贷品种，满足农民群众发展高效农业产业和个体私营经济的贷款需求，在促进“三农”经济健康发展的同时，农村信用社应及时调整思路，不应局限在原有信贷限额模式内，而且要拓展新的贷款业务来满足不同层次贷款户的信贷需求，以此来增加自身的竞争力，不断挤压民间借贷的市场份额。

完成下面测试任务：

湖南省某一信用社委托你校金融专业对该信用社服务区域的民间借贷现状进行调查，学校金融专业成立了以你为组长的调查小组。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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	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	

21.证券市场散户投资者投资需求调研问卷制订

（1）任务描述

我国证券市场个人投资者所占比例较高

1、从证券的持股比例来看，2011年底专业机构投资者占比达到了15.7%：其中社保基金占0.8%、保险公司占5.5%、基金公司占6.2%、证券公司占1.5%。2011年，沪市投资者的平均持有期间是72天，而机构投资者平均的超过100天，QIFF和保险公司更长分别为188天和121天。而在交易金额方面，2011年个人投资者占据了主导地位，交易额的占比达到了83.5%，占比较大；机构投资者交易额是7.8万亿人民币，占比是16.5%，其中投资基金占比是16.1%。

2、从这些数据可以看出，我国专业机构投资者在基本市场的投资比例与其长期资金在市场中的投入和成熟市场相比较起来还有相当的差距。机构投资者往往比个人投资者交易稳健，其交易特征对市场周期波动的弹性较小，具有稳定市场的作用。而机构投资者占比过低将会导致机遇中长期资产保值增值的长期投资需求缺乏，证券市场也缺乏长期投资，理性投资和价值投资的资金来源，而且交易量极易受市场周期波动的冲击，给目前仍大部分依靠经纪业务的券商收入带来较大影响。尤其是网上证券业务放开后，其导致的交易佣金率持续下降将对券商经纪业务收入进一步造成冲击。

但近年来我国A股市场机构持有流通市值占比不断上升，从长期来看具有减缓券商经纪业务冲击的作用。因此，我们认为，网上证券业务的开展对券商经纪业务的冲击将随着A股机构持有者比例的不断升高而减缓。

完成下面测试任务：

为了克服现代证券市场个人投资者不稳定的情况，进一步保持证券市场个人投资者所占比例较高需要对个人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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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)	具体内容	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	
		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		

22. 证券经纪业务客户需求调研问卷制订

(1) 任务描述

银河金汇证券资产管理有限公司现金管理计划—银河水星 1 号集合资产管理计划(证监许可[2012]867 号, 简称“水星 1 号”)是银河证券首只现金管理产品, 成立于 2012 年 8 月 8 日, 无固定存续期限。该产品无封闭期、无参与退出费、无巨额赎回限制、进入门槛低、每个交易日开放时间延长至 15:10, 买入份额 T+1 可赎, 退出资金 T+0 可用, 在不影响客户证券交易习惯的前提下显著提高客户资金收益水平。“水星 1 号”主要投资于银行存款, 借助结构化投资策略、分散化投资策略、利率趋势评估策略和滚动配置策略, 在确保资产安全性和流动性的基础上, 最大限度地提高产品收益率。

单位面值及推广期内参与价格	1.00 元
---------------	--------

参与和退出的原则	1. 参与、退出集合资产管理计划的份额净值为 1.00 元。 2. “金额参与、份额退出”原则，即参与以金额申请，退出以份额申请。 3. “先进先出”原则，即委托人先退出较早参与的份额。 4. “时间先后”原则确认参与和退出，参与和退出申请确认后不可撤销。 特别提示：银河水星 1 号的退出申请即时生效，不可撤销。
参与和退出的数额限制	在存续期，委托人可多次参与购买集合资产管理计划份额，单个客户首次参与的最低金额为人民币 50,000 元，每次追加参与金额应为 1,000 元人民币以上。
首次参与最低参与金额	5 万元
推广期参与费率	无参与费
存续期参与费率	无参与费
退出费率	无退出费
年托管费率	0.05%/年
年管理费率	0.7%/年
管理人自有资金参与金额	本集合资产管理计划无自有资金参与

完成下面测试任务：

银河证券资产管理有限公司计划加大理财产品“水星 1 号”的促销力度，需针对现有经纪业务客户进行一次调研。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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	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		

23. 证券行业资产管理业务客户调研问卷制订

（1）任务描述

2013年我国证券行业资产管理业务情况

2013年证券行业资产管理业务规模继续快速增长，截至2013年底，受托管理客户资金规模达51950.73亿元，同比增长174.37%，首次和管理资产规模上超越公募基金。

受益于规模扩张，2013年证券行业受托资产管理业务净收入70.3亿元，同比增长162.71%。盈利能力较弱的定向资产管理业务规模占比增长4.23个百分点，而资产管理业务净收益率仅微幅下降0.6个基点，表明2013年证券公司资产管理业务盈利能力有所改善，与此相应的是资产管理业务收入占总收入的比重从2012年的2.07%升至4.41%。产品创新和业务线调整是2013年证券公司资产管理业务发展的主要特点。

一方面，大量新产品采用各种量化对冲策略，中国证券业协会专项调查数据显示，2013年有24家证券公司推出了采用量化对冲策略的集合理财产品；另一方面，中国证监会发布《资产管理机构开展公募证券投资基金管理业务暂行规定》，允许符合条件的证券公司开展公募基金业务，同时还规定投资者超过200人的大集合类产品自6月起停发，证券公司资产管理通过“私募+公募”组合方式有序发展。东方证券资产管理公司已于12月发行了首只券商系公募基金产品。

完成下面测试任务：

为了扩大我国证券行业资产管理业务量，进一步提高证券行业资产管理业务收入，需要对证券资产管理客户进行一次调研。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、office2003及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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		

24.四类成长股投资者需求调研问卷制订

(1) 任务描述

经济成长转型,4类成长股将获得高收益

股票构成,金融股约25%,周期性股票约30%,金融股利润增速下滑中但估值低未来可能反弹,而周期性股票正全面走向亏损至股票震荡下跌中,所以股指稳定(金融涨周期跌,其他类股票上涨可能大,如医药、服务、文化、旅游等),股指难以出现大趋势性上涨(没有大级别政府刺激的前提),但结构性分化越发明显。利用股指波动的天时,积极参与优势股票的选择投资,同时也可用融券业务来对冲周期性股票

板块1:医药

复星医药,行业成长18%/年,公司成长30%/年,公司投资大量小型医药公

司，是分拆 IPO 的最佳，优点：持续，缺点：规模有些大，没有爆发力，但可持续成长，炒作难可持股。

板块 2：文化

华谊兄弟，持续高增长的行业龙头，行业成长 20%，企业成长 30%（核心的电影业务行业成长 30%，企业成长 40%，每年会出现大批 10 亿人民币的国产电影），优点：持续性，龙头，不足：估值偏高。

板块 3：旅游

中青旅：社会消费结构大切换，旅游将保持持续高增长，尤其是出国旅游，品牌意义更明显。中国旅游核心企业，行业成长 15%，企业成长 25%，品牌企业空间更大，尤其是出国业务。中国主消费人群（1963-1973 年出生人口）接近退休，消费由扩张型（35-55 岁，房屋、车辆、奢侈品、投资）逐渐转入平衡型（50-65 岁，医疗、旅游、休闲），旅游空间巨大。优点：行业确定性强，市值适宜，缺点：股性不活。

板块 4：新能源新材料

富瑞特装：LNG 容器制造细分行业龙头，天然气在中国大规模提升，天然气未来行业成长 20%，企业成长 40%，可高速增长 3-6 年，因环保原因，LNG 发展空间巨大且有更快速可能，企业收益确定），优点：高成长性确定，缺点：估值偏高。

完成下面测试任务：

根据背景材料经济成长转型，4 类成长股将获得高收益情况，为了进一步推广成长股高收益低风险，让广大股民获得的收益最大化，需要对广大股民进行一次调研。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 及以上操作系统、office2003 及以上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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		

25. 证券投资市场需求调查问卷制订

（1）任务描述

我国证券公司发展情况

截至2013年底，全国共有证券公司115家，与2012年相比增加了浙江浙商证券资产管理公司；115家证券公司中，共有19家证券公司在沪、深证券交易所上市，共有3家证券公司在香港证券交易所上市，较2012年新增银河证券1家。

1、证券公司资产规模。2013年证券公司资产规模有所扩张。截至2013年12月31日，115家证券公司总资产为2.08万亿元，同比增加20.93%；净资产为7538.55亿元，同比增加8.57%；净资本为5204.58亿元，同比增加4.70%。在资产规模扩张的同时，行业杠杆倍数也由2012年的1.61倍扩大到2.02倍。

2、证券公司业务利润变动和收入结构情况。2013年证券公司全年实现营业收入1592.41亿元，同比增加22.99%；实现净利润440.21亿元，同比增加33.68%；净利润率为27.64%，回升0.63个百分点；行业净资产收益率（ROE）为5.84%，上升了1.10个百分点；104家公司实现盈利，占证券公司总数的90.43%，该比例较2012年也回升了3.59个百分点。以上数据表明证券公司盈利状况较2012年有明显改善。

3、证券公司从业人员。截至2013年底，证券公司已注册从业人员22.28万人，从业人员较2012年减少1.81万人。从业人员中，一般从业人员14.12

万人，证券经纪业务营销人员 3957 人，证券经纪人 4.64 万人，证券投资咨询业务（分析师）2610 人，证券投资咨询业务（投资顾问）2.53 万人，保荐代表人 2356 人，投资主办人 986 人。

完成下面测试任务：

根据背景材料我国证券公司发展情况实际，为了进一步向广大市民推广证券业务，告知他们更加便捷的进行证券买卖交易，需要对广大市民进行一次调研。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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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		

26.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，2014 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。

今年世卫组织发布的 2014 年世界癌症报告说，中国新增癌症病例居全球之首，就肝癌、食道癌、胃癌和肺癌这四种恶性肿瘤而言，中国的新增病例和死亡病例同样最多。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。

一：确诊即可赔付，减轻家庭短期费用压力。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。目前医疗机构发现的癌症已经有 100 多种，这款保险可以全面保障。

二：病后有康复金，解决患病后期治疗费用。很多患者术后的生存机率相对高，后期也需要吃药用以维持病情稳定。这款保险设计上更显得人性化，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，也就是说累计最多可以给付五年，能够解决很多家庭后期的治疗费用，延续患者生命。

三：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。根据《中国肿瘤登记年报》数据显示，男性的肺癌发病率和死亡率均排首位，乳腺癌在所有女性癌症中排在首位，少年儿童的白血病患者数量近年也呈现上升趋势。

这些特定癌症往往短时间需要的治疗费用非常巨大，这款产品增加了特定癌症的保障责任，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。

四：轻症癌症赔付，保单继续有效。这款产品还保障被很多大病保险免除在外的原位癌和皮肤癌，从目前的医疗数据看，轻症癌症的治愈率非常高，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。

五：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。

六：未发生癌症，合同满期可返还所交保费。一份保险零付出，能够保障几十年，让自己的生活更加后顾之忧。如果一生健康，满期金可作为养老补充。特

别是轻症癌症赔付后，如果至合同满期未曾发生其他癌症，依然返还所交保费。因此，这款产品在设计上更具有人性化。

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

如果在交费第 10 年发生肺癌

第一：按合同约定，将分别赔付 10 万元癌症保险金和 3 万元肺癌特定保险金；

第二：被保险人继续生存，每年可给付 2 万元的康复金，最高累计 10 万元；

第三：免交以后 10 年的保费。该被保险人累计最高获赔 23 万元，豁免保费 18500 元。

如果与其他重大疾病保险组合，还可以扩大保障范围，增加保额额度，保障优势更强。所以，投保防癌险

一要及早投保，年龄越小交费越少保障越高；

二是全家人都要保，一个人的健康关系到全家人的幸福，一旦患癌仍旧可以通过理赔金额维系家庭的经济来源，帮家庭摆脱困境。

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

完成下面测试任务：

中国人寿计划在长沙市场推出防癌险，需进行一次针对长沙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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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
	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。	题，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		

27. 株洲市居民吉祥人寿银保业务需求调研调查问卷制订

（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。

2013年公司推出“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。

完成下面测试任务：

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株洲市居民开展一次的市场调研。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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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		

28.长沙市居民养老需求的市场调研问卷制订

（1）任务描述

保险企业竞逐养老产业 寻求行业新一轮增长点

养老产业的巨大市场蛋糕，吸引了保险业的争相布局。中国太平，泰康人寿、合众人寿等险企陆续涉足养老产业。市场人士认为，在政策的利好下，各保险公司纷纷竞逐养老社区，寻求保险行业新一轮的增长点。

2014年7月初，国务院常务会议部署加快发展现代保险服务业。会议强调，要支持有条件的企业建立商业养老健康保障计划，支持符合资质的保险机构投资养老产业、参与健康服务业整合。

这是继去年国务院发布《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》、今年6月保监会下发《中国保监会关于开展老年人住房反向抵押养老保险试点的指导意见》以来，针对保险业投资养老产业的又一政策红利。

保监会发布的首份《中国保险业社会责任白皮书》显示，截至2013年底，共有5家保险机构投资11个养老社区项目，占地面积3298亩，计划投资额达到163亿元。该《白皮书》还预测，至2020年仅养老领域，保险业直接投资规模预计最高可达4500亿元，补充养老院床位缺口225万张，同时可提供100万个直接就业岗位，每年为国家增加税收330亿元。

完成下面测试任务：

中国人寿保险股份有限公司计划在湖南开展养老社区项目，需进行一次针对长沙市居民养老需求的市场调研。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、office2003及上软件环境等。

（3）考核时量

60分钟

（4）评价标准

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		

29.长沙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,主要通过与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。

完成下面测试任务：

中华联合财产保险股份有限公司湖南省分公司计划在长沙建立电话呼叫中心，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长沙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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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		

30.长沙市大学生学平险购买情况调研问卷制订

(1) 任务描述

保费低、保障高、性价比优的学平险那么强大你知道吗？

学生们经常吃肯德基、麦当劳等洋快餐，但最近这些洋快餐被曝出使用过期原料让不少家长担心不已。相比动辄数十元、上百元的洋快餐，为学生们保驾护航的学平险却仅需百元左右，少的几十元。投保学平险的学生一旦发生疾病、意外摔伤，甚至中毒、溺亡等事故均可以获得赔偿。保险专家建议家长们，让孩子少吃一次洋快餐，给孩子多买一份保障。

学平险，即学生人身保险或学生平安保险，具有保费低、保障高的特点，涵盖了学生身故、伤残、意外医疗费用补偿及疾病类医疗费用补偿等责任，为学生健康成长提供了一份重要保障。

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

“作为学生意外事故的有效保障，学平险性价比高，保费低廉，保障高且全面，但个别家长宁愿让孩子吃洋快餐也不愿给孩子多买一份保障。”一名保险业市场人士说。

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

完成下面测试任务：

为了在大学生中普及学平险的知识，增强大学生的保险意识，中国人寿保险股份有限公司湖南省分公司团险部计划进行一次针对长沙市大学生保险意识的调研，掌握学生购买学平险的情况。主要采用问卷调研法，请你根据背景资料设计一份调研问卷，问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 及以上操作系统、office2003 及以上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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		

31.某银行服务质量调研报告撰写

(1) 任务描述

调查组对某银行的服务存在的问题进行了调查,主要采用案头资料、街头拦截、人员观察等调查方法,收集顾客对该银行的质量服务意见,得到相关数据。如下:

调查对象情况

您的年龄	18 以下	18 到 28	28 到 38	38 以上
	0	30%	37.5%	32.5%

您的月收入	1000 以下	1000 到 3000	3000 到 6000	6000 以上
	12.5%	50%	12.5%	12.5%

性别	男	女
	45%	55%

单频表

一年平均去银行次数	6 次以下	6 到 12 次	13 到 16	17 到 24	24 次以上
概率	10%	35%	32.5%	12.5%	10%

去银行办理的业 务可多选	理财业务	投资指导	代理订票	信用卡业务	其他
概率	9%	13%	7%	40%	31%

在办理理财业务 中更关注多选	理财人员的 专业素质	理财产品的 盈利性	理财产品的 多功能性	理财产品种 类	理财产品的 风险性
概率	13%	31%	9%	40%	7%

是否满意银 行的卫生	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
概率	0	62.5%	22.5%	15%	0

基础设施应该改 进的地方	增加饮水设备	增设卫生间	增加座位数量	其他
	10%	70%	10%	10%

银行大的环境 指标还应改善 的有可多选	银行大厅 空气质量	银行指示标 识的设置	银行秩序 的维护	银行安 全性	银行大厅的 明亮度	其他
	22%	32%	7%	13%	11%	15%

是否满意银 行服务人员 的工作态度	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
	0	20%	50%	20%	10%

如遇到态度冷漠 甚至恶劣怎么做	向经理投诉	向消费者协会投 诉	忍气吞声	其他
	25%	27.5%	25%	22.5%

排队时间 或等号时 间	5 分以内	5 到 10	10 到 20	20 到 30	30 到 60	60 以上
	12.5%	27.5%	37.5%	12.5%	10%	0

银行服务 需要改进 的地方可 多选	增加自助 设备	增加营业 窗口	合理收费	改善营业 大厅环境	增加业务 品种	改善服务 提高效率	其他
----------------------------	------------	------------	------	--------------	------------	--------------	----

	17%	22%	19%	7%	20%	10%	8%
--	-----	-----	-----	----	-----	-----	----

完成下面测试任务：

请你根据以上提供的相关调研情况和材料及调查数据,进行深入细致地分析研究,揭示出本质,寻找出规律,得出调研结论,提出看法和建议,并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的某银行服务质量调研报告。其具体内容包括:标题、摘要(简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议)、正文(包含引言、情况介绍及分析预测)、结论和建议、附件等几部分。字数在 400-500 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	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	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范(包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍,但需列明;调研报告字数要求 300 字以上,每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力(2分),能说明主题(3分)	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	
		结论及建议	15	
	附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计		100		

32.城乡社会公众最感兴趣的金融知识以及投资消费习惯调查撰写

(1) 任务描述

城乡社会公众最感兴趣的金融知识以及投资消费习惯调查

某学校调查组于 2013 年 7 月份对某地区的城乡居民最感兴趣以及投资消费习惯进行一次社会调查，本次调查发放问卷 400 份，实际收回有效问卷 355 份。调查结果如下：

表 1： 调查基本情况表

基本情况		人数	所占比例	基本情况		人数	所占比例
居住地	农村	170	47.89%	性别	男	143	40.28%
	城镇	89	25.07%		女	212	59.72%
	城市	96	27.04%	职业	农民	49	13.8%
学历	高中	75	8.73%		企业	89	25.07%
	专科	168	47.32%		行政事业单位	23	6.49%
	本科	65	18.31%		学生	142	40%
	研究生	16	4.51%		私营企业	21	5.92%
	其他	31	8.73%		其他	31	8.7%
年龄	20 岁以下	70	19.72%	收入	1000 元以下	167	47.04%
	20-40 岁	245	69.01%		1000-2500 元	130	36.62%
	40-60 岁	38	10.70%		2500-5000 元	41	11.55%
	60 岁以上	2	0.56%		5000 元以上	17	4.79%

表 2： 城乡公众所了解的金融行业

金融行业 (比例)		银行	证券	保险	期货	其他
居住地	农村	20.15%	7.52%	10.68%	2.86%	4.21%
	城镇	8.12%	5.56%	8.12%	3.77%	1.80%
	城市	10.23%	6.32%	7.37%	2.71%	2.86%
合计		38.5%	19.4%	26.17%	9.34%	8.87%
学历	高中	8.27%	3.09%	3.23%	0.98%	1.68%
	专科	12.57%	12.43%	13.00%	6.43%	3.29%
	本科	5.86%	3.71%	4.29%	2.71%	1.86%
	研究生	1.14%	0.86%	1.29%	0.71%	0.43%
	其他	5.57%	2.14%	2.14%	0.71%	1.29%
合计		33.41%	22.23%	23.95%	11.54%	8.55%

表 3：投资信息的关注度

信息 职业	市场机遇	政府政策	行情走势	利润回报	宏观经济形势
农民	24.53%	22.64%	20.75%	30.19%	1.89%
企业员工	16.77%	27.33%	18.63%	31.06%	6.21%
行政及企事业员工	8%	24%	20%	28%	20%
学生	19.51%	21.95%	19.16%	25.09%	14.29%
私营业主	25.93%	25.93%	11.11%	29.63%	7.41%
其他	18.03%	19.67%	24.59%	21.31%	16.39%
信息合计比例	18.89%	23.45%	22.15%	24.27%	11.24%

表 4：居民消费习惯调查

消费项目 收入	饮食 (%)	教育 (%)	住房 (%)	医疗 (%)	服装 (%)	交通 (%)	娱乐 (%)	其他 (%)
1000 元以下	30.28	16.9	7.51	5.63	13.15	11.03	9.62	5.87
1000-2000	27.07	9.39	15.47	4.42	13.81	12.71	14.36	2.76
2000-5000	19.63	7.48	6.48	9.35	14.02	11.21	13.08	3.72
5000 以上	12	12	20	4	20	12	16	4

完成下面测试任务：

请你根据以上提供的相关调研情况和材料及调查数据,进行深入细致地分析研究,揭示出本质,寻找出规律,得出调研结论,提出看法和建议,并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的某银行服务质量调研报告。其具体内容包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。字数在 400-500 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	严重违反

素养 (20分)	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范(包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍,但需列明;调研报告字数要求300字以上,每少5字扣1分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力(2分),能说明主题(3分)	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	
		结论及建议	15	
	附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计		100		

33.大学生群体中国工商银行综合服务满意度现状调查报告撰写

(1) 任务描述

大学生群体中国工商银行综合服务满意度现状调查

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

表1:各年级大学生持工商银行卡情况表

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

表2:校内ATM机分布状况表

类型	中国银行	农业银行	工商银行	建设银行	交通银行	股份制银行	邮政储蓄	其他
----	------	------	------	------	------	-------	------	----

百分比	9.23%	50.55%	51.66%	62.36%	5.54%	1.48%	38.01%	7.01%
-----	-------	--------	--------	--------	-------	-------	--------	-------

表 3：银行客户比例表

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

表 4：工商银行营业环境分析表

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

表 5：各年级工行客户使用网银业务表

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

表 6：工商银行服务与其他银行比较表

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

完成下面测试任务：

请你根据以上提供的相关调研情况和材料及调查数据,进行深入细致地分析研究,揭示出本质,寻找出规律,得出调研结论,提出看法和建议,并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的某银行服务质量调研报告。其具体内容包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。字数在 400-500 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	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	格式规范, 合理, 思路清晰, 具备信息整理、分析及处理能力 (4 分); 方法得当, 逻辑思维和分析能力强, 对背景资料分析透彻、细致 (4 分); 能在规定时间内完成任务 (2 分)。	
作品 (80 分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范 (包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍, 但需列明: 调研报告字数要求 300 字以上, 每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力 (2 分), 能说明主题 (3 分)	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	
		结论及建议	15	
	附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明, 包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计		100		

34. 湖南省县域经济民间借贷现状的调查报告撰写

(1) 任务描述

湖南省县域经济民间借贷现状的调查报告

为了进一步深入了解小额贷款及民间借贷现状以及对县域经济中, 微型金融组织和民间借贷的影响程度, 某校金融管理与实务专业调查小组于 2011 年 7 月至 8 月对岳阳湘阴县、邵阳新邵县、永州祁阳县、邵阳新宁县等四县城乡居民为对象进行随机抽样调查, 发放调查问卷 200 份, 收回有效问卷 175 份。结果如下:

表 1 调查对象的居住地分布及年龄情况表

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

表 2 调查对象的居住地结构

居住地	农村	城镇
比例	44.57%	55.43%

表 3 月收入水平统计

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

表 4 获得过信贷的情况比例

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

表 5 借款人还债能力途径

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

表 6 获得信贷的主要方式表

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

表 7 获得信贷资金投向一览表

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

表 8 对高利贷的看法对比表

类型	非法的、必须取缔	理性看待	合理引导规范	适当支持	大力发展
农村	19.15%	25.53%	12.77%	31.91%	10.64%
城镇	18.39%	32.18%	11.49%	24.14%	13.80%

完成下面测试任务：

请你根据以上提供的相关调研情况和材料及调查数据,进行深入细致地分析

研究，揭示出本质，寻找出规律，得出调研结论，提出看法和建议，并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的某银行服务质量调研报告。其具体内容包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。字数在 400-500 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	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	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4 分）；能在规定时间内完成任务（2 分）。	
作品（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范（包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求 300 字以上，每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力（2 分），能说明主题（3 分）	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	
	结论及建议	15	概括全文（2 分）。综合说明调查报告的主要观点，深化文章的主题。形成结论（2 分）。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上，得出报告结论。提出看法和建议（6 分）。通过分析，形成对事物的看法，在此基础上，提出建议或可行性方案。其中建议的针对性 3 分和可行性各 3 分。	
	附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计		100		

35. 海通证券客户调查报告撰写

(1) 任务描述

海通证券客户调查表

客户姓名：张三

性别：男 年龄：32 职业：工程师 学历：本科 毕业院校：湖南大学

电话：13412345678 传真：13412345678

电子邮件：13412 QQ:13412345678

住址：长沙市书院路 125 号 调查人：李四

执业证书全国统一编号:s0850411063265 日期：2014 年 3 月 5 日

1、您业余喜欢从事什么？（可多选）

A. 健身 B. 旅游 C. 交友 D. 读书 E. 上网

2、您进行投资股票或者其他理财方式的投资经验是多久？

A. 从未有过投资经验 B. 2 年以内 C. 3-5 年 D. 5 年以上

3、以下理财方式中，您最偏向哪一类？

A. 股票，期货等投资类 B. 基金，保险等保障类
C. 储蓄，黄金等储蓄类 D. 混合型理财

4、您目前在进行哪方面投资或已经开户？（可多选）

A. 黄金 B. 股票 C. 期货 D. 保险

5、迄今为止，您进行股票或者其他理财方式投资是否有所盈利？

A. 亏损较大 B. 基本平衡 C. 略有盈利 D. 盈利丰富

6 您对您之前的投资盈利情况是否满意

A. 非常满意 B. 满意 C. 不满意 D. 非常不满意

7、您一般投入多少资金在股市投资上面？

A. 0-5 万 B. 5-20 万 C. 20-50 万 D. 50 万以上

8、您期望的股票投资年化收益率大概是多少？

A. 能赚钱就好 B. 一年 0-20% C. 年 20-50% D. 50%以上

9、您是否有时间盯盘，操作股票？

A. 很有时间，随时都可以看盘买卖股票
B. 比较有时间，能在收到资讯信息以后及时买卖股票
C. 比较没时间，工作时间内不允许买卖股票
D. 非常没时间，一般都是买了股票就放着

10 您身边的炒股朋友多吗？

A. 非常多，资产量惊人 B. 比较多 C. 一般 D. 比较少

- 11、您一般的操盘手法是如何？
- A. 短线型，追求刺激，承受风险能力高 B. 中线型，寻求稳健增长
C. 中长线型，价值投资 D. 无固定手法，能赚钱就好
- 12、您对您之前的投资过程中自己的投资心态是怎么评价的？
- A. 心态较差，经常追涨杀跌，或者被套之后不舍得解套，导致亏损
B. 不太关注股市资讯，不能有效把握市场动态
C. 基本满意，符合自己投资期望
D. 非常满意，投资盈利
- 13、如果您希望改善目前的投资情况，您最希望得到哪方面的帮助？
- A. 来自证券公司的专业服务，比如股票资讯，市场动态等
B. 来自理财经理对您的一对一理财服务，基于理财经理的个人专业知识而提供的市场买卖期，个股推荐等
C. 来自于网络等媒体的一些民间投资资讯
D. 与其他股民之间的交流
- 14、如果理财经理对您提供 1 对 1 的理财服务，您希望以下哪种方式？
- A. 当面交流 B. 电子邮件，电话交流，QQ 交流等
C. 手机短信 D. 理财经理创建一个平台例如 QQ 群等为客户群提供交流场所
- 15、理财经理对您提供服务时，您希望通过以下哪种方式？
- A. 本人需要股票资讯时才主动联系理财经理，其他时间不希望被打扰
B. 理财经理主动发送有价值的股票资讯，并且在股市重要时期不定时主动联系您
C. 理财经理主动发送有价值的股票资讯，并且经常性的在 QQ 或者电话里面交流股票心得
D. 既有理财经理自发性的短信资讯服务，又能主动联系理财经理获取资讯
- 16、如果您在理财经理的帮助下获得不错的投资收益，您会追加投资吗？
- A. 会，闲置资金较多，股市有收益会追加投资
B. 会，不过要等到自己有更多的闲置资金
C. 不会
D. 看情况而言
- 17、近期您有哪些投资计划？（可多选）
- A. 购买汽车 B. 购买保险 C. 投资股票

D. 投资期货 E. 投资黄金 F. 投资基金

18、您需要哪些方面的帮助？（可多选）

A. 汽车 B. 保险 C. 股票 D. 期货 E. 黄金 F. 基金

19、您了解目前我们有哪些优惠措施？（可多选）

A. 开户免费 B. 开户收费 C. 开户送大礼 D. 证券转托管费报销。

非常感谢您的理解和配合，谢谢！

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
答案	DE	B	B	BD	B	C	B	B	B	B	B	A	B	B	C	B	BEF	BEF	AC

完成下面测试任务：

请你根据背景资料海通证券客户调查表实际情况，进行分析，按照调查报告形式撰写一份调查报告。现需对给定的调研情况和材料进行深入细致地分析研究，揭示出本质，寻找出规律，得出调研结论，提出看法和建议，并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的市场调研报告。其具体内容包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。字数在 400-500 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	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	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4 分）；能在规定时间内完成任务（2 分）。	
作品（80分）	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范（包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求 300 字以上，每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力（2 分），能说明主题（3 分）	
	引言	10	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（3 分）。一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况（3 分），或也可概括市场调查报告的基本观点或结论，以便使读者对全文内容、意义等获得初步了解。（3 分）	
	情况介绍	15	对调研所得的基本情况介绍（5 分），用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（4 分）。力求做到准确和具体（4 分），富有条理性。（4 分）	
	分	20	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展	

			析预测		趋势作出预测与评估（6分），采用议论的手法，对调查所获得的资料条分缕析，进行科学的研究和推断（6分），并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见（4分）。用语要富于论断性和针对性，做到析理入微，言简意明（3分）；分析正确（3分）	
		结论及建议	15		概括全文（2分）。综合说明调查报告的主要观点，深化文章的主题。形成结论（2分）。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上，得出报告结论。提出看法和建议（6分）。通过分析，形成对事物的看法，在此基础上，提出建议或可行性方案。其中建议的针对性3分和可行性各3分。	
		附件	5		对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计			100			

36.网上证券交易情况调查报告撰写

(1) 任务描述

1997年3月，中国华融信托公司湛江营业部开办了网上证券交易业务，成为全国第一家网上证券交易营业部，随后闽发证券、国通证券、国泰君安证券、华夏证券等也纷纷推出了自己的网上证券交易系统。2000年4月，证监会颁布实施了《网上证券委托暂行管理办法》，加强了网上证券交易的规范性，提高了投资者的信心，也增强了社会各界对网上证券交易的认识和理解，对网上交易的发展具有划时代的重要意义。

据统计，在《办法》颁布前的1999年底，仅有25万证券投资者使用互联网进行交易，网上交易量占市场总量的1%。《办法》发布后，网上证券交易在我国进入了快速发展的时期，我国网上证券交易量成倍增长，占沪深两市总成交量的比重也是逐年增长。自2006年以来，我国网上证券交易业务市场份额居于前5、10、20位的证券公司占全行业的比重一直维持在10%、20%和27%左右的较低水平，无明显变化，网上证券业务行业集中度偏低的情况一直没有得到改善。到2012年，我国证券公司网上委托交易量就已突破30万亿元，占沪、深证券交易所全年股票（A、B股）、基金总交易量的96%；网上委托的客户开户数达1355.77万户，十多年间复合增长率达到13.6%。

完成下面测试任务：

请你根据背景资料讲述的网上证券交易的实际情况，进行分析，按照调查报告形式撰写一份调查报告。现需对给定的调研情况和材料进行深入细致地分析研究，揭示出本质，寻找出规律，得出调研结论，提出看法和建议，并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的市场调研报告。其具体内容

包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、

调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。字数在 400-500 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	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	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4 分）；能在规定时间内完成任务（2 分）。	
作品 (80 分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范（包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求 300 字以上，每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力（2 分），能说明主题（3 分）	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	
	结论及建议		15	
	附件		5	
合计		100		

37.基金公司规模与排名调查报告撰写

（1）任务描述

基金公司规模与排名

随着基金管理公司设立门槛的降低，行业市场化程度加深，基金管理公司之间的竞争也越来越激烈。从 2013 年的状况来看，大的基金管理公司占据主要市

场份额的大格局并没有改变,但天弘基金靠余额宝的发展而快速实现规模的迅速膨胀,一举进入行业前列,震动了整个行业。

2013 年,基金行业的市场集中度维持了与过去几年相类似的稳定状态,行业总体的市场大格局并没有改变,大型基金管理公司仍旧占据了较大的一块市场份额。前五大基金公司市场集中度在 31%左右,前十大基金管理公司市场集中度约 50%。市场大的格局已经形成,在未来基金公司和基金的数量大幅增长的情况下,也会维系这样的市场格局。

从管理资产规模的分布来看,基金公司之间的差异较大。1000 亿以上的基金管理公司有 9 家,资产管理规模在 500 亿以上 1000 亿以下的基金管理公司 10 家;资产管理规模在 100 亿元以上 500 亿以下的基金公司 29 家,资产管理规模在 100 亿以下的基金公司 30 家。

在激烈的竞争下,2013 年基金公司管理资产规模的排名变动是近年来较大的。天弘基金凭借余额宝带动了规模的迅速膨胀,从 2012 年的第 50 名迅速提升到了 2013 年的第二名,震动了整个行业。规模上升较快的公司还包括农银汇理、景顺长城、上投摩根、中银、汇添富等;规模下降的速度较快的基金公司包括易方达、博时、国泰。排名上升较快的公司包括天弘、农银汇理、上投摩根,排名下降较快的公司还包括博时、建信、国投瑞银等。

天弘基金管理公司凭借余额宝的成功是多股力量推动的,但这样的成功并不具有可复制性。一是基金公司通过渠道的发展与创新,让传统的货币基金焕然一新,互联网的推动实现了货币基金规模的爆发式增长;二是投资者理财的潜在需求被激活,对这种低风险的便捷的金融产品的接受度非常高;三是在资金紧张、利率市场化推进的大背景下,货币基金的较高收益率提升了其吸引力;四是对于互联网介入基金产品,监管层在初期保持了高度的容忍度,只是在互联网理财产品宣传过度的情形下加强了监管的力度,确保其长期健康的发展。以上多股力量的共同推动,成就了货币基金的爆发式增长,也成就了天弘基金的规模领先。

完成下面测试任务:

请你根据背景资料基金公司规模与排名的实际情况,进行分析,按照调查报告形式撰写一份调查报告。现需对给定的调研情况和材料进行深入细致地分析研究,揭示出本质,寻找出规律,得出调研结论,提出看法和建议,并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的市场调研报告。其具体内容
包括:标题、摘要(简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议)、正文(包含引言、情况介绍及分析预测)、结论和建议、附

件等几部分。字数在 400-500 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	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	格式规范, 合理, 思路清晰, 具备信息整理、分析及处理能力 (4 分); 方法得当, 逻辑思维和分析能力强, 对背景资料分析透彻、细致 (4 分); 能在规定时间内完成任务 (2 分)。	
作品 (80 分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范 (包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍, 但需列明; 调研报告字数要求 300 字以上, 每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力 (2 分), 能说明主题 (3 分)	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	
	结论及建议	15	概括全文 (2 分)。综合说明调查报告的主要观点, 深化文章的主题。形成结论 (2 分)。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上, 得出报告结论。提出看法和建议 (6 分)。通过分析, 形成对事物的看法, 在此基础上, 提出建议或可行性方案。其中建议的针对性 3 分和可行性各 3 分。	
	附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明, 包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计		100		

38. 我国证券公司发展情况调查报告撰写

(1) 任务描述

我国证券公司发展情况

截至 2013 年底, 全国共有证券公司 115 家, 与 2012 年相比增加了浙江浙商

证券资产管理公司；115 家证券公司中，共有 19 家证券公司在沪、深证券交易所上市，共有 3 家证券公司在香港证券交易所上市，较 2012 年新增银河证券 1 家。

1、证券公司资产规模。2013 年证券公司资产规模有所扩张。截至 2013 年 12 月 31 日，115 家证券公司总资产为 2.08 万亿元，同比增加 20.93%；净资产为 7538.55 亿元，同比增加 8.57%；净资本为 5204.58 亿元，同比增加 4.70%。在资产规模扩张的同时，行业杠杆倍数也由 2012 年的 1.61 倍扩大到 2.02 倍。

2、证券公司业务利润变动和收入结构情况。2013 年证券公司全年实现营业收入 1592.41 亿元，同比增加 22.99%；实现净利润 440.21 亿元，同比增加 33.68%；净利润率为 27.64%，回升 0.63 个百分点；行业净资产收益率（ROE）为 5.84%，上升了 1.10 个百分点；104 家公司实现盈利，占证券公司总数的 90.43%，该比例较 2012 年也回升了 3.59 个百分点。以上数据表明证券公司盈利状况较 2012 年有明显改善。

3、证券公司营业网络分布情况。截至 2013 年底，全国证券公司营业部共 5785 家，较 2012 年增加了 522 家。增长较快的区域集中在沿海地区，这部分营业部分布密集的区域进一步增加了布局密度，江苏、广东、浙江是增设营业部最多的区域，分别增加了 82 家、66 家、55 家；部分中部地区如湖南、河南、陕西等网点扩张也较快；除港、澳、台三地外，西部地区营业部分布较为稀疏，西部地区与东部沿海的分布对比更加突出。

4、证券公司从业人员。截至 2013 年底，证券公司已注册从业人员 22.28 万人，从业人员较 2012 年减少 1.81 万人。从业人员中，一般从业人员 14.12 万人，证券经纪业务营销人员 3957 人，证券经纪人 4.64 万人，证券投资咨询业务（分析师）2610 人，证券投资咨询业务（投资顾问）2.53 万人，保荐代表人 2356 人，投资主办人 986 人。

完成下面测试任务：

请你根据背景资料我国证券公司发展情况的实际情况，进行分析，按照调查报告形式撰写一份调查报告。现需对给定的调研情况和材料进行深入细致地分析研究，揭示出本质，寻找出规律，得出调研结论，提出看法和建议，并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的市场调研报告。其具体内容应包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。字数在 400-500 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	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	格式规范, 合理, 思路清晰, 具备信息整理、分析及处理能力 (4 分); 方法得当, 逻辑思维和分析能力强, 对背景资料分析透彻、细致 (4 分); 能在规定时间内完成任务 (2 分)。	
作品 (80 分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范 (包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍, 但需列明: 调研报告字数要求 300 字以上, 每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力 (2 分), 能说明主题 (3 分)	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	
		结论及建议	15	
	附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明, 包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计		100		

39.我国证券经纪业务调研报告撰写

(1) 任务描述

我国证券经纪业务

1、市场规模、交易及收入情况。证券公司经纪业务与市场交易情况密切相关。2013 年随着股票基金交易量的增长, 证券公司经纪业务收入逆转 2009 年后持续下降的趋势, 实现 50.62% 的增长, 业务净收入达 759.21 亿元。

2、股票账户情况。截至 2013 年底, 两市 A 股账户总数为 1.73 亿户, 净增

452.0 万户，同比增加 2.69%；B 股账户共 254.26 万户，净增 1.2 万户，同比增加 0.47%；基金账户共 4445.41 万户，净增 426.72 万户，同比增加 10.62%。

3、市场集中度情况。2013 年，证券经纪业务的市场集中度与 2012 年基本保持一致。2013 年，排名前 5 家（CR5）和前 10 家（CR10）的证券公司股票基金交易量的市场份额，分别为 26.99%和 49.12%，与 2012 年的 27.04%和 48.35%相比，差异不大。

完成下面测试任务：

请你根据背景资料我国证券公司发展情况的实际情况，进行分析，按照调查报告形式撰写一份调查报告。现需对给定的调研情况和材料进行深入细致地分析研究，揭示出本质，寻找出规律，得出调研结论，提出看法和建议，并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的市场调研报告。其具体内容包
括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。字数在 400-500 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	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	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4 分）；能在规定时间内完成任务（2 分）。	
作品 (80 分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范（包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求 300 字以上，每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力（2 分），能说明主题（3 分）	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	

				分)。用语要富于论断性和针对性,做到析理入微,言简意明(3分);分析正确(3分)	
		结论及建议	15	概括全文(2分)。综合说明调查报告的主要观点,深化文章的主题。形成结论(2分)。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上,得出报告结论。提出看法和建议(6分)。通过分析,形成对事物的看法,在此基础上,提出建议或可行性方案。其中建议的针对性3分和可行性各3分。	
		附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计			100		

40.长沙市居民收入水平及保险需求调研报告撰写

(1) 任务描述

信诚人寿保险股份有限公司决定进入长沙金融市场,针对长沙市居民收入水平及保险需求进行了一次市场调研活动。本次调查活动采用问卷调查的方式分别在长沙市岳麓区、雨花区、芙蓉区和开福区下辖的20个社区展开,共发放问卷1000份,其中有效问卷980份,问卷统计结果如下:

1. 您的性别

选项	男	女
比例	60.88%	39.12%

2. 您的年龄

选项	41-50岁	31-40岁	51-60岁	26-30岁	61岁以上	18-25岁	18岁以下
比例	40.34%	30.93%	16.33%	7.92%	3.22%	1.01%	0.25%

3. 婚姻家庭状况

选项	已婚有小孩	子女已分户	单身	已婚无小孩	离异独居
比例	80.70%	7.67%	6.43%	3.71%	1.48%

4. 您的月收入

选项	2001-5000元	5000-10000元	10001-20000元	2000以下	2万元以上
比例	40.34%	31.18%	12.62%	9.18%	6.68%

5. 您认为保险的主要作用和意义是(可多选)

选项	比例
保险能够在人们遇到风险时得到补偿	33.99%
保险能够转移人生的风险	26.95%
保险是“人人为我,我为人人”	14.63%
作为一种法律行为,保险活动是通过保险合同来实现的	13.09%
保险能够促进社会的安全与稳定	11.34%

6. 您购买过哪些保险产品(可多选)

选项	医疗险	意外险	车险	养老险	投资型保险	子女教育保险	家庭财产保险	没有购买过	其它
----	-----	-----	----	-----	-------	--------	--------	-------	----

比例	21.17%	21.00%	15.76%	15.01%	12.05%	8.43%	3.88%	1.35%	1.35%
----	--------	--------	--------	--------	--------	-------	-------	-------	-------

7. 如果买过，您是给谁买的保险（可多选）

选项	自己	子女	配偶	父母	其它
比例	35.12%	29.87%	27.09%	6.58%	1.34%

8. 如果没有买过保险，原因是（可多选）

选项	比例
保险公司投保容易理赔难	27.86%
保险太复杂，不知道该买什么	21.33%
业务员不可信，受到多次骚扰	18.13%
收入不高，买不起	14.94%
其它	8.80%
保险没用	5.33%
想买，但不知道该找谁	3.60%

9. 您对购买过的保险产品的内容了解程度

选项	比例
基本了解一些保险常识	51.72%
不了解，完全信任业务员和保险公司	23.51%
完全了解什么情况下能赔付，什么情况下不能赔付	15.61%
说不好	9.16%

10. 您购买保险的目的是（可多选）

选项	比例
医疗保障	29.44%
生活保障	20.56%
储蓄与增值	16.46%
预留老年退休金	11.07%
财产安排	7.28%
生命价值评估	6.79%
分散事业风险	5.79%
婚姻保障	1.00%
节税	1.00%
避债	0.40%
降低员工流动率	0.20%

11. 您对长沙地区的保险公司及其产品的了解程度是

选项	不了解	基本了解	不关心	十分了解
比例	53.48%	26.97%	17.07%	2.47%

12. 如果您购买保险，您计划选择

选项	中资保险公司	中资、合资、外资保险公司均可	外资或者合资保险公司
比例	46.80%	42.56%	10.64%

13. 购买保险后您最担心的问题是

选项	出险后保险公司不能如约理赔	被业务员误导欺骗	保险公司倒闭	自己不能按期续缴保费	其它	业务员不干保险了
比例	51.22%	23.04%	12.13%	9.16%	2.72%	1.73%

14. 您认为本人的保险保障情况，属于以下哪种

选项	比例
保障有限，远远不够	41.82%
保障足够了，但担忧通胀贬值	24.03%
不知道够不够，想咨询专业人士	18.31%
目前保险基本为零，面临风险较大	11.88%
完全足够了	3.96%

15. 如果只有一个选择，您会优先为谁购买保险

选项	本人	孩子	妻子或丈夫	家里的老人	公司的员工	朋友
比例	37.86%	31.18%	24.77%	6.19%	0.00%	0.00%

16. 在未来选择保险产品时，你可能会选择哪几类产品（任选三项）

选项	医疗保险	意外保险	养老保险	汽车保险	投资类保险	子女教育保险	家庭财产保险	其它
比例	27.48%	22.60%	21.04%	8.25%	7.92%	7.51%	4.21%	0.99%

17. 您每年愿意在保险上投入的费用约为

选项	1000-5000 元	5000-1 万元	1 万-3 万	1000 元以下	3 万以上
比例	31.68%	28.73%	19.30%	11.88%	8.41%

18. 您认为，购买保险的费用和您整体收入的占比是

选项	5%-10%	10%-20%	5%以下	20%-30%
比例	43.06%	24.03%	22.52%	10.39%

19. 在现有社会基本保险之外，您对于商业保险的态度如何？

选项	比例
商业保险是社保的重要补充	39.62%
有条件的话，每个人都应该购买	37.86%
有社保，补充保险可有可无	11.14%
只对特定的人有必要，比如有钱人	5.69%
说不准，两者没多大关系	5.69%

20. 您认为，遇上重大疾病，需要多少额度的保险才能足够支付医疗费用（保额）？

选项	20 万元以上	16 万-20 万	11 万-15 万	5 万-10 万
比例	62.39%	20.29%	10.15%	7.18%

完成下面测试任务：

根据以上数据，自拟题目编写一篇调研报告。其具体内容包括：标题、摘要

(简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议)、正文(包含引言、情况介绍及分析预测)、结论和建议、附件等几部分。字数在400-500 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	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	格式规范, 合理, 思路清晰, 具备信息整理、分析及处理能力(4 分); 方法得当, 逻辑思维和分析能力强, 对背景资料分析透彻、细致(4 分); 能在规定时间内完成任务(2 分)。	
作品 (80 分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范(包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍, 但需列明; 调研报告字数要求 300 字以上, 每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力(2 分), 能说明主题(3 分)	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	
		结论及建议	15	
	附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明, 包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计		100		

41.长沙市居民城镇居民医疗保险相关知识市场调研报告撰写

(1) 任务描述

中国人寿保险股份有限公司湖南省分公司针对长沙市居民进行了一次关于城镇居民医疗保险相关知识的市场调研活动。本次调查活动采用问卷调查的方式

在长沙市开福区下辖的 4 个社区展开，共发放问卷 200 份，其中有效问卷 180 份，问卷统计结果如下：

1、你的职业是：

A 学生

B 打工者

C 个体商户

D 政府人员（公务员，老师）

E 无业

F 其他

选项	A	B	C	D	E	F
所占比率（%）	4.37	3.52	19.64	10.31	36.22	26.04

2、您目前的月收入：

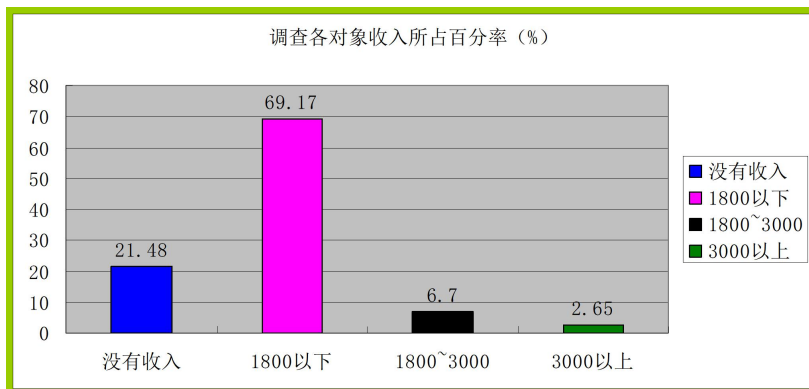
A 还没有收入

B 1800 以下

C 1800~3000

D 3000 以上

选项	A	B	C	D
所占比率（%）	21.48	69.17	6.7	2.65



3、您对于现在的医疗保障制度满意吗？

A 非常满意

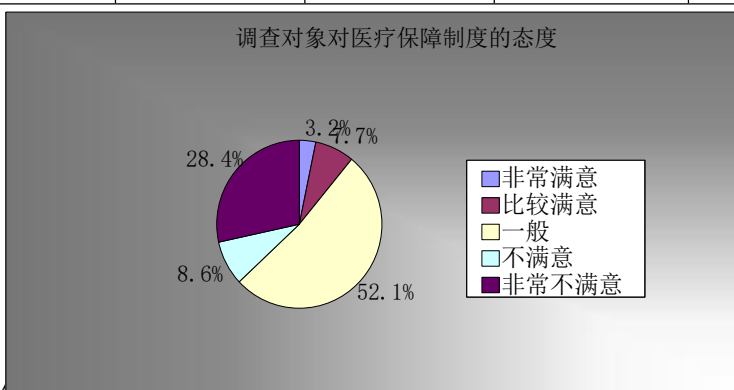
B 比较满意

C 一般

D 比较不满意

E 很不满意

选项	非常满意	比较满意	一般	不满意	非常不满意
所占比率	3.2%	7.7%	52.1%	8.6%	28.4%



4、你家中已参保人员数：

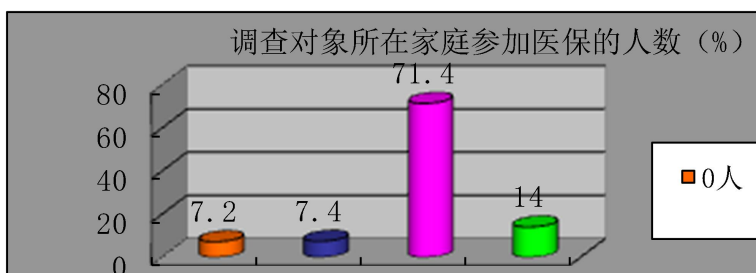
A 0 人

B 1~2 人

C 3~4 人

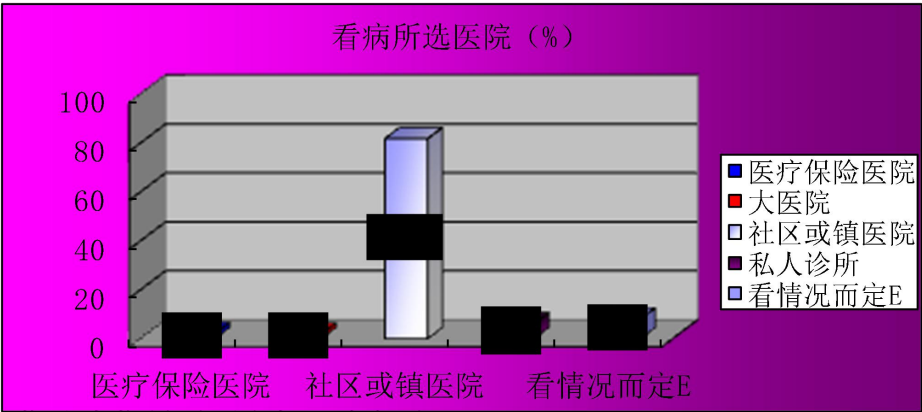
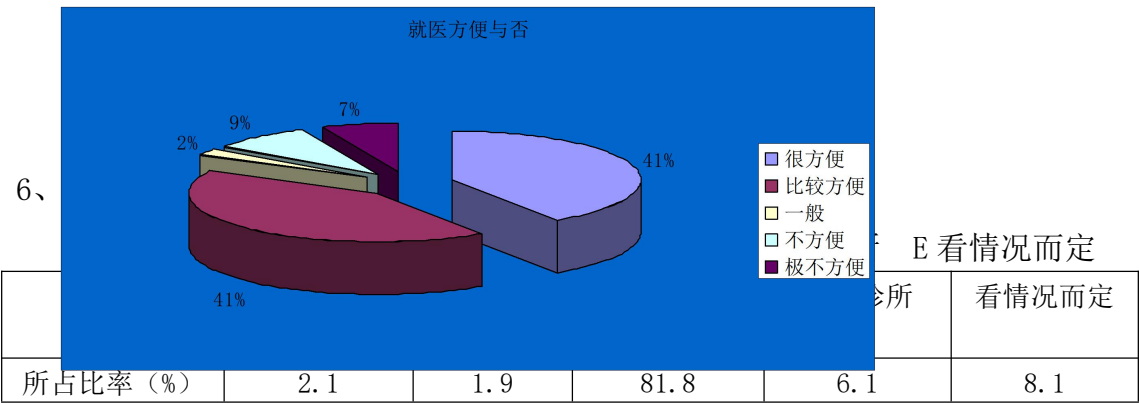
D 4 人以上

选项	A	B	C	D
所占比率（%）	7.2	7.4	71.4	14.0



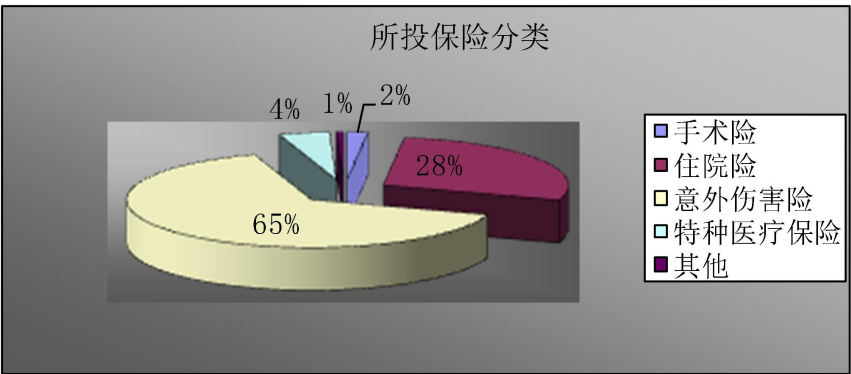
5、你认为现在参保就医是否方便:

	A 很方便	B 比较方便	C 一般	D 比较不方便	E 极不方便
选项	A	B	C	D	E
所占比率 (%)	41.1	42.3	2.1	8.9	6.6



7、您认为您最需要参加哪个保险:

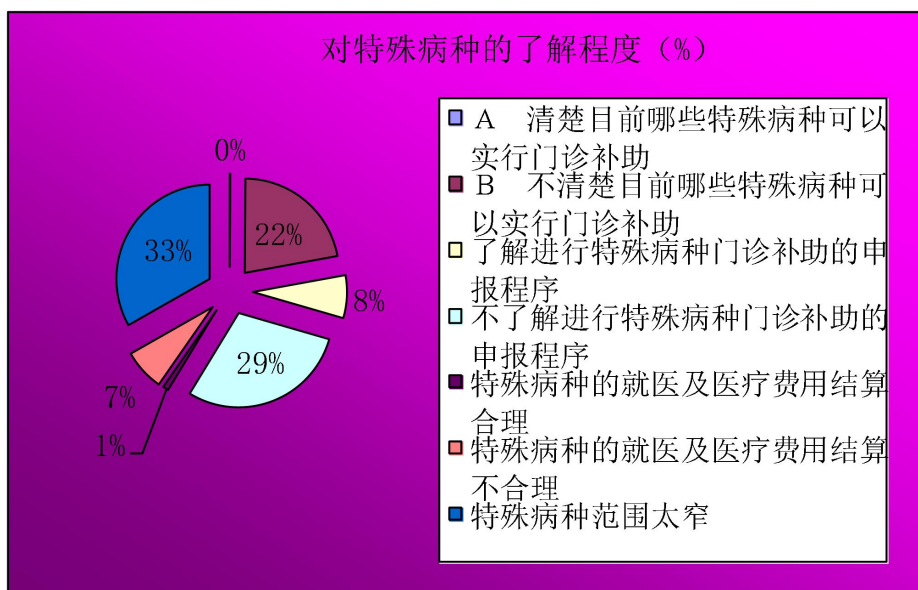
	A 手术险	B 住院险	C 意外伤害险	D 特种医疗保险	E 失业保险	F 其他
选项	手术险	住院险	意外伤害险	特种医疗保险	失业保险	其他
所占比率 (%)	1.8	28.3	55.3	1.1	12.9	0.6



8、您对医保特殊病种（如了解与评价）：[多选题]

- A 清楚目前哪些特殊病种可以实行门诊补助
- B 不清楚目前哪些特殊病种可以实行门诊补助
- C 了解进行特殊病种门诊补助的申报程序
- D 不了解进行特殊病种门诊补助的申报程序
- E 特殊病种的就医及医疗费用结算合理
- F 特殊病种的就医及医疗费用结算不合理
- G 特殊病种范围太窄

选项	A	B	C	D	E	F	G
所占比率（%）	0.3	58.7	19.6	77.9	2.6	18.9	88.6



9、如果你没有参加医疗保险，原因是：[多选题]

- A 对它不了解
- B 已经参加了其他形式的医疗保险
- C 没有闲钱投保
- D 对自己的身体有信心
- E 手续繁琐, 报销范围限制得太窄, 报销比例太低
- F 其他

选项	对它不 了解	已经参加了 其他的医疗	没有闲 钱投保	对自己 的身体	手续复杂, 报 销比例低	其他
----	-----------	----------------	------------	------------	-----------------	----

		保险		有信心		
所占比率 (%)	44.6	0.2	1.3	31.3	74.8	11.6

10、您觉得现有医疗保障制度哪里需要改进:[多选题]

A 缴费率过高 B 参保手续不明 C 公平性不够 D 报销手续繁琐 E 其他

选项	A	B	C	D	E
所占比率 (%)	29.8	19.5	10.5	89.7	19.4

11、在享受医疗保险中你遇到的问题:[多选题]

- A 医药费报销的时候,受到种种阻挠,没能报销
 B 对投保医院的服务质量和收费不放心
 C 政府给予的补贴不能及时到位,导致无法受到相应的医疗服务
 D 工作地点转移之后,医保帐余额不能在新的工作地点使用
 E 其他

选项	A	B	C	D	E
所占比率 (%)	31.9	6.9	44.6	11.4	28.6

完成下面测试任务:

根据以上数据,自拟题目编写一篇调研报告。其具体内容包括:标题、摘要(简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议)、正文(包含引言、情况介绍及分析预测)、结论和建议、附件等几部分。字数在400-500 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	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	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范(包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍,但需列明;调研报告字数要求300字以上,每少5字
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力(2分),能说明主题(3分)	
	正文	引言	10	
		情况	15	

		介绍		(4分)。力求做到准确和具体(4分),富有条理性。(4分)	扣1分。
		分析预测	20	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估(6分),采用议论的手法,对调查所获得的资料条分缕析,进行科学的研究和推断(6分),并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见(4分)。用语要富于论断性和针对性,做到析理入微,言简意明(3分);分析正确(3分)	
		结论及建议	15	概括全文(2分)。综合说明调查报告的主要观点,深化文章的主题。形成结论(2分)。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上,得出报告结论。提出看法和建议(6分)。通过分析,形成对事物的看法,在此基础上,提出建议或可行性方案。其中建议的针对性3分和可行性各3分。	
		附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计			100		

42.平安保险服务的满意程度调查报告撰写

(1) 任务描述

一、本次调查的简介

(一) 调查目的:了解被调查者对平安保险服务的满意程度,进而找出服务的差距和不足,以提高保险服务的水平与质量。

(二) 调查内容:保险基本信息、投保满意度、服务满意度、理赔满意度

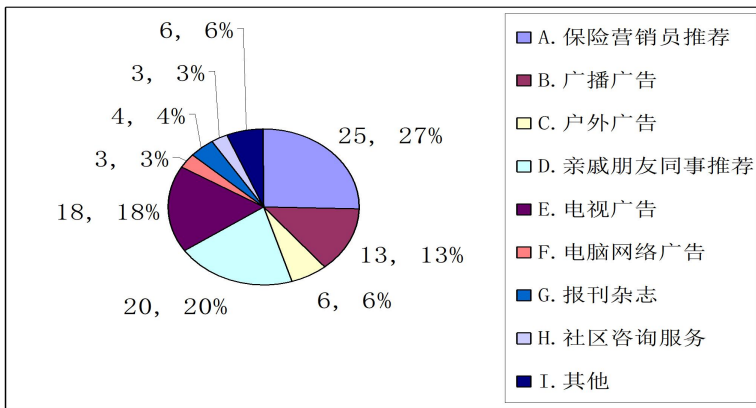
(三) 调查对象及方式:买过保险者,问卷调查(走访)

(四) 调查问卷的回收情况:本次问卷调查共发出问卷52份,收回50份,回收率96.15%,本报告将对这50份问卷的情况进行分析

二、调查问卷结果汇总分析

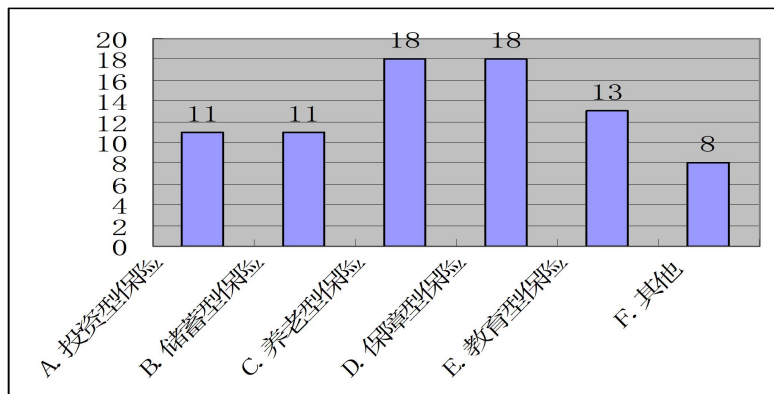
1、您获得有关平安保险公司和保险产品信息的渠道是? _____ (可多选)

- | | | |
|------------|----------|----------|
| A 保险营销员推荐 | B 广播广告 | C 户外广告 |
| D 亲戚朋友同事推荐 | E 电视广告 | F 电脑网络广告 |
| G 报刊杂志 | H 社区咨询服务 | K 其它 |



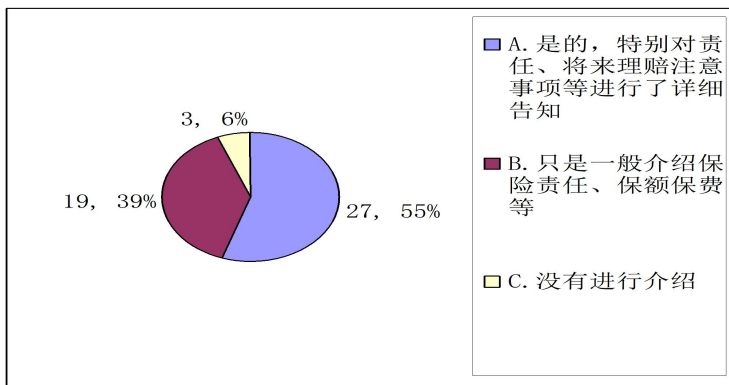
2、您购买的保险是哪一个险种_____（可多选）

- A 投资型保险 B 储蓄型保险
C 养老型保险 D 保障型保险
E 教育型保险 F 其他



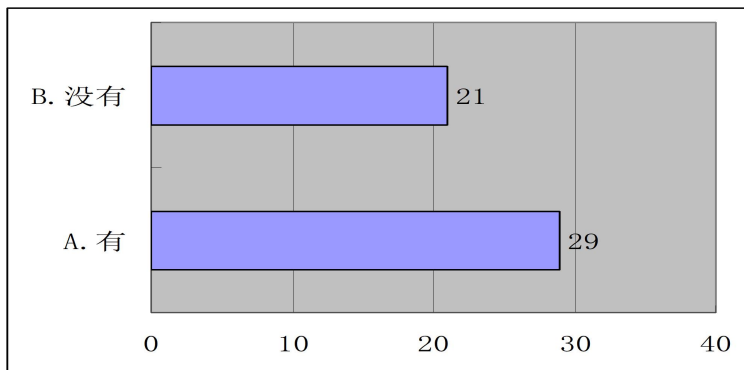
3、在投保时，保险业务人员是否给您详细解释条款？_____

- A 是的，特别对责任、将来理赔注意事项等进行了详细告知
B 只是一般介绍保险责任、保额保费等
C 没有进行介绍

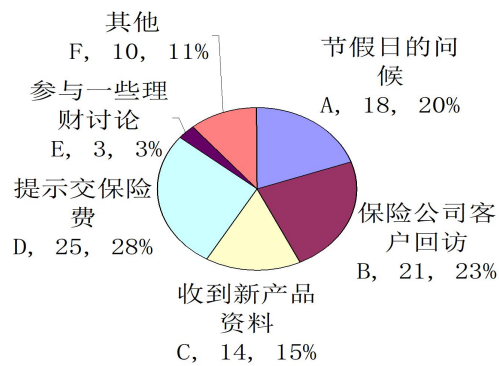


4、保险营销员在向您宣传保险业务时，有无扩大保险责任范围，夸大保险作用等误导？_____

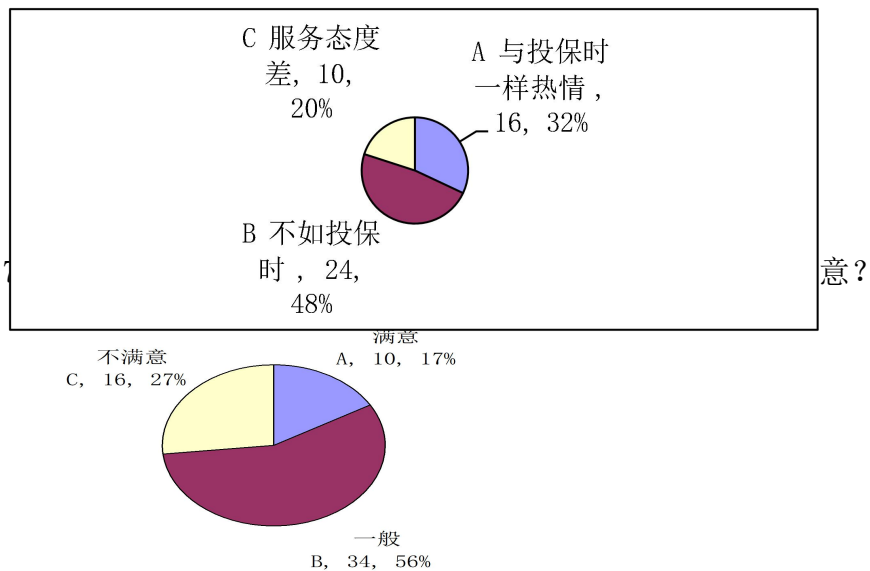
A 有 B 没有



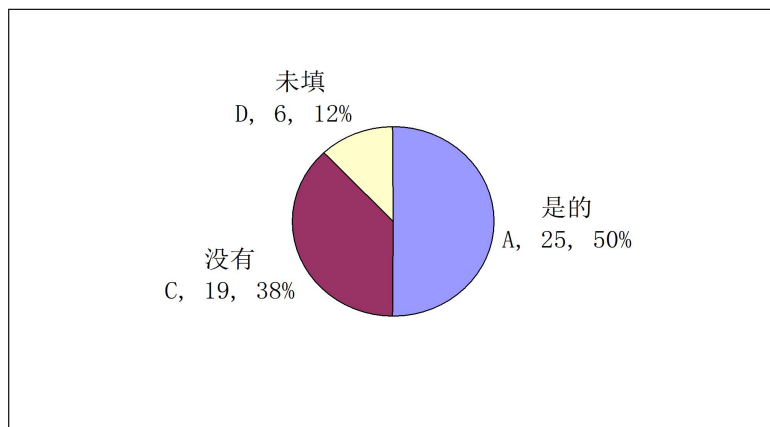
5、您购买保险，平时都享受下列哪些服务-----



6、你对保险日常服务的评价-----



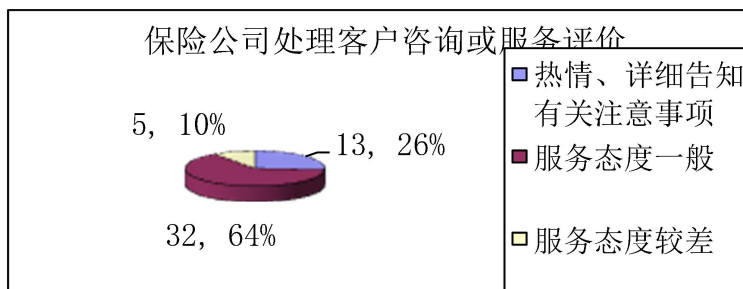
8、保险公司是否能按规定办理出险后赔付?



9、您对保险公司处理客户咨询或投诉的评价-----

- A. 热情、详细告知有关注意事项 B. 服务态度一般
C. 服务态度较差

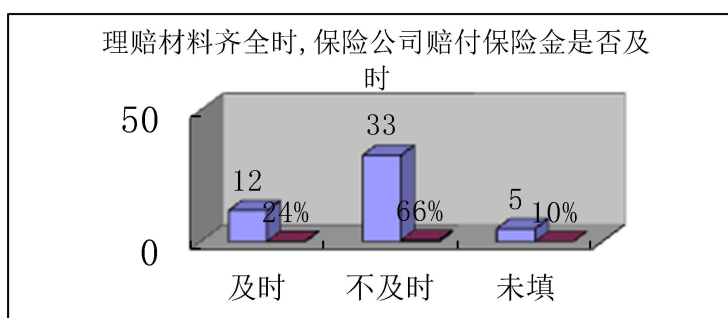
调查结果如图所示：



10、各种理赔材料齐全时，您感觉保险公司的赔付保险金是否及时？

- A. 及时 B. 不及时

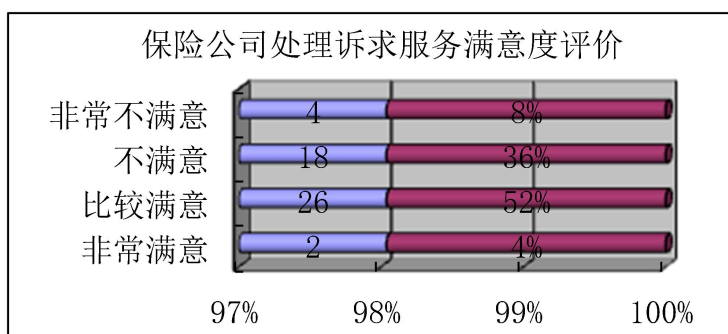
调查结果如图所示：



11、您对保险公司处理诉求服务满意度评价是-----

- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 不满意 D. 非常不满意

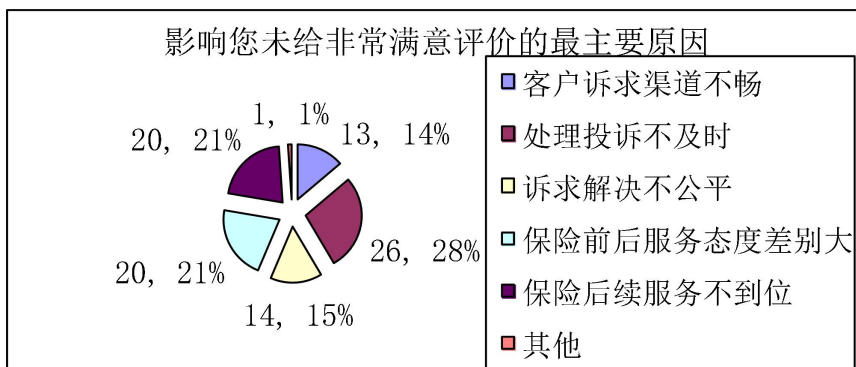
调查结果如图所示：



12、影响您未给非常满意评价的最主要原因是-----（可多选）

- A. 客户投诉渠道不畅 B. 处理投诉不及时 C. 诉求解决不公平
D. 保险前后服务态度差别大 E. 保险后续服务不到位 F. 其他

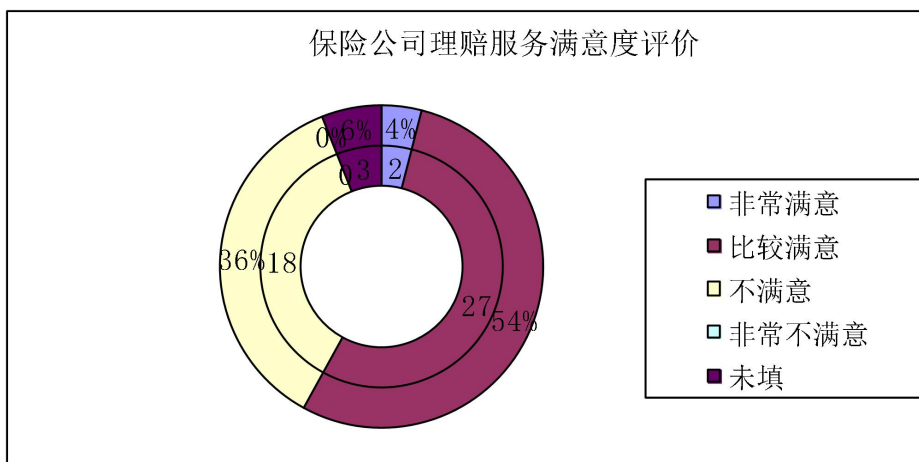
调查结果如图所示：



13、您对保险公司理赔服务满意度评价是 ----

- A 非常满意 B 比较满意 C 不满意 D 非常不满意

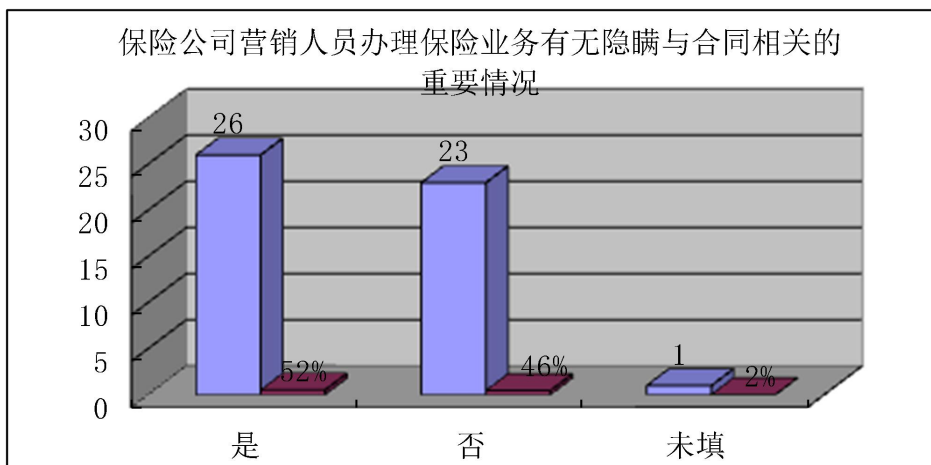
调查结果如下图所示：



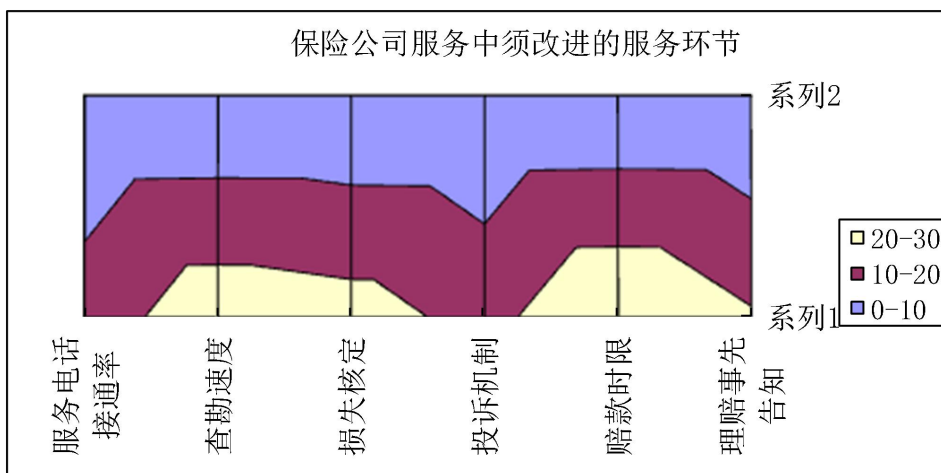
14、在您的经历中，保险公司营销员在办理保险业务中是否有隐瞒与保险合同有关的重要情况---（如出了风险，保险条款中有不承担赔付保险金的相关规定）

- A 是 B 否

调查结果如下图所示：



15、在中国平安保险公司的服务中，您认为必须改进的服务环节——
调查结果如下图所示：



完成下面测试任务：

根据以上数据，自拟题目编写一篇调研报告。其具体内容包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。字数在400-500 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	严重违反考场纪律、造成恶劣影响
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成	

			任务（2分）。	的本项目 记0分。
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范（包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件）	格式要素 中的附件 部分可根 据需要进 行取舍， 但需列 明：调研 报告字数 要求300 字以上， 每少5字 扣1分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力（2分），能说明主题（3分）	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	
		结论及建议	15	
	附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计		100		

43.长沙市大学生保险意识调研报告撰写

(1) 任务描述

为了在大学生中普及学平险的知识，增强大学生的保险意识，中国平安保险股份有限公司湖南省分公司团险部进行了一次针对长沙市大学生保险意识的调研，掌握学生购买学平险的情况。共发放问卷600份，其中有效问卷590份，问卷统计结果如下：

1. 请问您现在读大几？（ ）[单选题]

选项	A、大一	B、大二	C、大三	D、大四
比例	5.56%	38.89%	50%	5.56%

2. 截止至今，您在大学期间购买过学平险吗？（ ）[单选题]

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

3. 学校为学生统一提供了平安意外健康保险，你觉得有必要吗？（ ）[单选题]

选项	比例
----	----

A、有[如果有，请转到第 4 题]	94. 44%
B、没有[如果没有，请转到第 5 题]	5. 56%

4. 你觉得有必要的原因（ ）[多选题]

选项	比例
A、可以为我们提供保障	82. 35%
B、有利于学校的管理	23. 53%
C、可以减轻自己的医疗费用等负担	64. 71%
D、保险费用支出不多，买保险买个放心	52. 94%

5. 你觉得没有必要的原因（ ）[多选题]

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

6. 您所知道的学平险具备了以下哪些保障内容？（ ）[多选题]

选项	比例
A、意外伤害医疗	88. 89%
B、住院期间之处的挂号费、输血费、理疗费	22. 22%
C、疾病死亡	61. 11%
D、一般疾病医疗费用	16. 67%
E、意外伤残	77. 78%
F、住院医疗	44. 44%
G、意外死亡	61. 11%
H、不知道什么保障内容	11. 11%

7. 你觉得学校提供的学平险有什么缺点？（ ）[多选题]

选项	比例
A、宣传不到位，学生对该保险产品不了解	72. 22%
B、理赔程序复杂难懂	50%
C、保险公司在服务方面做得不到位	66. 67%
D、保费贵，保额低	11. 11%
E、保障范围不全面	38. 89%

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

选项	比例
A、可以接受，并喜欢一次性缴清的方式	55. 56%
B、可以接受，但希望分年缴纳	44. 44%
C、不能接受，但赞同一次性缴清的方式	0%

D、不能接受，且赞同分年缴纳	0%
----------------	----

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

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

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

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

完成下面测试任务：

根据以上数据，自拟题目编写一篇调研报告。其具体内容包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。字数在400-500 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	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	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范（包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求 300
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力（2分），能说明主题（3分）	
	正文 引言	10	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（3分）。一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况（3分），或也可概括市场调查报告的基本观点或结论，以便使读者对全文内容、意义等获得初步了解。（3分）	

		情况介绍	15	对调研所得的基本情况介绍（5分），用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（4分）。力求做到准确和具体（4分），富有条理性。（4分）	字以上， 每少5字扣1分。
		分析预测	20	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估（6分），采用议论的手法，对调查所获得的资料条分缕析，进行科学的研究和推断（6分），并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见（4分）。用语要富于论断性和针对性，做到析理入微，言简意明（3分）；分析正确（3分）	
		结论及建议	15	概括全文（2分）。综合说明调查报告的主要观点，深化文章的主题。形成结论（2分）。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上，得出报告结论。提出看法和建议（6分）。通过分析，形成对事物的看法，在此基础上，提出建议或可行性方案。其中建议的针对性3分和可行性各3分。	
		附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计			100		

44. 长沙市民网销保险认识调查报告撰写

（1）任务描述

为了了解湖南市场对网销保险的认识，普及互联网保险知识，太平洋保险股份有限公司湖南省分公司进行一次针对长沙市民的问卷调查。问卷统计结果如下：

1. 您的年龄段在（ ） [单选题]

选项	小计	比例
A. 20岁以下	8	9.2%
B. 20-30岁	63	72.41%
C. 30-40岁	11	12.64%
D. 40-50岁	3	3.45%
E. 50以上	2	2.3%
本题有效填写人次	87	

2. 您的性别是（ ） [单选题]

选项	小计	比例
A. 男	40	45.98%
B. 女	47	54.02%
本题有效填写人次	87	

3. 您的工作类别属于（ ） [单选题]

选项	小计	比例
----	----	----

选项	小计	比例
A. 行政机关	4	4.6%
B. 事业单位	13	14.94%
C. 企业	19	21.84%
D. 自由职业者	4	4.6%
E. 农民	0	0%
F. 学生	47	54.02%
G. 其他	0	0%
本题有效填写人次	87	

4. 您的学历水平是（ ） [单选题]

选项	小计	比例
A. 高中及以下	5	5.75%
B. 专科	6	6.9%
C. 本科	65	74.71%
D. 研究生及以上	11	12.64%
本题有效填写人次	87	

5. 您大体的收入水平为（ ）元/月 [单选题]

选项	小计	比例
A. 3000 及以下	49	56.32%
B. 3000-6000	23	26.44%
C. 6000-9000	8	9.2%
D. 9000-12000	4	4.6%
E. 12000 及以上	3	3.45%
本题有效填写人次	87	

6. 您平均一个月会上网购物的频次为（ ） [单选题]

选项	小计	比例
A. 1-3 次	37	42.53%
B. 3-5 次	32	36.78%
C. 5-8 次	8	9.2%
D. 8 次以上	10	11.49%
本题有效填写人次	87	

7. 您愿意花多少钱为自己的网络购物安全和信息安全做保障？（ ） [单选题]

选项	小计	比例
D. 1000 以上	0	0%
C. 100-1000	11	12.64%
B. 0-100	56	64.37%
A. 不愿意	20	22.99%
本题有效填写人次	87	

8. 您在电子商务平台进行网上订购的交易时，是否会勾选退货运费险？（ ）

选项	小计	比例
A. 是	48	55.17%
B. 否	39	44.83%
本题有效填写人次	87	

9. 除了上述的退货运费险外，您还了解到有哪些网上保险？（ ） [多选题]

选项	小计	比例
A. 车险	44	50.57%
B. 意外险	53	60.92%
C. 健康险	40	45.98%
D. 家财险	10	11.49%
E. 人寿险	41	47.13%
F. 旅游险	42	48.28%
G. 企业险	12	13.79%
H. 其他	11	12.64%
本题有效填写人次	87	

10. 您通常通过何种渠道购买保险（...） [多选题]

选项	小计	比例
A. 保险代理人	35	40.23%
B. 银行保险	38	43.68%
C. 电话保险	11	12.64%
D. 独立的第三方保险网（如网易保险）	19	21.84%
E. 勾选淘宝等购物平台附带的保险服务	38	43.68%
本题有效填写人次	87	

11. 您是否在网上购买过类似保险服务（ ） [单选题]

选项	小计	比例
----	----	----

选项	小计	比例
A. 是	33	37.93%
B. 否	54	62.07%
本题有效填写人次	87	

12. 如没有，是何种原因制约了您在网上购买保险服务的行为（ ）[单选题]

选项	小计	比例
A. 原本就没有要购买保险的意识	20	22.99%
B. 不了解网上购买保险的渠道	8	9.2%
C. 认为网上购买保险可能存在虚假信息或诈骗等情况	33	37.93%
D. 网上的服务手续不如实体店齐全	9	10.34%
E. 没有开通网银、支付宝等网上支付工具	4	4.6%
F. 其他	13	14.94%
本题有效填写人次	87	

13. 倘若保险公司与知名电子商务平台（如淘宝网）合作推出十分优惠的保险服务，您是否会改变初衷，选择在网上购买一些日常所需的保险服务？（ ）[单选题]

选项	小计	比例
A. 是	56	64.37%
B. 否	31	35.63%
本题有效填写人次	87	

14. 如果保险业与电商联合推出互联网保险服务，您更看重的是电商的何种特质？（ ）【电商即天猫、苏宁等电子商务平台】[单选题]

选项	小计	比例
A. 品牌好	7	8.05%
B. 口碑佳	23	26.44%
C. 服务全	17	19.54%
D. 价格低	17	19.54%
E. 保障好	23	26.44%
本题有效填写人次	87	

15. 如果您有过在网上购买保险服务的经历，那么您在网上购买过的保险服务有（ ）[多选题]

选项	小计	比例
A. 车险	17	19.54%
B. 意外险	26	29.89%
C. 健康险	20	22.99%
D. 家财险	13	14.94%
E. 人寿险	18	20.69%
F. 旅游险	24	27.59%
G. 企业险	3	3.45%
H. 运费险	24	27.59%
I. 其他	20	22.99%
本题有效填写人次	87	

16. 您是通过何种方式了解到互联网保险的存在的（ ） [单选题]

选项	小计	比例
A. 亲友推荐	13	14.94%
B. 电子商务平台系列活动	49	56.32%
C. 保险公司自身宣传	6	6.9%
D. 其他	19	21.84%
本题有效填写人次	87	

17. 您认为当前的互联网保险存在哪些不足？（ ） [多选题]

选项	小计	比例
A. 产品品种单一化	18	20.69%
B. 噱头渐多, 实惠不足	51	58.62%
C. 缺乏有效监管	44	50.57%
D. 复杂保险不能完全在线完成交易	25	28.74%
E. 其他	13	14.94%
本题有效填写人次	87	

18. 您认为专营互联网保险的公司应该做好以下哪些方面（ ） [多选题]

选项	小计	比例
A. 客户服务	49	56.32%
B. 营销策略	41	47.13%
C. 信息安全	51	58.62%
E. 品牌形象	37	42.53%

选项	小计	比例
F. 数据分析与挖掘	27	31.03%
本题有效填写人次	87	

完成下面测试任务：

根据以上数据，自拟题目编写一篇调研报告。其具体内容包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。字数在400-500 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	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	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4 分）；能在规定时间内完成任务（2 分）。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范（包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求 300 字以上，每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力（2 分），能说明主题（3 分）	
	正文	引言	10	
		情况介绍	15	
		分析预测	20	
		结论及建议	15	
	附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计		100		

45.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、短期流动资金贷款和中期流动资金贷款。临时贷款是指期限在3个月（含3个月）以内的流动资金贷款，主要用于企业一次性进货的临时需要和弥补其他季节性支付资金不足；短期贷款是指期限为3个月至1年（不含3个月，含1年）的流动资金贷款，主要用于企业正常生产经营周转的资金需求；中期贷款是指期限为1年至3年（不含1年，含3年）的流动资金贷款，主要用于企业正常生产经营中经常性的周转占用和铺底流动资金贷款。

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。借款人向我行提出流动资金贷款申请，应主要提供：营业执照；法人代码证书；法定代表人身份证明；贷款证卡；经财政部门或会计（审计）师事务所核准的前三个年度及上个月财务报表和审计报告（成立不足3年的企业，提交自成立以来的年度和近期报表）；税务部门年检合格的税务登记证明；公司章程或章程；企业董事会（股东会）成员和主要负责人、财务负责人名单和签字样本等；信贷业务由授权委托人办理的，需提供企业法定代表人授权委托书（原件）；若借款人为有限责任公司、股份有限公司、合资合作公司或承包经营企业，要求提供董事会（股东会）或发包人同意申请信贷业务决议、文件或具有同等法律效力的文件或证明；担保人相关材料；要求提供的其他资料。

2) 签订合同。如我行进行调查和审批后认为可行，则借款人需与我行签订借款合同和担保合同等法律性文件。

3) 落实担保。如需担保，借款人与我行签定借款合同后，还需进一步落实第三方保证、抵押、质押等担保措施，并办理有关担保登记、公证或抵押物保险、

质物交存银行等手续。

4) 贷款获取。借款人办妥发放贷款前的有关手续，借款合同即生效，我行即可向借款人发放贷款，借款人可按照合同规定用途支用贷款。

5) 还款。按合同约定方式偿还贷款。

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。

完成下面测试任务：

工商银行长沙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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整 (策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	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	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	有营销目标，目标明确、具体、具有可行性	
		销售策略	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	有预算与分配表 (2 分) 费用预算合理，可行 (3 分)	
		效果评估	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		

46.民生银行“智家贷”业务销售方案

(1) 任务描述

民生银行推出“智家贷”业务

民生银行针对市民买车、装修、旅游、大额消费品采购推出信用类消费性贷款“智家贷”业务。“智家贷”是该行面向符合条件的个人客户发放的最高不超过 50 万元、最长期限不超过 3 年、无需抵押和担保的消费性微型贷款，用于个人和家庭的综合消费用途。凡年满 18 周岁，授信期限届满时不超过 60 周岁的公民，可持身份、婚姻、工作、收入、居住、资产、经营证明和贷款用途资料在民生银行任一网点申请，银行将依据客户信用状况、收入水平、资产实力等给予授信以满足个人及家庭消费需求，最快可以 3 天放款。

申办流程

申请资料提交—贷款审批—签订合同—放款

填写提交贷款申请表

身份资料：借款人及配偶有效身份证件、户口及婚姻证明。

居住地证明：借款人居住房产证、房屋租赁合同等。

借款人收入佐证材料。

个人及家庭资产证明。

我行认为其他必要的信贷资料。

具体内容以中国民生银行个人微型贷款管理制度为准，详细内容请咨询民生银行各网点客户经理，或致电 24 小时客户服务电话 4008695568。

完成下面测试任务：

民生银行长沙芙蓉路某支行，拟重点力推“智家贷”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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字, 每少 5 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	要素完整 (策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	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	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	有营销目标, 目标明确、具体、具有可行性	
		销售策略	实现金融产品服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合。	
		经费预算	有预算与分配表 (2 分) 费用预算合理, 可行 (3 分)	
		效果评估	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		

47. 中国光大银行二手住房贷款 e 站通业务销售方案

(1) 任务描述

中国光大银行二手住房贷款 e 站通业务

二手住房贷款, e 站通向成功之路

什么是“e 站通”:

我行将专业贷款服务前置到交易期间, 通过我行门户网站, 买卖双方交易的同时即可获知预审批结果, 拿到贷款建议书和为您量身定制的贷款资料清单, 同时还有交易资金托管等“一条龙”快捷、专业的金融服务。

1、“e 站通”功能的优势:

- 1) 第一时间获知贷款建议, 拿到贴身的贷款资料清单
- 2) 提供 7×16 (A.M. 8: 00-P.M. 12: 00) 小时实时自动贷款咨询
- 3) 电子化预审批、交易资金托管、在线审批等“一站式”金融服务
- 4) 后续提供材料与预审录入信息一致, 审贷流程快速有效
- 5) 交易资金托管, 安全有保障

2、预审批通过后, 办理贷款需哪些资料:

- 1) 按照我行通过预审批系统给您出具的《贷款建议书》准备
- 2) 个人二手房交易资金托管服务申请书》(我行提供)

3、有什么增值服务：

- 1) 为您托管购房交易资金
- 2) 为您开通网银功能
- 3) 循环贷款功能：资金随借随还、额度循环使用
- 4) “存贷通”功能：以存抵贷，降低贷款利息支出
- 5) 随心还：自定还款比例，省息省心

4、需注意哪些事项：

- 1) 业务正式受理时提供资料请与预审批录入信息一致，以提高审贷效率
- 2) 在查询征信信息时，请务必签署征信查询授权书

完成下面测试任务：

光大银行长沙星沙路某支行，拟重点力推二手住房贷款 e 站通业务这一类金融产品，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强	
	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		

48. 湖南农村信用联社家庭农场贷款业务销售方案

（1）任务描述

湖南农村信用联社家庭农场贷款业务

湖南省农村信用社最早建立于 1951 年，先后经历过中国农业银行、人民银行和银监会管理。2003 年，国务院启动了新一轮深化农村信用社改革试点工作。2004 年 8 月，湖南被列入改革试点范围，全省农村信用社正式启动了进一步深化改革工作。2005 年 5 月，经省委、省政府和中国银监会批准，湖南省农村信用社联合社（以下简称“省联社”）正式成立，对全省农村信用社履行管理、指导、协调、服务职能，并在党的工作上实行垂直领导和统一管理。至 2013 年末，全系统共有 120 家法人机构，其中市级农商银行 3 家，县级农商银行 25 家，农村合作银行 4 家，农村信用合作联社 86 家，机构网点 4019 个，在职员工 3.8 万人，其中 80% 的网点和员工分布在乡镇及社区，是全省机构网点最多、金融服务覆盖面最广、业务总量最大的银行业金融机构。

产品释义：为满足家庭农场流动资金周转需要、固定资产投资以及项目开发需求而发放的贷款。家庭农场是指以一个农户家庭为基本组织单位，以家庭成员为主要劳动力，以一定规模的种植业、养殖业及其农产品加工业为主营项目，从事农业规模化、集约化、商品化生产经营，并以主营项目收入为家庭主要收入来源的新型农业经营主体。

特 点：担保方式多样，手续灵活简便

服务对象：家庭农场主

设计理念：为促进种植业、养殖业、农产品加工业的发展，实现农业规模化、集约化、商品化生产经营，解决家庭农场主资金短缺需要。

额 度：根据经营情况确定。以家庭农场房产、家庭成员房产、大型机械设备、林权、土地承包经营权等提供（作）抵押的贷款，其抵押率一般控制在 50% 以内。

还款方式：可以采取分期还本付息、分期还息到期还本等方式。

期 限：流动资金周转贷款一般不超过 12 个月，生产周期较长的可按生产周期确定；固定资产投资贷款一般不超过 3 年；项目开发需求贷款，一般不超过 5

年；林业贷款最长不超过 8 年。各种贷款期限均不得超过其土地流转承包期限。

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

完成下面测试任务：

湖南农村信用合作银行长沙县某支行，拟重点力推家庭农场贷款业务这一类金融产品，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 字扣 1 分。
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强	
	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		

49.星沙沪农商村镇银行个人“随薪贷”业务销售方案

(1) 任务描述

星沙沪农商村镇银行个人“随薪贷”业务

村镇银行是指经中国银行业监督管理委员会依据有关法律、法规批准，由境内外金融机构、境内其它金融机构企业法人、境内自然人出资，在农村地区设立的主要为当地农民、农业和农村经济发展提供金融服务的银行业金融机构。村镇银行不同于银行的分支机构，属一级法人机构。

根据《村镇银行管理暂行规定》，村镇银行具备以下几个特点：一是地域和准入门槛。村镇银行的一个重要特点就是机构设置在县、乡镇，根据《村镇银行管理暂行规定》，在地（市）设立的村镇银行，其注册资本不低于人民币 5000 万；在县（市）设立的村镇银行，其注册资本不得低于 300 万元人民币；在乡（镇）设立的村镇银行，其注册资本不得低于 100 万元人民币。

二是市场定位。村镇银行的市场定位主要在于两个方面：一是满足农户的小额贷款需求，二是服务当地中小型企业。为有效满足当地“三农”发展需要，确保村镇银行服务“三农”政策的贯彻实施，在《村镇银行管理暂行规定》中明确要求村镇银行不得发放异地贷款，在缴纳存款准备金后其可用资金应全部投入当地农村发展建设，然后才可将富余资金投入其他方面。

三是治理结构，作为独立的企业法人。四是发起人制度和产权结构，村镇银行的创新之处“发起人制度”是指银监会规定，必须有一家符合监管条件，管理规范、经营效益好的商业银行作为主要发起银行并且单一金融机构的股东持股比例不得低于 20%。

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

1、贷款对象

年满 18 周岁，具有完全民事行为能力的自然人。

2、贷款条件

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

3、贷款资料

- 借款人及配偶的有效身份证明及户口簿

- 借款人婚姻状况证明
- 借款人的个人收入证明
- 贷款用途证明资料
- 本行要求提供的其他资料

4、贷款金额、期限、利率

金额 - 最高不超过 30 万元

期限 - 最长不超过 3 年

利率 - 按照中国人民银行公布的贷款利率以及我行有关利率浮动规定执行

5、还款方式

- 按月付息、到期还本
- 按月付息、按季还本
- 按月等额本息还款
- 按月等额本金还款

注：本页面内容仅供参考，在法律允许的范围内，本行保留上述内容的解释权。业务以本行具体规定为准。

完成下面测试任务：

星沙沪农商村镇银行，拟重点力推“随薪贷”业务这一金融产品，要求该支行的客户经理和营销人员加大推销力度，以实现支行这一市场目标。你是这家支行的营销人员，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，制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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	策划方案

(80分)	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强	字数不少于 300 字, 每少 5 字扣 1 分。
	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		

50.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, 把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）。

2009 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。2010 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 2012 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 2012 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。

完成下面测试任务：

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 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整 (策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	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	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	有营销目标，目标明确、具体、具有可行性	
		销售策略	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	有预算与分配表 (2 分) 费用预算合理，可行 (3 分)	
		效果评估	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		

51.光大期货公司长沙营业部股指期货产品销售方案

(1) 任务描述

股指期货，就是以股市指数为标的物的期货。双方交易的是一定期限后的股

市指数价格水平，通过现金结算差价来进行交割。

股票指数期货是指以股票价格指数作为标的物的金融期货合约。在具体交易时，股票指数期货合约的价值是用指数的点数乘以事先规定的单位金额来加以计算的，如标准·普尔指数规定每点代表 250 美元，香港恒生指数每点为 50 港元等。股票指数合约交易一般以 3 月、6 月、9 月、12 月为循环月份，也有全年各月都进行交易的，通常以最后交易日的收盘指数为准进行结算。

股票指数期货交易的实质是投资者将其对整个股票市场价格指数的预期风险转移至期货市场的过程，其风险是通过通过对股市走势持不同判断的投资者的买卖操作来相互抵销的。它与股票期货交易一样都属于期货交易，只是股票指数期货交易的对象是股票指数，是以股票指数的变动为标准，以现金结算，交易双方都没有现实的股票，买卖的只是股票指数期货合约，而且在任何时候都可以买进卖出。

总体而言，股指期货包括两方面的特性：一是股票特性，二是期货特性。

从股票特征上看，由于影响股指现货与商品现货的因素不一样，两种期货的研究方法有很大的差异。为了分析商品期货的走势，投资者需要对影响商品现货走势的供求状况进行深入的调查。选择好的投资平台是非常重要的。而对股指期货来说，投资者需要更多地关注宏观经济、行业动态以及对股指现货走势有较大影响的权重股的走势。

从期货特性上讲，股指期货同商品期货的主要区别，在于到期日结算方法的不同。商品期货合约持有到期时必须进行实物交割，一方给付货款，另一方交付货物。由于股指“现货”——股票指数的特殊性，世界各国推出的股指期货均是采用现金交割的方式。一般的做法是以最后交易日收盘前一段时间指数现货价格的加权作为未平仓指数期货合约的结算价格。

股指期货包含以下特点：

跨期性

股指期货是交易双方通过对股票指数变动趋势的预测，约定在未来某一时间按照一定条件进行交易的合约。

杠杆性

股指期货交易不需要全额支付合约价值的资金，只需要支付一定比例的保证金就可以签订较大价值的合约

联动性

股指期货的价格与其标的资产——股票指数的变动联系极为紧密。股票指数是股指期货的基础资产，对股指期货价格的变动具有很大影响。

多样性

股指期货的杠杆性决定了它具有比股票市场更高的风险性。此外，股指期货还存在着特定的市场风险、操作风险、现金流风险等。

光大期货有限公司（EBF），是光大证券股份有限公司全资控股公司，注册资本达 6 亿元，拥有国内全部期货交易所的会员席位。公司前身南都期货成立于 1993 年，是国内首批专业期货公司之一。公司自成立以来，经营稳健，管理规范，服务专业，资产优良，在业内享有着良好的声誉。

光大期货有限公司（EBF），总部位于中国金融中心上海市，在上海肇家浜路、北京、大连、福州、宁波、郑州、青岛、长沙、天津、深圳等地开设了 21 家期货营业部，并计划在国内开设多家期货营业部，同时依托光大证券遍布全国的营业网点，全方位拓展金融期货和商品期货经纪业务以及其他创新业务。公司致力于将服务网络覆盖每个地区，成为投资者的最佳选择，无论何时何地，都能提供投资者所需要的服务。

完成下面测试任务：

光大期货公司长沙营业部现在要在长沙推出股指期货产品，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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整（策划名称、策划者、策划）	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	对金融产品与服务特点描述详细，金融产品与服务核心	

	服务分析		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		

52.齐鲁证券融资融券业务销售方案

（1）任务描述

融资融券交易，是指投资者向具有融资融券业务资格的证券公司提供担保物，借入资金买入证券（融资交易）或借入证券并卖出（融券交易）的行为。从世界范围来看，融资融券制度是一项基本的信用交易制度。

融资融券交易是海外证券市场普遍实施的一项成熟交易制度，是证券市场基本职能发挥作用的重要基础。各个开展融资融券的资本市场都根据自身金融体系和信用环境的完善程度，采用了适合自身实际情况的融资融券业务模式，概括地归结为三大类：以美国为代表的市场化模式、以日本为代表的集中授信模式和以中国台湾为代表的双轨制模式。

现阶段我国的融资融券业务采用“集中化、单轨制”的业务模式，即由证券公司对客户融资融券，并由证券金融公司向证券公司提供转融通服务。试点阶段，证券公司只能以自有资金和证券向投资者提供融资融券服务，不得动用投资者的资金和证券，不同投资者的担保品不能混用。证券金融公司成立后，证券公司可以向证券金融公司申请转融通。

融资融券交易与普通证券交易相比，主要有以下几点区别：

（1）投资者从事普通证券交易，买入证券时，必须事先有足额资金，卖出证券时，必须有足额证券；从事融资融券交易，投资者预测证券价格将要上涨而手头没有足够的资金时，可以向证券公司借入资金买入证券，预测证券价格将要下跌而手头没有证券时，可以向证券公司借入证券卖出。

（2）与普通证券交易相比，投资者可以通过向证券公司融资融券，扩大交易筹码，具有一定的财务杠杆效应。

（3）投资者从事普通证券交易，与证券公司只存在委托买卖关系；从事融资融券交易，与证券公司不仅存在委托买卖关系，还存在资金或证券的借贷关系，

因此还要事先以现金或证券的形式向证券公司交付一定比例的保证金，并将融资买入的证券和融券卖出所有资金交付证券公司，作为担保物。

（4）投资者从事普通证券交易时，风险完全由其自行承担，可以买卖所有在证券交易所上市交易的证券；从事融资融券交易时，如不能按时、足额偿还资金或证券，还会给证券公司带来风险，所以投资者只能在与证券公司约定的范围内买卖证券。

融资融券交易除具有普通交易的风险外，还有其特有风险：投资亏损放大风险、强制平仓风险、提前了结融资融券交易的风险、融资融券成本增加的风险、未及时获取通知的风险等。投资者在进行融资融券交易前，必须对相关风险有清醒的认知，才能最大程度避免损失、实现收益。

齐鲁证券有限公司（以下简称“齐鲁证券”或“公司”）是全国大型综合类券商，注册资本 52.12 亿元，员工 5000 余人，截至 2013 年 12 月底，在全国 27 个省、市、自治区设有 192 家证券营业部、25 家分公司，控股鲁证期货股份有限公司、鲁证创业投资有限公司、齐鲁国际控股有限公司，参股万家基金管理有限公司、齐鲁股权交易中心。形成了集证券、基金、期货、直投为一体的综合性证券控股集团。多年来，公司积极致力于为广大投资者提供证券代理买卖、投资咨询、财务顾问、证券发行与承销、收购兼并、资产重组、资产管理、融资融券、证券投资基金代销、股指期货中间介绍、向保险机构投资者提供综合服务、代销金融产品等全方位的专业化证券投、融资服务。

完成下面测试任务：

齐鲁证券计划在 2013 年 12 月开始在山东全省推广融资融券业务，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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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 300 字, 每少 5 字 扣 1 分。
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强	
	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		

53.招商证券阳光私募基金销售方案

(1) 任务描述

在投资者逐渐熟悉了公募基金、基金专户、一对多等概念后,私募基金也开始进入大家的视野。不少市民对私募基金很感兴趣。

目前,私募基金中的阳光私募渐成主流。所谓阳光私募,也就是以前的私募基金阳光化,这样它们就具备了进入到银行高端客户投资配选品种中的条件。

阳光私募基金是借助信托公司平台发行,目前的运作模式和公募基金基本相同,资金由银行托管,证券由交易券商托管,投资指令由投资顾问及私募管理人完成,通过这样的结构保证资金和证券的安全。

私募基金和公募基金最大的不同之处就在于募集方式。公募基金是以公开发行的方式进行募集,而阳光私募则是通过非公开发售的形式,同时在发行对象、信息披露、投资限制、业绩报酬等几个方面存在不同。

私募基金有几个特点:一是收取 20%的超额业绩费。当私募基金产生盈利时私募基金管理人会提取其中的 20%作为回报,但该超额业绩费只有在在私募基金净值每次创出新高后才可以提取。

上述规定就造就了私募基金的第二点特点,追求绝对正收益。私募基金管理人的利益和投资者的利益是一致的,私募基金的固定管理费很少,主要依靠超额业绩费。只有投资者赚到钱,私募才能赚到超额业绩费。所以私募基金需要追求绝对的正收益,对下行风险的控制相对严格。

第三点,股票的投资比例比较灵活,在 0-100%之间,可以称之为“全天候”

的产品，可以通过灵活的仓位选择规避市场的系统性风险。这就不像公募基金，必须严格按照相应的比例，即便整个市场呈明显下行趋势，也不得不保留一定的证券市场投资比例。

第四点，私募基金操作相对灵活。目前阳光私募基金规模通常在几千万元至1个亿左右，相对于公募，总金额比较小，操作更灵活。在募集对象上，私募基金的对象只是少数特定的投资者，圈子虽小门槛却不低，投资起点一般不少于100万元。和公募基金严格的信息披露要求不同，私募基金这方面的要求低得多，加之监管也相应比较宽松，因此私募基金的投资更具隐蔽性，运作也更为灵活，相应获得高收益回报的机会也更大。

就投资范围而言，目前私募基金可以投资于中国证券市场上的股票、债券、封闭式基金、央行票据、短期融资券、资产支持证券、金融衍生品以及中国证监会规定的其他投资品种。目前绝大部分的私募基金是不可以投资海外市场的。

总的来说，私募基金比较适合资金量较为充裕、风险承受能力和意愿都相对较高的高端客户投资。市民如果对阳光私募基金感兴趣的话，可以到建行财富管理中心及即将开业的私人银行进行咨询。

招商证券是百年招商局旗下金融企业，创立于1991年，经过二十年创业发展，已成为拥有证券市场业务全牌照的一流券商。

招商证券总部位于深圳，公司截止到2003年注册资本100亿元，在全国60个城市开设了96家营业网点，同时在香港设有分支机构；全资拥有招商证券国际有限公司、招商期货有限公司、招商资本投资有限公司，参股博时基金管理公司、招商基金管理公司，构建起国内国际业务一体化的综合证券服务平台。业务范围包括为投资者提供证券代理买卖、证券发行与承销、收购兼并、资产重组、财务顾问、资产管理、投资咨询等证券投、融资全方位服务。

完成下面测试任务：

招商证券在湖南省全省范围内推出阳光私募基金，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300-400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、office2003及上软件环境等。

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

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300字，每少5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			

54. 中信证券理财产品销售方案

(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, 2003 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。2008 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

完成下面测试任务：

中信证券计划 2013 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 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整（策划名称、策划者、策划）	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	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	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	有营销目标，目标明确、具体、具有可行性	
		销售策略	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	有预算与分配表 (2 分) 费用预算合理，可行 (3 分)	
		效果评估	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		

55. 保险公司“少儿保险”产品销售方案

(1) 任务描述

信诚『旺子成龙』

被保险人年龄：60 天-9 周岁

投保人年龄：18-50 周岁，且投保人年龄+缴费期≤60。

缴费方式：年缴，至 15 周岁。

保障期限：至被保险人 21 岁。

投保份额：2000 元保额起保，超过 2000 元以 1000 元的整数倍递增

产品特点：一个“教育+保障+分红

+保费豁免”为一体的少儿保险产品。

将保险利益集中在高中和大学教育阶段，针对性强，确保孩子顺利完成学业。

提供全面的少儿意外及医疗保障，为孩子顺利成长保驾护航。

提供特色豁免权益，豁免保障在同类产品中范围最宽，除身故外，投保人如罹患 25 种重大疾病之一也能豁免。

市场同类产品中免责条款最少，仅为 3 条

保险责任：

生存金

被保险人 15-21 周岁期间，若被保险人生存，公司按以下比例给付生存保险金：

年龄	生存保险金占保险金额的比例
15	100%
16	100%
17	100%
18	100%
19	100%
20	100%
21	100%

身故保障 被保险人在有效期内身故，公司按保险金额、120%累计保费减去已领取生存保险金、现金价值三者的最大者给付身故保险金

保费豁免保障 投保人身故或罹患 25 种重大疾病，信诚人寿将立刻豁免以后各期保费，保障内容不变，确保孩子教育金的积累不会因父母发生意外或患病

而中断，体现最为周到的关怀，给全家人一个无忧的未来。

意外伤害保障 被保险人享受 5 万元的意外伤害保障，其中包括：意外身故、意外残疾和意外烧烫伤。

意外伤害医疗保障 被保险人享受 4 万元的意外伤害医疗保障，其中包括：意外医疗保险金和重症监护室医疗保险金各 2 万。

现金红利 在合同有效期内，公司每年根据分红保险业务的实际经营状况确定现金红利给付。

特别红利 自第五个保险单周年日起，若被保险人不幸身故或者投保人终止合同，公司根据分红保险业务的实际经营状况计算给付特别红利。

其它权益 保单借款和保险费垫缴。

完成下面测试任务：

加入 WTO 以后，我国金融服务业对外开放步伐加快，保险业也保持了快速发展的势头。不过总体来说，按照保险业发展的规律，保费收入一般应占到当年国内生产总值的 3%-5%，西方发达国家保费收入一般都占到了国内生产总值的 8%-10%，我国还远远达不到这个水平，我国居民的保险意识还有待加强。在此背景下，某保险公司推出一份“少儿保险”产品，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，推销方案要求包括我国保险市场发展宏观环境分析、消费者定位分析、产品特性定位分析、推销方案所需经费、人员和方案实施的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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整（策划名称、策划者、策划）	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	对金融产品与服务特点描述详细，金融产品与服务核心	

	服务分析		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		

56.国寿鑫裕养老保险销售方案

（1）任务描述

国寿鑫裕养老保险

2013年中国人寿推出一款专为退休生活打造的新型养老产品组合国寿鑫裕养老保险组合，成为寿险公司掘金商业养老保险市场，引领行业发展方向的全新探索。

国寿鑫裕养老保险组合包括：国寿鑫裕养老年金保险（分红型）、国寿鑫裕定期重大疾病保险、国寿鑫裕护理保险、国寿鑫裕长期意外伤害保险四款产品。产品组合具有四大鲜明特色：即一个组合多种选择，实现了养老需求全覆盖；前保重大疾病后重养老，身故高残面面俱到；护理责任创新设计，实现老年生活更有品质；意外伤害长期呵护，期限长保障高。

从保障范围上来看，该产品组合将人的一生中可能面临的多种重大风险全部覆盖，涵盖养老、重大疾病、护理、疾病身故、意外身故、高残等多重保障功能。可以称得上是整个寿险市场上，保障全面、形态丰富、利益丰厚的新型产品组合。在此之前市场上还从未出现将重大疾病、养老、护理、身故、高残等保障责任综合到一起的养老保险组合。

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

比如在养老金领取之前，消费者人到中年，需要重点防范重大疾病所带来的风险，因此国寿鑫裕定期重大疾病保险产品保障40种重大疾病，将发病率较高的重大疾病囊括其中，罹患重大疾病时给付一倍的基本保额，而如果被保险人不幸罹患保险合同所指恶性肿瘤，还可额外给付50%的基本保额，使得被保险人得以病有所治。被保险人于合同生效（或最后复效）之日起180日内因疾病导致身体

高度残疾，合同终止，保险公司按合同所交保险费（不计利息）给付身体高度残疾保险金；被保险人因前述以外情形导致身体高度残疾，合同终止，保险公司按合同基本保险金额给付身体高度残疾保险金。此外，如被保险人于合同生效（或最后复效）之日起至年满 18 周岁的年生效对应日前身故，合同终止，保险公司按合同所交保险费（不计利息）给付身故保险金。被保险人于年满 18 周岁的年生效对应日起身故，保险公司按下列约定给付身故保险金：被保险人于合同生效（或最后复效）之日起 180 日内因疾病身故，合同终止，保险公司按合同所交保险费（不计利息）给付身故保险金；被保险人因前述以外情形身故，合同终止，保险公司按合同基本保险金额给付身故保险金。

而在养老金领取期间，为使被保险人有足够的养老金提高晚年生活品质，该产品组合则侧重在养老金的给付上，养老金领取年限可长达 25 年，足额的养老金储备将使得被保险人在未来退休的 25 年内，可以老有所依，老有所养。这样的产品设计，可谓先保重大疾病，后重养老，同时还可包含护理等保险责任，将消费者在一生中可能面临的多种风险全部涵盖。

例如：金先生，30 岁、选择 10 年交费，年交 55150 元、60 岁开始领取养老金。那么他养老金年领取额为 50005 元，60 岁养老金领取之前可以享受重大疾病保障 10 万元、恶性肿瘤保障 15 万元、身体高度残疾保障 10 万元等多重保障；60 岁起可以享受 10 万元护理保障；80 岁前可以享受 10 万元意外伤害身故保障。

为了抵御通货膨胀压力，国寿鑫裕养老年金保险（分红型）产品还特别设计了红利分配权及红利累积生息功能，红利可以按年复利累积生息，客户轻松获得双重投资收益，使产品兼具理财与养老功能。

完成下面测试任务：

有资料表明，中国逐渐步入老年人社会，60 岁以上的老年人占我国人口比重不断增加，而我国的社会保障中的养老保险存在着保障范围不广、保障水平较低等特点，因此，老年人的保险市场前景十分看好。在此背景下，某保险公司推出的一份针对老年人市场的组合保险产品，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，推销方案要求包括我国保险市场发展宏观环境分析、消费者定位分析、产品特性定位分析、推销方案所需经费、人员和方案实施的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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字, 每少 5 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	要素完整 (策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	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	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	有营销目标, 目标明确、具体、具有可行性	
		销售策略	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	有预算与分配表 (2 分) 费用预算合理, 可行 (3 分)	
		效果评估	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		

57. 生命智鑫终身寿险 (万能型) 销售方案

(1) 任务描述

生命智鑫终身寿险 (万能型)

适合年龄: 30 天-60 周岁

缴费方式: 终身缴费

保障期限: 到终身

首期保费: 最低期缴保费: 2500 元, 且必须为 500 的整数倍;

产品特点: 财富积累不是一夜暴富, 而是一场马拉松的耐力赛。只要投资就存在风险, 如何规避风险, 从而跑赢财富积累这场马拉松? 专家推荐选择万能险。和基金、股票等金融投资工具相比, 万能险多了一个保障功能; 和传统寿险产品相比, 万能险兼顾投资功能; 和投连险相比, 万能险则有保底收益, 保证家庭和财富的“长久安康”。

交费灵活, 追加无限

保额可选，灵活可变

投资保底，安心理财

持续交费，额外奖励

账户价值，透明公开

年金转换，充实养老

完成下面测试任务：

纵观我国保险产品发展趋势，保障型、储蓄型和投资型产品渐进发展，以万能险为例，1979年起源于美国，到了1985年万能险占比高达38%，其后一直保持25%左右的水平。这些新型的保险产品，不但可以满足基本的保障需求，还可以达到投资、盈利、回避利率风险等附加功能，无论是对保险公司的发展还是人民的生活水平提高，都起到了重要的作用。在此背景下，某保险公司推出一份“万能型”保险产品，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，推销方案要求包括我国保险市场发展宏观环境分析、消费者定位分析、产品特性定位分析、推销方案所需经费、人员和方案实施的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，字数在300-400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、office2003及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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300字，每少5字扣1分。
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强	
	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		

58.国寿鑫裕养老保险组合销售方案

(1) 任务描述

2013 年中国人寿推出一款专为退休生活打造的新型养老产品组合国寿鑫裕养老保险组合，成为寿险公司掘金商业养老保险市场，引领行业发展方向的全新探索。

国寿鑫裕养老保险组合包括：国寿鑫裕养老年金保险（分红型）、国寿鑫裕定期重大疾病保险、国寿鑫裕护理保险、国寿鑫裕长期意外伤害保险四款产品。产品组合具有四大鲜明特色：即一个组合多种选择，实现了养老需求全覆盖；前保重大疾病后重养老，身故高残面面俱到；护理责任创新设计，实现老年生活更有品质；意外伤害长期呵护，期限长保障高。

从保障范围上来看，该产品组合将人的一生中可能面临的多种重大风险全部覆盖，涵盖养老、重大疾病、护理、疾病身故、意外身故、高残等多重保障功能。可以称得上是整个寿险市场上，保障全面、形态丰富、利益丰厚的新型产品组合。在此之前市场上还从未出现将重大疾病、养老、护理、身故、高残等保障责任综合到一起的养老保险组合。

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

比如在养老金领取之前，消费者人到中年，需要重点防范重大疾病所带来的风险，因此国寿鑫裕定期重大疾病保险产品保障 40 种重大疾病，将发病率较高的重大疾病囊括其中，罹患重大疾病时给付一倍的基本保额，而如果被保险人不幸罹患保险合同所指恶性肿瘤，还可额外给付 50%的基本保额，使得被保险人得以病有所治。被保险人于合同生效（或最后复效）之日起 180 日内因疾病导致身体高度残疾，合同终止，保险公司按合同所交保险费（不计利息）给付身体高度残疾保险金；被保险人因前述以外情形导致身体高度残疾，合同终止，保险公司按合同基本保险金额给付身体高度残疾保险金。此外，如被保险人于合同生效（或最后复效）之日起至年满 18 周岁的年生效对应日前身故，合同终止，保险公司按合同所交保险费（不计利息）给付身故保险金。被保险人于年满 18 周岁的年

生效对应日起身故，保险公司按下列约定给付身故保险金：被保险人于合同生效（或最后复效）之日起 180 日内因疾病身故，合同终止，保险公司按合同所交保险费（不计利息）给付身故保险金；被保险人因前述以外情形身故，合同终止，保险公司按合同基本保险金额给付身故保险金。

而在养老金领取期间，为使被保险人有足够的养老金提高晚年生活品质，该产品组合则侧重在养老金的给付上，养老金领取年限可长达 25 年，足额的养老金储备将使得被保险人在未来退休的 25 年内，可以老有所依，老有所养。这样的产品设计，可谓先保重大疾病，后重养老，同时还可包含护理等保险责任，将消费者在一生中可能面临的多种风险全部涵盖。

例如：金先生，30 岁、选择 10 年交费，年交 55150 元、60 岁开始领取养老金。那么他养老金年领取额为 50005 元，60 岁养老金领取之前可以享受重大疾病保障 10 万元、恶性肿瘤保障 15 万元、身体高度残疾保障 10 万元等多重保障；60 岁起可以享受 10 万元护理保障；80 岁前可以享受 10 万元意外伤害身故保障。

为了抵御通货膨胀压力，国寿鑫裕养老年金保险（分红型）产品还特别设计了红利分配权及红利累积生息功能，红利可以按年复利累积生息，客户轻松获得双重投资收益，使产品兼具理财与养老功能。

完成下面测试任务：

该产品欲在湖南市场进行销售，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，推销方案要求包括我国保险市场发展宏观环境分析、消费者定位分析、产品特性定位分析、推销方案所需经费、人员和方案实施的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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	策划方案

(80分)	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强	字数不少于 300 字，每少 5 字扣 1 分。
	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.国寿防癌险销售方案

(1) 任务描述

中国人寿作为中国最大的寿险集团公司，2014 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。

今年世卫组织发布的 2014 年世界癌症报告说，中国新增癌症病例居全球之首，就肝癌、食道癌、胃癌和肺癌这四种恶性肿瘤而言，中国的新增病例和死亡病例同样最多。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。

一：确诊即可赔付，减轻家庭短期费用压力。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。目前医疗机构发现的癌症已经有 100 多种，这款保险可以全面保障。

二：病后有康复金，解决患病后期治疗费用。很多患者术后的生存机率相对高，后期也需要吃药用以维持病情稳定。这款保险设计上更显得人性化，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，也就是说累计最多可以给付五年，能够解决很多家庭后期的治疗费用，延续患者生命。

三：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。根据《中国肿瘤登记年报》数据显示，男性的肺癌发病率和死亡率均排首位，乳腺癌在所有女性癌症中排在首位，少年儿童的白血病患者数量近年也呈现上升

趋势。

这些特定癌症往往短时间需要的治疗费用非常巨大，这款产品增加了特定癌症的保障责任，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。

四：轻症癌症赔付，保单继续有效。这款产品还保障被很多大病保险免除在外的原位癌和皮肤癌，从目前的医疗数据看，轻症癌症的治愈率非常高，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。

五：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。

六：未发生癌症，合同满期可返还所交保费。一份保险零付出，能够保障几十年，让自己的生活更加后顾之忧。如果一生健康，满期金可作为养老补充。特别是轻症癌症赔付后，如果至合同满期未曾发生其他癌症，依然返还所交保费。因此，这款产品在设计上更具有人性化。

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

如果在交费第 10 年发生肺癌

第一：按合同约定，将分别赔付 10 万元癌症保险金和 3 万元肺癌特定保险金；

第二：被保险人继续生存，每年可给付 2 万元的康复金，最高累计 10 万元；

第三：免交以后 10 年的保费。该被保险人累计最高获赔 23 万元，豁免保费 18500 元。

如果与其他重大疾病保险组合，还可以扩大保障范围，增加保额额度，保障优势更强。所以，投保防癌险

一要及早投保，年龄越小交费越少保障越高；

二是全家人都要保，一个人的健康关系到全家人的幸福，一旦患癌仍旧可以通过理赔金额维系家庭的经济来源，帮家庭摆脱困境。

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

完成下面测试任务：

该产品欲在湖南市场进行销售，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，推销方案要求包括我国保险市场发展宏观环境分析、消费者定位分析、产品特性

定位分析、推销方案所需经费、人员和方案实施的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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整 (策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	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	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	有营销目标，目标明确、具体、具有可行性	
		销售策略	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	有预算与分配表 (2 分) 费用预算合理，可行 (3 分)	
		效果评估	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.机动车辆保险销售方案

(1) 任务描述

机动车辆保险，是以汽车、电车、电瓶车、摩托车、拖拉机等机动车辆作为保险标的的一种保险。车辆保险具体可分商业险和交强险。商业险又包括车辆主险和附加险两个部分。

商业险主险包括车辆损失险、第三者责任险、车上人员责任险、全车盗抢险。机动车辆损失险承保被保险车辆遭受保险范围内的自然灾害或意外事故，造成保险车辆本身损失，保险人依照保险合同的规定给予赔偿的一种保险。机动车辆第三者责任险，对被保险人或其允许的合格驾驶人员在使用保险车辆过程中发生意

外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产损坏，依法应由被保险人支付的金额，也由保险公司负责赔偿。

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。

产品特点：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，在坐席专员的介绍下，结合自己的购买意向，按照车损险的基准保费及费率系数，以 870.63 元购买了电话营销专用机动车辆损失保险。按照王先生留下的联系方式及配送地址，我们安排了专业的配送人员进行上门服务。

完成下面测试任务：

截至 2013 年年底统计，我国私家车保有量达 8507 万辆，比 10 年前增长 13 倍。近两年来，私家车数量仍以年均 1400 多万辆的速度增长。相对应的车险市场潜力巨大，为了满足市场需求，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，针对湖南市场，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，推销方案要求包括我国保险市场发展宏观环境分析、消费者定位分析、产品特性定位分析、推销方案所需经费、人员和方案实施的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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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 300 字, 每少 5 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	要素完整(策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	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	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	有营销目标,目标明确、具体、具有可行性	
		销售策略	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	有预算与分配表(2分)费用预算合理,可行(3分)	
		效果评估	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		

61.建设银行“鑫存管®”业务(客户交易结算资金第三方存管)促销方案

(1) 任务描述

建设银行“鑫存管®”业务(客户交易结算资金第三方存管)

一、产品标准定义

“鑫存管®”即建设银行客户交易结算资金第三方存管,是建设银行根据《中华人民共和国证券法》和相关法律、法规的规定,通过为投资者开立管理账户并建立资金账户、管理账户与银行结算账户的一一对应关系,履行客户交易结算资金出纳和保管职责。投资者通过“鑫存管®”,不仅可以完成银行结算账户和证券公司资金账户之间的资金实时划拨、账户余额的另路查询,更可以享受建行和合作证券公司提供的各种综合金融服务,实现了资金的安全和效率。

二、业务特点与优势

(一)系统更先进:为您提供柜台、网上银行、电话银行、手机银行多样化的业务办理渠道,交易处理及时、准确,让您操作更便捷,更安心。

(二)服务更专业:建行与全国所有证券公司建立合作关系,联手为您提供集储蓄、消费、投资为一体的综合化高端金融服务。

(三)功能更完备:为投资者提供 A、B 股客户交易结算资金、客户信用交易结算资金的转账和查询服务,让投资者管理资金更轻松。

三、产品服务对象

境内外个人投资者和机构投资者

四、币种和期限

人民币、美元、港币，期限由客户自行确定

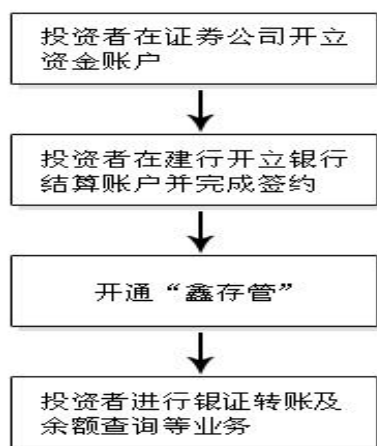
五、服务渠道及网络

个人投资者可通过建行网点、网上银行、电话银行、手机银行发起银证转账交易，也可通过证券公司营业网点或电子渠道发起银证转账交易。

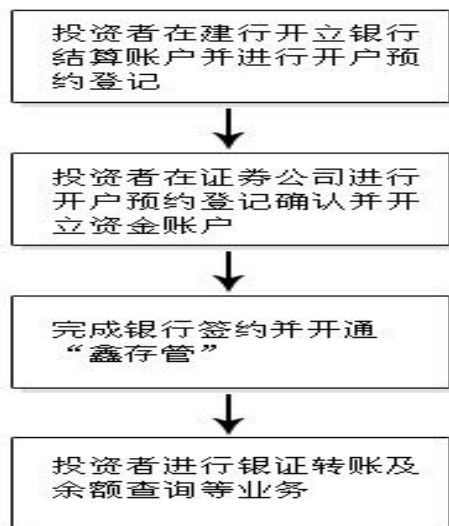
机构投资者可通过其签约银行结算账户的开户网点或建行网上银行发起银证转账交易

六、业务流程

1、预指定模式（适用于客户交易结算资金和客户信用交易结算资金）



2、开户预约登记模式（适用于客户交易结算资金）



七、产品附加服务

1、建立签约关系

2、重建签约关系

3、开户预约登记

- 4、银证转账（客户交易结算资金、客户信用交易结算资金）
- 5、账户余额查询
- 6、客户信息修改
- 7、密码修改
- 8、密码重置

完成下面测试任务：

建设银行长沙某支行拟在 8 月对“鑫存管®”业务开展一次促销活动，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整（策划名称、策划者、策划）	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性	
		促销活动主题	有主题，主题鲜明、引人注目	
		促销活动对象	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	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	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	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	有预算与分配表费用预算合理，可行	
		效果评估	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		

62.工商银行个人自用车贷款促销方案

(1) 任务描述

个人自用车贷款

☆ 产品简介

个人自用车贷款是中国工商银行向申请购买自用汽车的客户发放的人民币担保贷款。

☆ 产品特点

1. “直客式”和“间客式”两种贷款模式可供您选择：

直客式：借款人直接向工行提交有关汽车贷款申请资料，银行经贷款调查审批同意后，签订借款合同、担保合同。借款人再到工行特约汽车经销商处选购汽车。贷款资金由银行以转账方式直接划入汽车经销商的账户。

间客式：借款人到工行特约汽车经销商处选购汽车，提交有关贷款申请资料，并由汽车经销商转交工行提出贷款申请。银行经贷款调查审批同意后，签订借款合同、担保合同，并办理公证、保险手续。

2. 贷款金额与期限：

贷款金额最高可达购车价格的 80%，贷款期限最长 5 年。

☆ 申请条件

1. 具有完全民事行为能力的自然人，年龄在 18（含）至 60（含）周岁之间。外国人以及港澳台居民为借款人的，应在中华人民共和国境内连续居住满一年并有固定居所和职业，并提供一名当地联系人；

2. 具有合法有效的身份证明、贷款行所在城市的户籍证明或有效居留证明、婚姻状况证明或未婚声明；

3. 具有良好的信用记录和还款意愿；

4. 具有稳定的合法收入来源和按时足额偿还贷款本息的能力；

5. 能够提供银行认可的有效权利质押物或抵押物或具有代偿能力的第三方保证；

6. 能够支付不低于规定比例的所购车辆首付款；

7. 若为“间客式”贷款，还需持有与特约经销商签订的购车协议或购车合同；

8. 借款人单户（含配偶）在工行的个人汽车消费贷款不超过 3 笔（已结清

除外)；

9. 在工行开立个人结算账户；

10. 银行规定的其他条件。

☆申请资料

1. 借款人及其配偶有效身份证件、贷款行所在城市的户籍证明或有效居留证明、婚姻状况证明或未婚声明；

2. 个人收入证明（个人纳税证明、工资薪金证明、在工行或他行近 6 个月内的平均金融资产证明）；

3. 首期付款的银行存款证明或经销商出具的相关证明；

4. 购车合同或购车协议；

5. 车辆保险合同、车辆合格证（所购车辆为国产车的）、进口机动车随车检验单及货物进口证明书（所购车辆为进口车的）、购车发票；

6. 贷款担保相关证明资料；

7. 在工行开立的个人结算账户证明；

8. 银行规定的其他资料。

完成下面测试任务：

工商银行长沙中南汽车城支行拟在 11 月份湖南汽车展销会上将对个人自用车贷款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。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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300
	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 内 容	前言	5	简述策划的背景、目的、方案主要内容	字，每少 5 字扣 1 分。
	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		

63.湖南农村信用联社手机银行业务促销方案

(1) 任务描述

湖南农村信用联社手机银行业务

一、产品简介

手机银行业务是指客户通过手机自助完成湖南农信各项金融交易的业务。

二、业务特点

1、随身携带，更省心。7*24 小时，随时随地自助办理业务，彻底免除排队烦恼。

2、功能丰富，更方便。可提供查询、转账、个人贷款、信用卡、便民卡、社保、缴费、助农取款、网点地图、客服热线和银联商圈等较为丰富的金融服务。

3、费率低廉，更优惠。手机银行跨行转账更优惠，并可实现全国农信系统内转账免手续费。

4、多重保护，更安全。客户端版手机银行数据全程加密，多重密码认证，保护客户资金交易安全。贴片版手机银行采用硬加密技术，可避免受到网络攻击和病毒感染。

5、增值服务，更贴心。手机银行下载客户端后就能使用，即使不登陆也可享受网点地图、客服热线和银联商圈等金融服务。

6、适用广泛，更便捷。客户端版手机银行覆盖了安卓、苹果和塞班等主流移动终端操作系统，交互性强。贴片版手机银行支持包括非智能机在内的所有手机开通手机银行。

三、主要功能

账户管理	支持签约管理、账户添加或删除、账户挂失、账户昵称设置和手机银行交易限额管理服务。	签约 登陆 后即可畅享 功能
账户查询	支持余额查询、子账户查询和交易明细查询。	
自助转账	支持行内转账、跨行转账、行号查询、转账查询、常用收款人管理、定活互转和签约账户互转。	
个人贷款	支持贷款信息查询、还款计划查询、还款记录查询、逾期明细查询和贷款归还。	
信用卡业务	支持账户查询、未出账单查询、已出账单查询、信用卡还款、卡片挂失、绑定还款设置。	
便民卡业务	支持便民卡查询、贷款明细查询、单笔归还、全部归还。	
社保业务	支持社保信息查询、缴费记录查询、发放记录查询和转账缴费。	
缴费通	支持话费缴费、电力缴费、水费缴费、他行信用卡还款和常用缴费管理。	
助农取款	支持助农取款、取款点查询和常用取款点管理。	
用户设置	支持密码修改、登陆昵称设置、预留验证信息设置和手机解绑。	
金融助手	支持网点地图、客服热线。	免签约 免登陆 功能
银联商圈	可享受银联提供的手机充值、车票预订、商旅预订等服务。	

四、开通指南

凡持有湖南农信的卡、存折（含一本通）账户的个人客户，均可持本人有效身份证及卡（折）到湖南农信已开办手机银行业务的任一营业网点申请开通此业务。

1、客户端版手机银行（适用于智能手机）

您可直接登录我省农村信用社手机银行网站（电脑登录网址为 <http://hnnxs.ebank96518.com>、手机登陆网址为 <http://wap.ebank96518.com>）或苹果官方 app store 下载安装客户端软件，登陆后即可通过手机银行办理业务。

2、贴片版手机银行（适用于所有手机）

由网点柜台人员在您签约手机号码的手机 SIM 卡上安装贴片卡后，您即可通过登录贴片版手机银行享受手机金融服务。

五、温馨提示

1、请不要在他人手机上使用手机银行，并在使用手机银行后及时退出，清除账号、密码等信息。

2、请您亲临湖南农信营业网点安装手机银行贴片卡或自行登陆湖南农信手

机银行网站或苹果官方 app store 下载客户端，请勿相信其他网址、链接、短信或彩信。

3、请您妥善保管手机银行账户信息及各类相关密码，定期进行密码更新，避免使用过于简单的密码。登录名和密码泄露或遗忘，应及时通过客服电话 0731-96518 或柜台办理暂停或重置手续。

4、请您定期关注账户资金的变动情况，若发现可疑资金变动等情况，请立即办理账户挂失或密码修改。

5、手机丢失或手机号码更换，请及时亲临湖南农信已开办手机银行业务的任一营业网点办理手机银行暂停或注销手续。

完成下面测试任务：

湘潭市农村信用联社某营业网点拟在 10 月份对手机银行业务开展一次宣传促销活动，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整 (策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性	
		促销活动主题	有主题，主题鲜明、引人注目	
		促销活动对象	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	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		

64.湖南省农村信用联社种养大户贷款业务促销方案

(1) 任务描述

湖南省农村信用联社种养大户贷款业务

产品释义：指向种养大户家庭主要成员发放的，用以满足其从事农业种植和养殖生产资金需求的农户生产经营贷款。

特点：担保方式多，还款方式活，手续简便

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

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

额度：根据担保方式和项目投资等综合确定

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

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

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

完成下面测试任务：

汨罗农村信用联社拟在 3 月份对辖区内主要种养殖大户就种养大户贷款业务开展一次宣传促销活动联社机构把任务交给你，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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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300字,每少5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	要素完整(策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标,目标明确、具体、具有针对性	
		促销活动主题	有主题,主题鲜明、引人注目	
		促销活动对象	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	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	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	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	有预算与分配表费用预算合理,可行	
		效果评估	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		

65.国泰君安理财产品促销方案

(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	产品名称	类型	风险	规模	单位净值	日涨幅	今年以来
----	------	----	----	----	------	-----	------

代码			等级		(七日年化)		
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	-	-	-
952003	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	-	-	-

完成下面测试任务：

现国泰君安欲进入湖南长沙市场，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 2014 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 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300
	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 内 容	前言	5	简述策划的背景、目的、方案主要内容	字，每少 5 字扣 1 分。
	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		

66.国联安基金管理有限公司基金产品促销方案

(1) 任务描述

国联安基金管理有限公司是国内首家获准筹建的中外合资基金管理公司。由国泰君安证券股份有限公司与德国安联集团（Allianz AG）共同发起设立。公司注册资本为 1.5 亿人民币，注册地为中国上海。

基金名称	单位净值	累计净值	涨跌幅	产品特点	净值日期	状态
国联安增利债券 A	1.097	1.342	0.18%	甄选个券，中长业绩良好可持续	2014/7/28	开放
国联安增利债券 B	1.091	1.319	0.18%	甄选个券，中长业绩良好可持续	2014/7/28	开放
国联安信心增益债券	1.049	1.157	0.10%	中低风险收益，配置好工具	2014/7/28	开放
国联安中债信用债指数	1.038	1.038	0.10%	跟踪中债信用债（3-5 年）指数	2014/7/28	开放

完成下面测试任务：

国联安基金管理有限公司为在全国打开市场，依托国泰君安各个网点，在 2014 年 8 月将对上述基金产品在全国开展大型促销活动。请按照给定的金融企业及市场背景资料，根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划。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

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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整 (策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性	
		促销活动主题	有主题，主题鲜明、引人注目	
		促销活动对象	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	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	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	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	有预算与分配表费用预算合理，可行	
		效果评估	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		

67.广州证券股票型基金促销方案

(1) 任务描述

2010 年第一季度基金业绩大战收尾，股票型基金排名上演乾坤大挪移。受股市宽幅调整的影响，去年排名同类基金前十的多只明星基金，今年一季度已跌至百名开外。

对比 2010 年第一季度和 2009 年表现较好的基金，不难发现基金业绩的持续性非常差。去年排名前十的股票型基金中，只有 4 只“明星”基金今年一季度仍然取得了正收益。例如，去年排名第一的银华核心价值优选，今年一季度的业绩

排到了百名开外。而去年排名前十的混合型基金中，有 4 只今年一季度的业绩在 148 只混合型基金中排名百名之外。

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

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

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

广州证券研究所研究员认为，2010 年的市场风格同 2009 年截然不同是造成基金业绩持续性差的主要原因。今年业绩表现较好的近多属于中小盘投资风格，市场持续震荡调整，而中小盘个股较为活跃，要获得绝对正收益，只能在表现较好的中小盘个股中进行淘金。

广州证券有限责任公司是 1988 年经中国人民银行批准成立，全国最早设立的证券公司之一，2001 年经核准成为全国性综合类券商，目前注册资本达 27.71 亿元，员工人数约 1200 人。公司现在由广州越秀金融控股集团有限公司控股，其为越秀集团的三大支柱产业之一，广州证券为越秀金控的核心主体。

越秀金控集团成立于 2012 年 1 月 18 日，注册资本 30.5 亿元，是越秀集团三大核心产业之一。目前，拥有 18 个境内外金融业务平台，涵盖银行、证券、租赁、保险、信托等 11 项金融业务牌照，业务网点分布于港澳及内地 19 个省份、31 个城市，全面形成了跨境经营、全国布局、金融控股的发展格局。

广州证券以“打造国内一流的证券企业集团”为自身愿景，业务范围涵盖证券经纪、证券投资咨询、与证券交易、证券投资活动有关的财务顾问、证券承销与保荐、证券自营、证券资产管理、融资融券业务、以及中国证监会批准的其他业

务等所有综合性业务。

完成下面测试任务：

广州证券在未来一年将对股票型基金在广州全省所有网点开展大型促销活动。请按照给定的金融企业及市场背景资料，根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划。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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整 (策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性	
		促销活动主题	有主题，主题鲜明、引人注目	
		促销活动对象	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	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	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	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	有预算与分配表费用预算合理，可行	
		效果评估	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		

68.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。

广发证券成立于 1991 年 9 月 8 日，是国内首批综合类证券公司。2010 年 2 月 12 日，公司在深圳证券交易所成功上市，股票代码：000776.sz；2013 年公司再度被评为 A 类 AA 级证券公司，位列目前行业最高评级。公司营业网点遍布全国各主要经济区域。截至 2013 年 12 月 31 日，公司现有证券营业部 238 个，数量位列全国第二。自 1994 年开始，公司主要经营指标已连续 19 年稳居国内十大券商行列。

公司旗下拥有五家全资子公司，分别是广发期货有限公司、广发控股（香港）

有限公司、广发信德投资管理有限公司、广发乾和投资有限公司和广发证券资产管理（广东）有限公司，并持股广东金融高新区股权交易中心有限公司、广发基金管理有限公司和易方达基金管理有限公司，间接全资持有广发金融交易（英国）有限公司（伦敦金属交易所 LME 第一类交易会员），形成了以证券业务为核心、业务跨越境内外的金融控股集团架构。截至 2013 年 12 月 31 日，公司注册资本 59.19 亿元，合并报表资产总额 1173.49 亿元，归属于母公司股东的所有者权益 346.50 亿元；2013 年合并报表实现营业收入 82.07 亿元，实现利润总额 34.77 亿元，实现归属于母公司股东的净利润为 28.13 亿元。资本实力及盈利能力在国内证券行业持续领先，总市值居国内上市证券公司前列。

完成下面测试任务：

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。其具体内容必须包括活动背景及目标、对象、主题、方式、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。字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整（策划名称、策划者、策划）	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性	
		促销活动主题	有主题，主题鲜明、引人注目	
		促销活动对象	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	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	促销活动方式选择，刺激程度适当，与费用匹配	
		进度安排	对活动全过程拟成时间表，何地需要哪些资源，需要	

	源准备		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		

69. 国泰君安武汉洞庭街证券营业部指数基金促销方案

(1) 任务描述

指数基金采用被动式投资,选取某个指数作为模仿对象,按照该指数构成的标准,购买该指数包含的证券市场中全部或部分的证券,目的在于获得与该指数相同的收益水平。

对许多投资者而言,指数基金提供的投资方式最为方便简单。投资者无须担心基金经理是否会改变投资策略,因为指数基金经理根本不需要自行选股,所以谁当基金经理并不重要。

投资指数基金最大的好处在于成本较低。由于指数基金经理用不着积极选股,所以指数基金的管理费用相对较低。同时,因为指数基金采取了购买并持有的策略,不用经常换股,所以基金买卖证券时发生的佣金等交易费用也远远低于积极管理的基金。此外,跟踪同一指数的两只基金,收费水平可能不同;而涵盖同一市场层面的两只基金,也未必会用同一种指数作为基准。美国市场的指数基金平均管理费率约为 0.18%至 0.30%。

指数基金除了节省费用外,还有一个好处,就是可以使你的投资免受表现差劲的基金经理所累。你无须像那些积极管理型基金的持有人那样,时刻留意基金的风吹草动,例如投资团队是否发生变动,基金经理是否还在任上。

每个市场都有赢家和输家。总体而言,投资者就是市场,其投资的平均回报就是市场的平均回报。投资指数基金就如同投资于整个市场,理论上得到的也是所有投资者平均得到的回报。也许你会认为有些运气好或者才能杰出的基金经理可以跑赢大市,因此希望基金经理以其独特的方式投资而不是根据指数来挑选股票或债券,那么积极管理的基金就是你的选择。而这意味着你必须充分相信基金经理的能力。

国泰君安证券股份有限公司是国内最大综合类证券公司之一,由国泰证券有限公司和君安证券有限责任公司于 1999 年合并新设,现注册资本 61 亿元,经营业绩稳居业内前三,经营管理、风险控制、合规体系、信息技术等水平领先。

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 29 个省、市、自治区设有 30 家分公司、193 个证券营业部。

国泰君安是国内最早开展各类创新业务的券商之一。1993 年首开资产管理业务，1995 年最早在香港开办业务，1996 年在券商中首设研究所，2001 年获得首批代办股份转让主办报价券商资格，2003 年获准首批开展 QFII 业务，2004 年成为央行公开市场一级交易商、银行间债市做市商，2007 年首批获得 QDII 资格和金融期货业务资格，2008 年率先获得直投资格与期货 IB 业务资格，2010 年获融资融券业务资格。2010 年，国泰君安金融控股有限公司旗下的国泰君安国际控股有限公司（HK. 1788）在香港联交所上市，实现了内地券商旗下公司在港 IPO 零的突破，2011 年 3 月国泰君安国际控股入选香港恒生综合指数金融成分股，成为唯一一支中资券商成分股。

完成下面测试任务：

国泰君安武汉洞庭街证券营业部对指数基金在武汉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。其具体内容必须包括活动背景及目标、对象、主题、方式、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。字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整（策划名称、策划者、策划）	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性	

	标			
	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		

70. 平安旅游意外险促销方案

(1) 任务描述

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

一、基本类别

1、平安境内旅游意外险

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

2、平安境外旅游意外险

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

二、保险责任

1、意外身故、残疾或烧烫伤保障

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

2、意外医疗保障

被保险人因意外伤害事故发生意外医疗费用，向被保险人支付在事故发生 180

天内的医疗保险金（100 元免赔额，保险金额内）。

3、境内或境外紧急救援保障

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

4、航班延误保障

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

完成下面测试任务：

随着人们经济水平的提升，越来越多的人都选择旅游作为休闲娱乐的方式，但是，由于意外事件的频发，使得越来越多的人开始关注旅游意外保险。在此背景下，某保险公司现推出一款旅游意外保险，请根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、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。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 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整（策划名称、策划者、策划）	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	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		

71.某保险公司少儿保险促销方案

(1) 任务描述

少儿保险，就是专门为少年儿童设计的，用于解决其成长过程中所需要的教育、创业、婚嫁费用，以及应付孩子可能面临的疾病、伤残、死亡等风险的保险产品。少儿保险，简单地说就是以未成年人作为被保险人的保险。与成人保险最大的区别在于：从保障的意义上说，成人保险保障的是被保险人未来创造收入的能力，而少年儿童尚不具备创造收入的能力。所以，为避免人寿保险中的道德风险，很多国家都对少儿保险的寿险保额规定上限，中国法律的规定是 5 万元（京沪穗等少数经济发达城市是 10 万元）。但含寿险责任的重大疾病保险保额不受此限制。

儿童具有生理和经济特点而导致其成长过程中可能遇到的风险，可以通过购买不同的保险来转移。目前市面上少儿险基本上可以分为三类：少儿意外伤害险、少儿健康医疗险及少儿教育储蓄险，这也是根据孩子面临的三大风险来定的。这些产品的共同特征就是在孩子成长阶段，就开始给他们提供健康及教育储蓄保障。孩子的安全、健康和教育是家长们最为关注的问题。

少儿健康医疗保险

健康医疗保险可防范儿童成长过程中由于疾病而产生的医疗费用造成的风险，预防儿童在罹患疾病后不会因为经济上的原因而无法得到优质、快速的医疗服务。

少儿意外伤害保险

儿童对新鲜事物的好奇和缺乏规避危险的意识等特点决定了儿童的意外伤害事故较其他人群高。该类保险可以积极防范儿童成长过程中由于外部突发的意外事故而产生的风险。

少儿教育金规划

孩子的教育是一件大事，是父母的重要责任和义务。教育的过程是持续的，背后所需要付出的经济代价是高额和巨大的，需尽早准备。这就要求父母为孩子将来的教育费用作长期性的准备计划，带有强制储蓄的概念，以确保孩子将来获得高质量教育所需的资金。

产品名称：泰康少儿白血病保险

产品简介：泰康人寿在官方网站“泰康在线”推出了可在网上投保的、附加于教育金的少儿白血病保险。消费者可以直接登陆“泰康在线”投保教育金险种，并附加少儿白血病保险。以给3岁儿童投保为例，缴费总额930元，即可拥有30万元的白血病保障。

保险利益：保单生效90日内，罹患含白血病在内的18种少儿重大疾病，返还保费；保单生效90天后，罹患含白血病在内的18种少儿重大疾病，可获得少儿重大疾病保险金额。

被保险人年龄	保费	保额	保险期限
0（出生满30天且出院） 至17周岁	200元	10万元	1年,可续保
	400元	20万元	

完成下面测试任务：

据统计，在威胁少年儿童生命的几类恶性肿瘤中，白血病的发病率居首位，占到85%。而少儿白血病并非不可治愈，经过正规治疗，80%的患儿可以痊愈。但现在平均治愈一个白血病儿童的费用在20万元以上。在此背景下，某保险公司现推出一款“少儿白血病保险”，请根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、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。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300-400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、office2003及上软件环境等。

（3）考核时量

60分钟

（4）评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），方案不	严重违反

素养 (20分)			违背职业道德与营销伦理(5分)。	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300字,每少5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	要素完整(策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标,目标明确、具体、具有针对性	
		促销活动主题	有主题,主题鲜明、引人注目	
		促销活动对象	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	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	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	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	有预算与分配表费用预算合理,可行	
		效果评估	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		

72.某保险公司机动车辆保险促销方案

(1) 任务描述

机动车辆保险,是以汽车、电车、电瓶车、摩托车、拖拉机等机动车辆作为保险标的的一种保险。车辆保险具体可分商业险和交强险。商业险又包括车辆主险和附加险两个部分。

商业险主险包括车辆损失险、第三者责任险、车上人员责任险、全车盗抢险。机动车辆损失险承保被保险车辆遭受保险范围内的自然灾害或意外事故,造成保险车辆本身损失,保险人依照保险合同的规定给予赔偿的一种保险。机动车辆第三者责任险,对被保险人或其允许的合格驾驶人员在使用保险车辆过程中发生意外事故,致使第三者遭受人身伤亡或财产损坏,依法应由被保险人支付的金额,也由保险公司负责赔偿。

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。

产品特点：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，在坐席专员的介绍下，结合自己的购买意向，按照车损险的基准保费及费率系数，以 870.63 元购买了电话营销专用机动车辆损失保险。按照王先生留下的联系方式及配送地址，我们安排了专业的配送人员进行上门服务。

完成下面测试任务：

截至 2013 年年底统计，我国私家车保有量达 8507 万辆，比 10 年前增长 13 倍。近两年来，私家车数量仍以年均 1400 多万辆的速度增长。相对应的车险市场潜力巨大，为了满足市场需求，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。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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整（策划名称、策划者、策划）	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	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		

73. 某保险公司安联盛世尊享子女培育计划促销方案

(1) 任务描述

产品名称：安联盛世尊享子女培育计划

产品特色：分散投资风险 提前规划教育金

1、定期定额的投资方式，均衡投资成本，助您规避择时风险；提供多个投资账户选择，以及每年3次免费账户转换服务，助您分散投资风险；一切只为让您的教育金规划之路更加畅通无阻。

2、教育金灵活领取，轻松兑现

3、每个孩子的发展道路各有不同，您可以随时免费领取账户价值，作为灵活领取的教育金，为孩子的成长随时做好充分准备，给予全面支持。

4、财富传承 延续尊贵

5、受益人领取保险金不受遗产税和投保人债务等因素的影响，传承财富，延续尊贵。

保险责任：

1、身故给付

若被保险人身故，我们按收到身故保险金受益人的理赔申请书及相关理赔申请材料后第一个计价日计算出的保险金额给付身故保险金。

2、全残给付

若被保险人全残，我们按收到全残保险金受益人的理赔申请书及相关理赔申请材料后第一个计价日计算出的保险金额给付全残保险金。

完成下面测试任务：

在此背景下，某保险公司现推出一款子女教育保险，请根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、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。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 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整 (策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性	
		促销活动主题	有主题，主题鲜明、引人注目	
		促销活动对象	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	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	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	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	有预算与分配表费用预算合理，可行	
		效果评估	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		

74.某保险公司个人养老年金保险促销方案

(1) 任务描述

个人养老年金保险，是指同时符合下列条件的人寿保险产品：

- (一) 以提供养老保障为目的；
- (二) 由个人向保险公司交纳保险费；
- (三) 保险合同约定被保险人生存至特定年龄时，可以选择由保险公司分期

给付生存保险金：

（四）分期给付生存保险金的，相邻两次给付的时间间隔为一年或者不超过一年。个人养老年金保险产品的具体范围由中国保监会规定。

产品名称：国寿个人养老年金保险（分红型）

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

保险期间：终身

产品特点：

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

投保案例：

金先生，30 岁，投保国寿个人养老年金保险（分红型），每年缴纳保费 10,000 元，选择十年交费，起保险利益如下：

1、养老年金

金先生生存至 60 周岁生效对应日后可以选择领取：

一次性领取 168,100 元，合同终止。

生存状态下每年领取养老金 10,400 元直至终身，如果被保险人自开始领取养老年金之日起不满十年身故，其继承人可继续领取未满十年部分的养老年金，合同于养老年金开始领取日起满十年的年生效对应日终止。

2、身故保险金

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

3、分红事项

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

完成下面测试任务：

根据联合国最新的人口数据预测，2011 年以后的 30 年里，中国人口老龄化将呈现加速发展态势，60 岁及以上人口占比将年均增长 16.55%，2040 年 60 岁及以上人口占比将达 28%左右。在这 30 年里，中国开始全面步入老龄化社会。在此背景下，某保险公司现推出一款个人养老保险，请根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、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。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 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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 300 字，每少 5 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	要素完整 (策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性	
		促销活动主题	有主题，主题鲜明、引人注目	
		促销活动对象	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	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	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	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	有预算与分配表费用预算合理，可行	
		效果评估	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		

75.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。

完成下面测试任务：

经济越发展，社会越进步，保险就越重要。如今我国保险业稳步发展，保险产品的种类随着人们对保险的需求越来越多而不断增加，区别于传统的寿险产品，为到期被保险人仍然生存而提供的生存保险和既提供死亡保险又提供生存保障的生死合险即“两全保险”更能满足人们的需求。在此背景下，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。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，字数在 300-400 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、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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300字,每少5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	要素完整(策划名称、策划者、策划)	
		前言	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		市场分析	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	有活动目标,目标明确、具体、具有针对性	
		促销活动主题	有主题,主题鲜明、引人注目	
		促销活动对象	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	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	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	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	有预算与分配表费用预算合理,可行	
		效果评估	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		

模块三：金融业务处理技能

1.试题编号：T-3-Y-1 银行个人存款业务处理（1）

考核技能点编号：J-3-Y-1

（1）任务描述

根据存款的概念、分类、特点、经营原则等基本知识，处理下列个人存款业务。

①个人存款种类划分

2018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；
2. 李亮以3000元现钞存入中国银行七星支行，随时可以支取；
3. 江成从其存款账户中支取利息200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费报到用；
5. 孟子和按照与银行的约定每月存入人民币 400 元,5 年后一次性取出来用；
6. 王冰洁存入人民币 5000 元，采取定活两便形式。

②案例分析：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。

要求：

①分析资料“①个人存款种类划分”，中国银行七星支行 2014 年 8 月 2 日办理的个人存款业务分别为哪种存款种类？

②分析“②案例”，说明该案例的主要问题是什么？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

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟

(4) 评价标准

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	65	分析合理，处理得当	

2.试题编号：T-3-Y-2 银行个人存款业务处理（2）

考核技能点编号：J-3-Y-1

(1) 任务描述

根据存款的概念、分类、特点、经营原则及相关业务规定，处理下列个人存款业务。

①个人存款种类划分

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. 王静用银行卡支取现金 800 元；
2. 郭建国以 5000 元现金存入五一路支行，随时可以支取；
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 年后一次性取出来用；
5. 蒋子华从其存款账户中支取利息 520 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。

②案例：李某于 2018 年 11 月 25 日在某银行以个人名义存入 1 年定期存款 6000 元，2019 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他取走，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。法院查明事实后认定：银行工作人员违反《储蓄管理暂行条例》有关规定，在存单取款没有提交与存单户名相同的身份证和本人身份证的情况下，就将未到期的存款让他人取走，致使李某的财产权利受到损害，应负全部赔偿责任，判决银行赔偿李某 6000 元以及到期利息。

要求

①分析资料“①个人存款种类划分”，上述个人存款业务分别为哪种存款种类？

②根据“②案例”，分析案件发生的原因及启示。

(2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟

(4) 评价标准

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	65	分析合理,处理得当	

3.试题编号: T-3-Y-3 银行公司存款业务处理

考核技能点编号: J-3-Y-1

(1) 任务描述

根据公司存款原则与经营基本知识,处理下列公司存款业务:

①公司存款种类划分

中国建设银行韶山路支行 2017 年 7 月 20 日发生下列公司存款业务:

- A、长沙电机厂转账存入销货款 30 万元人民币
- B、沃尔玛存入零售商品收入现金 100 万元人民币
- C、雨花亭小学转账存入第四季度财政经费拨款 150 万元人民币
- D、长沙锅炉厂转账存入固定资产大修理基金 50 万元人民币
- E、养天和大药店存入 30 万元人民币,并约定支取时提前 7 天通知银行
- F、长沙起重机厂存入 100 万元人民币,并与银行约定其结算账户余额保持 80 万元,超过余额自动转存到定期存款账户,余额不足时,由银行从其定期存款账户中自动转存补足。

②案例:上海市南汇县财政局诉中国农业银行上海市外高桥支行存款合同纠纷案

2005 年 10 月 20 日,原告上海市南汇县财政局与杨园所签订了一份《存款协议书》,约定原告将人民币 500 万元存入杨园所,存期自 1998 年 10 月 20 日至 1999 年 4 月 19 日,存款到期,杨园所无条件向原告支付本息;此协议作为原

告的存款凭证和杨园所的收款凭证等。协议未盖有被告支行的 04 号业务专用章及杨园所主任蔡洪根私章。同日，原告申请开具一张编号为 AA277980 的本票，金额为人民币 500 万元，并将本票背书转让给第三人。该本票正面盖有农行虹口三角地所 10 月 21 日加盖的清算章及中国建设银行上海市南汇县支行于 10 月 22 日加盖的转讫章；本票背面第一栏“背书人签章”处盖有原告财务专用章，上方“被背书人”处及第二栏“背书人签章”处均盖有第三人财务专用章，第二栏上方“被背书人”处系“委托收款，农行虹口支行三角地所”字样。

原告因上述存款到期，而被告未支付存款本息，诉讼至南汇县人民法院。

在庭审调查中，原告陈述其存款的本票系交给杨园所主任蔡洪根，无其它凭证。

南汇县法院认为：（一）原告与被告签订了《存款协议书》，后原告将支付存款的本票直接背书转让给第三人，故本案系以存单为表现形式的借贷纠纷案件，第三人作为实际用资人，应承担归还原告借款本金及利息的责任；被告作为金融机构，因其帮助违法借贷的过错，应对第三人不能偿还本金部分，在百分之二十范围内承担赔偿责任。（二）原告诉称其将存款人民币 500 万元的本票交给杨园所蔡洪根，要求其承担支付存款本息的责任。对此，本院认为，原告称将本票交给蔡洪根，但无任何证据证明；虽然存款协议书中约定该协议作为原告存款的凭证，但现被告否认其收到原告的存款，而原告提供的存款本票的背书情况反映，该本票由原告直接背书转让给第三人，且原告无其它任何证据证明被告收到该存款本票；故原告认为被告收到其存款，并要求被告承担支付存款本息的诉请，本院不予支持。

依照最高人民法院《关于审理存单纠纷案件的若干规定》第六条第二款第四项的规定，判决如下：

A、第三人上海云晖商贸有限公司在本判决生效之日起十日内归还原告人民币 500 万元，并支付利息（自 1998 年 10 月 20 日起至本判决生效日止，按中国人民银行规定的同期存款利率计算）。

B、如第三人上海云晖商贸有限公司不能偿还上述债务，被告中国农业银行上海市外高桥支行对第三人上海云晖商贸有限公司不能偿还的本金部分承担赔偿责任，但不超过不能偿还本金部分的百分之二十。

要求：

①根据资料“①公司存款种类划分”，指出中国建设银行韶山路支行2014

年7月20日发生的公司存款业务分别为为什么存款种类？

②分析资料“②案情”，该案例系以存单为表现形式的什么案例？分析产生的原因，提出相应建议。

③字数共计 300 字以上

(2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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2 分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	65	分析合理，处理得当	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	65	分析合理，处理得当	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	65	分析合理，处理得当	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	65	分析合理，处理得当	

4.试题编号：T-3-Y-4 担保分析

考核技能点编号： J-3-Y-2

(1) 任务描述

根据我国担保法相关规定，结合下列情况进行案例分析。

资料

①案例：2012 年 11 月 12 日，甲公司向乙公司购冰箱，总价款为 25 万元，甲公司当即付款 5 万元，所欠货款由甲公司出具欠条一张，欠条上载明甲公司欠乙公司货款 20 万元，保证在一个月内付清。与甲公司有业务关系的丙公司以保证人的身份在欠条上签字盖章。后甲公司未按约付款。2013 年 6 月 4 日，乙公司向甲公司催要货款，甲公司以资金周转困难为由未付。2013 年 6 月 14 日，乙公司向法院起诉，要求甲公司立即付清所欠货款，丙公司承担保证责任。

②案例：甲企业与乙银行签订借款合同，借款金额为 10 万元人民币，借款期限为 1 年，由丙企业作为借款保证人。合同签订 3 个月后，甲企业因扩大生产规模急需资金，遂与乙银行协商，将贷款金额增加到 15 万元，甲和银行通知了丙企业，丙企业未予答复。后甲企业到期不能偿还债务。

要求

①“案例①”中丙公司是否应承担保证责任？为什么？

②“案例②”中丙企业是否应承担保证责任？为什么？

③字数共计 300 字以上。

(2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	65	分析合理，处理恰当	

5.试题编号：T-3-Y-5 担保贷款分析

考核技能点编号： J-3-Y-2

(1) 任务描述

根据我国担保法相关规定，结合下列情况进行案例分析。

资料

①案例：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。

要求

①案例中乡财政所是否应承担连带责任？为什么？

②法院对此案应作如何处理？

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

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	65	分析合理，处理恰当	

6.试题编号：T-3-Y-6 担保贷款业务处理

考核技能点编号： J-3-Y-2

(1) 任务描述

根据我国担保法及银行担保贷款相关规定，进行担保贷款业务处理：

案例：

2016 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。”汽修厂的留置权优先于银行的抵押权，银行的抵押权优先于刘飞的质权。

要求：

- ①什么是质押贷款？什么是抵押贷款？
- ②按《担保法》规定可做质押的质物包括哪些？可做抵押的抵押物包括哪些？
- ③根据案例，分析法院该如何判决这起案件及其判决理由。
- ④字数共计 300 字以上。

(2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软

件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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2分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	65	分析合理,处理得当	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	65	能运用相关指标进行分析,涉及到计算时,计算 过程清楚,计算结果正确,分析恰当	

7.试题编号: T-3-Y-7 票据贴现业务处理(1)

考核技能点编号: J-3-Y-3

(1) 任务描述

根据银行票据贴现业务规定,遵循票据贴现业务流程,为目标客户进行票据审查、贴现额计算,并进行业务办理。

2015年5月12日,某公司员工持中国银行松桂园支行开出的一张60万元的银行承兑汇票来到中国建设银行东塘支行要求办理贴现。该汇票于2015年3月20日签发,到期日为9月20日。银行贴现率为3.5%。

要求

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

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	

8.试题编号: T-3-Y-8 票据贴现业务处理(2)

考核技能点编号: J-3-Y-3

(1) 任务描述

根据银行票据贴现业务规定,遵循票据贴现业务流程,为目标客户进行票据审查、贴现额计算,并进行业务办理。

①2014年6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国有银行东塘支行要求办理贴现。该汇票于2014年2月18日签发,到期日为8月18日。银行贴现率为3.2%。

要求

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

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业	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

素养 (20分)			业务处理不违背职业道德与相关法律、规定(5分)	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	65	能运用相关指标进行分析,涉及到计算时,计算过程清楚,计算结果正确,分析恰当	

9.试题编号: T-3-Y-9 公司贷款风险分类(1)

考核技能点编号: J-3-Y-4

(1) 任务描述

根据我国贷款风险分类基本原则和操作指南,结合下列资料,对贷款进行风险分类。

资料

①贷款客户名称: 宝鸡××山庄

②分类日期: 二〇〇六年五月二十一日

③客户背景材料:

A、宝鸡××山庄创建于2000年,住址宝鸡××镇,法定代表人×××。该山庄总资产400余万元,现有职工30余人,主要经营住宿、餐饮、娱乐、洗浴服务,是集吃、住、娱乐服务为一体的旅游服务业。现有楼房二座,190余间,设有客房80间,床位160个,并在县城××街西段经营饭店,经济效益较好。

B、该山庄经营正常,管理较为正规,随着旅游业的发展,经营情况继续稳定向好的方向发展,经济效益将进一步提高。预计年收入在120万元以上,可获利50万元。

C、担保人××公司,位于××镇××村,法定代表人×××,主营压缩机及配件制造、加工、销售,企业注册资本520万元,资产总额1000万元以上,年销售收入800万元。企业生产、销售经营正常,管理正规,发展情况良好,有一定的经济实力,具有担保代偿能力。

④、贷款的偿还可能性分析

A、还款来源: 主要是用山庄的营业收入,其次是用县城的饭店营业收入归

还贷款。

B、还款意愿：能积极主动按季清偿利息，贷款无逾期，还款意愿良好。

C、偿还贷款的不利因素：一是财务管理还不够规范；二是××山庄所处的行业季节性强，营业收入不稳定；三是基础设施投资较大，投资回报率较低，到期估计只能部分偿还本金。

(3) 要求

①阐述商业银行的贷款五级分类法；

②根据提供的资料对该山庄贷款进行分类并说明理由；

③字数 300 字以上。

(2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	65	分析有理有据，处理恰当	

10.试题编号：T-3-Y-10 公司贷款风险分类(2)

考核技能点编号：J-3-Y-4

(1) 任务描述

根据我国贷款风险分类基本原则和操作指南，结合下列资料，对贷款进行风险分类。

资料

①客户名称：×××公司

②分类时间：二〇〇六年五月二十一日

③客户背景资料：

A、企业概况：该公司创建于1982年，主要从事压缩机的研究、制造、销售和配件安装，属空气动力设备制造业。企业性质为私营。是西北地区规模较大，品种较全的压缩机整机和配件生产厂家。注册资本1400万元，总资产2391万元。现有职工280人，主要生产W、V、Z、L四大系列“××牌”高效节能压缩机，年产量300（套），销往全国29个省市，产品供不应求。2000、2001年分获两项国家专利。被陕西省消费者协会评为“十大品牌”，被中国名牌推广中心评为“中国名优产品”。

B、借款情况：

种类：中期、短期

用途：借新还旧，流动资金。预约还款来源：营业收入。

金额：490万元，（2005年5月23日-2008年5月23日，180万元；2005年9月16日-2007年9月16日，240万元；2006年4月30日-2007年4月30日，70万元）。

偿还情况：无逾期、利息全部清止 2006年3月31日

展期情况：无

担保情况：180万元用旧厂房地产、设备作抵押物折价194.1万元，抵押率93%。310万元用新厂房地产作低押，抵押物折价1008万元，抵押率33%。

C、经营成果及财务管理情况：

2003、2004、2005年主要经济指标持续增长，分别实现利润85、128、133万元；2006年3月底实现利润43万元。总资产由2004年1899万元增到06年3月2391万元。经营活动性现金流量为正357万元。资产负债率32%，比率较低销售利润率连续保持在10%以上，流动比率66%。产品质量稳定，畅销，货款回收率较好。

D、担保分析：抵押合同有效，抵押品完整，且多为新购置，抵押率低或相等，易变现，有代偿能力。

E、财务分析：不利因素：不断扩大固定资产投资，流动比率较高，资产利用率低，影响利润增加。有利因素：销售收入稳步增长，利润不断增加，财务状况良好。

F、现金流量分析：不利因素：投资活动增加过快，融资减缓，导致现金净流量为负数。有利因素：经营活动现金净流量连续保持正数，06年3月达357万元。

G、非财务性分析：该企业成立24年，保持了稳定发展，总资产利润率效益均保持增长状态，经营正常，质量稳定。不利因素：企业不断扩张，固定资产投资过快，影响流动资金不足，资产利润率低。管理层人员老化。还款意愿良好。

要求

①阐述商业银行的贷款五级分类法；

②对该贷款进行分类并说明理由；

③字数300字以上。

(2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

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	65	分析有理有据，处理恰当	

11.试题编号：T-3-Y-11 银行中间业务处理(1)

考核技能点编号：J-3-Y-5

(1) 任务描述

根据银行中间业务经营基本知识，处理下列中间业务。

(2) 资料

①分析下列资料，判断其业务种类

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，收取乙企业转帐支付的购货款 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帐支付其住房贷款月还贷款项给其贷款的中国建设银行。
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芳办理银行卡业务
9. 商业银行某支行为 C 公司债务偿还提供担保
10. 商业银行为 C 公司评定信用等级
11. 某商业银行进行了一笔金额 200 万美元的外汇远期交易
12. 某商业银行承销国库券 1000 万元
13. 某商业银行办理支票取款业务 5000 元
14. 某商业银行代收保险费 100 万元
15. 某商业银行为 D 公司提供财务顾问服务

（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）

要求

- ①根据资料，判断每一项中间业务所属种类；
- ②什么是代理类中间业务？试列举代理类中间业务（至少 3 种）。

（2）实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业	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

素养 (20 分)			业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5 分)	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	65	流程规范, 分析合理, 处理恰当	

12.试题编号: T-3-Y-12 银行中间业务处理 (2)

考核技能点编号: J-4-Y-3

(1) 任务描述

根据银行中间业务经营基本知识, 处理下列中间业务。

(2) 资料

分析下列资料, 判断中间业务种类

1. 中国建设银行华夏路支行受某公司委托, 代其发放职工工资计 58000 元
2. 中国银行某支行受 A 单位委托, 收取 B 企业转帐支付的购货款 30 万元。
3. 长沙银行某支行受某餐馆委托, 从其存款账户划转 800 元水费给自来水公司
4. 中国农业银行某支行, 根据协议要求, 每月从黄先生存款账户转帐支付其住房贷款月还贷款项
5. 商业银行某支行为 C 公司提供财务咨询
6. 招商银行某支行应客户要求为其开立信用证
7. 商业银行某支行为 C 公司提供保险箱服务
8. 商业银行为张新明办理银行卡业务
9. 商业银行某支行为 D 公司债务偿还提供担保
10. 商业银行为 E 公司评定信用等级
11. 某商业银行代收保险费 55 万元
12. 某商业银行承销 6 个月期国库券 8000 万元
13. 某商业银行办理支票取款业务 35000 元

14. 某商业银行纽约分行进行了一笔金额为 1000 万美元外汇期货交易

（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）

要求

①根据资料，判断每一项中间业务所属种类；

②什么是支付结算类中间业务？主要结算工具有哪些？

（2）实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（3）考核时量

60 分钟

（4）评价标准

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	65	流程规范，分析合理，处理恰当	

13.试题编号：T-3-Y-13 外汇即期交易（1）

考核技能点编号：J-3-Y-6

（1）任务描述

区分不同的汇率标价法，识读外汇牌价，进行外汇即期交易。

资料：

①8 月 1 日中国银行加拿大元兑人民币的现汇报价为：

100 加拿大元=563.76/568.28 人民币元。

②8 月 1 日兴元公司收到加拿大某公司的货款 160 万加拿大元，拟在中国

银行兑换成人民币。

③8月31日中国银行加拿大元兑人民币的现汇报价为：

100加拿大元=545.32/545.80人民币元。

要求

①现行汇率标价法有哪几种？我国采用的是哪种标价法？

②用文字表述外汇牌价“100加拿大元=563.76/568.28人民币元”的具体含义。

③计算8月1日兴元公司收到的货款可兑换多少人民币？

④8月31日，加拿大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

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

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	65	能运用相关指标进行分析，涉及到计算时，计算 过程清楚，计算结果正确，分析恰当	

14.试题编号：T-3-Y-14 外汇即期交易(2)

考核技能点编号：J-3-Y-6

(1) 任务描述

区分不同的汇率标价法，识读外汇牌价，进行外汇即期交易。

资料：

①2015 年 4 月 3 日工商银行英镑兑人民币的现汇报价为：

100 英镑=915.12/921.54 人民币元。

②2015 年 4 月 3 日兴元公司收到英国某公司的货款 87 万英镑，拟在工商银行兑换成人民币。

③2015 年 4 月 29 日工商银行英镑兑人民币的现汇报价为：

100 英镑=951.40/951.86 人民币元

要求

①现行汇率标价法有哪几种？我国采用的是哪种标价法？

②用文字表述外汇牌价“100 英镑=915.12/921.54 人民币元”的具体含义。

③计算 4 月 3 日兴元公司收到的货款可兑换多少人民币？

④4 月 29 日，英镑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

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	65	能运用相关指标进行分析，涉及到计算时，计算 过程清楚，计算结果正确，分析恰当	

15.试题编号：T-3-Y-15 外汇远期交易（1）

考核技能点编号： J-3-Y-7

(1) 任务描述

区分不同的汇率标价法，识读外汇牌价，进行外汇远期交易，明确远期外汇交易的作用。

资料：

①某出口公司 2018 年 9 月 25 日向美国出口一批服装，合同金额 50 万美元，美国进口商 3 个月后付款。9 月 25 日汇率 USD100= CNY638.24/645.36，中国银行 3 个月远期汇率为：USD1= CNY613.60/621.84。

②3 个月后美元兑人民币现汇汇率为：CNY611.72/617.18。

要求

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

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

③分析该公司进行该笔远期交易能否防范汇率风险？

④实际中，远期外汇交易主要应用在哪些方面？

(2) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	

(80 分)	内容	65	能运用相关指标进行分析, 涉及到计算时, 计算过程清楚, 计算结果正确, 分析恰当	
---------	----	----	---	--

16.试题编号: T-3-Y-16 外汇远期交易 (2)

考核技能点编号: J-3-Y-7

(1) 任务描述

区分不同的汇率标价法, 识读外汇牌价, 进行外汇远期交易, 明确远期外汇交易的作用。

资料:

①某出口公司 2019 年 7 月 15 日向加拿大出口一批服装, 合同金额 28 万加拿大元, 进口商 3 个月后付款。7 月 15 日汇率为 $CAD1 = CNY5.3731/5.3894$, 中国银行 3 个月远期汇率为: $CAD1 = CNY5.3157/5.3575$ 。

②假设 3 个月后加拿大元兑人民币现汇汇率为: $CAD1 = CNY5.3018/5.3493$ 。

要求

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

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

③分析该公司进行该笔远期交易能否防范汇率风险。

④实际中, 远期外汇交易主要应用在哪些方面?

(2) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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
	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)	分
文字	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
材料	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
(80分)	内容	65	能运用相关指标进行分析,涉及到计算时,计算过程清楚,计算结果正确,分析恰当	

17.试题编号: T-3-Y-17 汇率变动分析(1)

考核技能点编号: J-3-Y-8

(1) 任务描述

根据给出资料计算汇率变化幅度,分析汇率变动对一国进出口贸易的一般影响。

资料:

2018年7月1日至7月7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(%)
2018-07-07	6.7185	
2018-07-06	6.7227	
2018-07-05	6.7227	
2018-07-04	6.7227	
2018-07-03	6.7388	
2018-07-02	6.7472	
2018-07-01	6.7541	--

要求

①试计算7月2日至7月7日人民币对美元汇率变化幅度,填在表格相应空格里。

②如果人民币对美元不断升值,分析其对我国进出口贸易的一般影响。

(2) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(3) 考核时量

60分钟

(4) 评价标准

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	65	能运用相关指标进行分析,涉及到计算时,计算 过程清楚,计算结果正确,分析恰当	

18.试题编号: T-3-Y-18 汇率变动分析(2)

考核技能点编号: J-3-Y-8

(1) 任务描述

根据给出资料计算汇率变化幅度,分析汇率变动对一国进出口贸易的一般影响。

资料:

2018年3月1日至3月7日,人民币对澳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(%)
2018-03-07	6.1585	
2018-03-06	6.1527	
2018-03-05	6.1455	
2018-03-04	6.1427	
2018-03-03	6.1398	
2018-03-02	6.1272	
2018-03-01	6.1141	--

要求

①试计算3月2日至3月7日人民币对美元汇率变化幅度,填在表格相应空格里。

②如果人民币对澳元不断升值,分析其对我国进出口贸易的一般影响。

(2) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上

软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	65	能运用相关指标进行分析,涉及到计算时,计算 过程清楚,计算结果正确,分析恰当	

19.试题编号: T-3-Y-19 银行派生存款的计算分析及货币供应量分析(1)

考核技能点编号: J-3-Y-9

(1) 任务描述

根据派生存款原理,计算派生存款总额及存款乘数,进行银行存款创造的影响因素分析,根据基础货币和货币乘数计算货币供应量,并能解读实际中的货币供应量指标。

资料:

①商业银行系统中, a. 原始存款为 8000 万元; b. 法定存款准备金率为 20%;
c. 超额准备金率为 5%; d. 现金漏损率为 10%。

②基础货币为 173800 亿元, 货币乘数为 6。

③中国人民银行发布 2020 年 6 月末金融统计数据: M2 余额 231.49 万亿元, 同比增长 11.1%; M1 余额 60.43 万亿元, 同比增长 6.5%; M0 余额 7.95 万亿元, 同比增长 9.5%。

要求

①计算此时银行系统的派生存款总额及存款乘数;

②若资料中的 c、d 项比率都为 0，计算银行系统的派生存款及存款乘数；

③分析银行系统存款创造的限制性因素。

④根据“资料②”中给出的基础货币和货币乘数，计算货币供应量。

⑤ M_2 、 M_1 、 M_0 分别指什么？

(2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	65	能运用相关指标进行分析，涉及到计算时，计算 过程清楚，计算结果正确，分析恰当	

20.试题编号：T-3-Y-20 银行派生存款的计算分析及货币供应量分析 (2)

考核技能点编号：J-3-Y-9

(1) 任务描述

根据派生存款原理，计算派生存款总额及存款乘数，进行银行存款创造的影响因素分析，根据基础货币和货币乘数计算货币供应量，并能解读实际中的货币供应量指标。

资料：

①商业银行系统中，a. 原始存款为 6200 万元；b. 法定存款准备金率为 20%；
c. 超额准备金率为 5%；d. 现金漏损率为 10%。

②基础货币为 243800 亿元，货币乘数为 5.5。

③中国人民银行发布 2019 年 12 月末金融统计数据： M2 余额 198.65 万亿元,同比增长 8.7%； M1 余额 57.6 万亿元,同比增长 4.4%； M0 余额 7.72 万亿元,同比增长 5.4%。

要求

- ①计算此时银行系统的派生存款总额及存款乘数；
- ②若资料中的 c、d 项比率都为 0，计算银行系统的派生存款及存款乘数；
- ③分析银行系统存款创造的限制性因素。
- ④根据“资料②”中给出的基础货币和货币乘数，计算货币供应量。
- ⑤ M_2 、 M_1 、 M_0 分别指什么？

(2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	65	能运用相关指标进行分析，涉及到计算时，计算过程清楚，计算结果正确，分析恰当	

21.试题编号： T-3-Y-21 货币供应量及货币政策分析 (3)

考核技能点编号： J-3-Y-9

(1) 任务描述

根据所给材料进行货币供应量分析，并判断分析货币运行情况，预测货币政策走向。

资料

月份	M0 数量(亿元)	M0 同比增长	M1 数量(亿元)	M1 同比增长	M2 数量(亿元)	M2 同比增长
2020年6月	79500.00	9.5	604300.00	6.5	2134900.00	11.1
2020年5月	79700.00	9.5	581100.00	6.8	2100200.00	11.1
2020年4月	81500.00	10.2	570200.00	5.5	2093500.00	11.1
2020年3月	83000.00	10.8	575100.00	5.0	2080900.00	10.1
2020年2月	88200.00	10.9	552700.00	4.8	2030800.00	8.8
2020年1月	93200.00	6.6	545500.00	0.0	2023100.00	8.4
2019年12月	77200.00	5.4	576000.00	4.4	1986500.00	8.7
2019年11月	73973.82	4.8	562486.52	3.5	1961429.56	8.2
2019年10月	73400.00	4.7	558100.00	3.3	1945600.00	8.4
2019年9月	74100.00	4.0	557100.00	3.4	1952300.00	8.4
2019年8月	73200.00	4.8	556800.00	3.4	1935500.00	8.2
2019年7月	72700.00	4.5	553000.00	3.1	1919400.00	8.1
2019年6月	72600.00	4.3	567700.00	4.4	1921400.00	8.5
2019年5月	72800.00	4.3	544400.00	3.4	1891200.00	8.5
2019年4月	74000.00	3.5	540600.00	2.9	1884700.00	8.5
2019年3月	74900.00	3.1	547600.00	4.6	1889400.00	8.6
2019年2月	79500.00	-2.40	527200.00	2.0	1867400.00	8.0
2019年1月	87500.00	17.2	545600.00	0.4	1865900.00	8.4
2018年12月	73208.40	3.6	551685.91	1.5	1826744.22	8.1
2018年11月	70600.00	2.8	543500.00	1.5	1813200.00	8.0
2018年10月	70100.00	2.8	540100.00	2.7	1795600.00	8.0
2018年9月	71300.00	2.2	538600.00	4.0	1801700.00	8.3
2018年8月	69800.00	3.3	538300.00	3.9	1788700.00	8.2

要求

- ①什么是货币供应量？我国目前货币供应量划分为哪几个层次？
- ②资料中的 M_2 、 M_1 、 M_0 分别包括哪些内容？
- ③如果货币供应量增速持续加快，物价持续较快速度增长，预测中央银行的货币政策走向，并简要说明理由。

(2) 实施条件

- ①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上

软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	65	能运用相关指标进行分析,涉及到计算时,计算 过程清楚,计算结果正确,分析恰当	

22.试题编号: T-3-Y-22 货币供应量及货币政策分析(4)

考核技能点编号: J-4-Y-3

(1) 任务描述

根据所给材料进行货币供应量分析,并判断分析货币运行情况,预测货币政策走向。

资料

截止2011年11月末,我国 M_2 余额82.55万亿元,比2010年同期增长12.7%,比上月末低0.2个百分点; M_1 余额28.14万亿元,比2010年同期增长7.8%,比上月末低0.6个百分点; M_0 余额4.73万亿元,比2010年同期增长12.0%。其中, M_2 的增长速度连续5个月出现了下滑。

要求

①什么是货币供应量?我国目前货币供应量划分为哪几个层次?

②资料中的 M_2 、 M_1 、 M_0 分别包括哪些内容?

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

(2) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

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	65	能运用相关指标进行分析,涉及到计算时,计算 过程清楚,计算结果正确,分析恰当	
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	65	能运用相关指标进行分析,涉及到计算时,计算 过程清楚,计算结果正确,分析恰当	

23.试题编号: T-3-Y-23 网上银行业务操作

考核技能点编号: J-3-Y-10

(1) 任务描述

根据网上银行业务的相关规定,进行网上银行业务操作。

案情: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。

要求

①写出网上银行开通流程;

②进行网上银行操作要注意的问题。

(2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟

(4) 评价标准

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3分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	65	分析合理，处理得当	

24.试题编号：T-3-Y-24 网上银行业务风险防范(1)

考核技能点编号：J-3-Y-10

(1) 任务描述

根据网上银行业务的特点，分析案例中客户在操作中的风险，并提出相应的防范建议。

案例：

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。

要求

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

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟

(4) 评价标准

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3分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	65	分析合理，处理得当	

25.试题编号：T-3-Y-25 网上银行业务风险防范(2)

考核技能点编号：J-3-Y-10

(1) 任务描述

根据网上银行业务的特点，分析案例中客户在操作中的风险，并提出相应的防范建议。

案例：2019年1月13日，南京市民许先生突然收到一条手机短信：“尊敬的网银用户，你的中行E令将于次日过期，请尽快登录www.bocvk.com进行升级，

给您带来不便请谅解，详询 95566。”许先生虽然发现来自一个陌生手机号码，但他并没产生怀疑，他立即根据短信提示登录所谓“中国银行”的网址 www.bocvk.com。网页打开后，许先生看到，显示的界面正是“中国银行”，他根据网页提示，输入自己的用户名、密码以及随机产生的中行 E 令(动态口令)、身份证号等信息后，页面显示升级成功。看到这儿，他放心地退出界面，可当他再次登录中行网银账户时，许先生发现账户上的 101 万元已被转走。

要求

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

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟

(4) 评价标准

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3分
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	65	分析合理，处理得当	

26.试题编号：T-3-B-1 保险利益原则的运用(1)

考核技能点编号：J-4-B-1

(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。

案例评析

本案是一起涉及投保人对其所投保的保险标的是否具有保险利益的索赔案。本案的关键在于该商店 A 经理所拥有的这批照相机利益是否合法。

保险利益原则是保险的基本原则之一，保险利益成立的基本条件是：投保人对保险标的经济利害关系必须为法律所承认；必须是已经存在的或者可以确定的利益；必须是能够用货币衡量估价的经济利益。

根据保险利益原则规定，只有符合法律规定，符合社会公共道德标准的利益才能够为国家法律所保护，保险人才能够承保。例如，在财产保险中投保人能够对依照法律规定或合同规定等合法取得的所有权、占有权、使用权、收益权或对保险标的其他经济责任或利益等投保。对于因盗窃、贪污、偷税漏税、走私等非法行为所获得的利益，不得作为投保人的保险利益向保险人投保。即使保险合同已经成立也属无效。

法院判决认定，本案该商店 A 经理所投保的这批照相机的确为走私物品，A 经理不能向法院出示有关证据证明其照相机的合法来源。因此，该商店 A 经理对于其所投保的这批照相机，无保险利益可言。该商店 A 经理以其非法所得的这批照相机为保险标的与 D 保险公司签订的这份保险合同依法被确认为无效合同。故，该商店 A 经理无权依据该无效保险合同向保险人索赔。为此，法院驳回了该商店 A 经理的诉讼请求。

启示：坚持保险利益原则是维护保险合同关系正常发展，防止道德风险发生，保障人民生命财产安全的客观要求。保险合同双方应该严肃认真对待，尤其是保险公司业务员，应该及时进行说明，在核保时应该调查清楚，尽量避免在保险事故发生时产生不必要的争议。

（2）测试任务：

思考题

1. 结合本案说明保险利益构成条件有哪些？本案保险人拒赔是什么理由？

2. 通过学习本案，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 200 字-300 字。

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

27.试题编号：T-3-B-2 保险利益原则的运用（2）

考核技能点编号：J-4-B-1

(1) 任务描述

爷爷索取孙女身故保险金索赔案

案情介绍

某幼儿园张某（女）3 岁时因父亲去世，张某的母亲李女士在铁路部门做列车员工作，张某即随爷爷奶奶在 D 城市生活。6 岁上小学时，她母亲调动工作至 E 城市，并已经组建新的家庭，李女士将张某接回身边，之后张某随其母亲李女士和继父在 E 城共同生活，她的日常所需费用由其母亲李女士和继父共同承担。在张某离开 A 城时，爷爷曾为她购买了一份少儿平安险（保险期限十年），并指定自己为受益人。可是在张某到 E 城后，一年后的某一天，在一次上学的途中因交通事故，张某不幸身亡。事发后，张某的爷爷及时向保险公司报案，并申请给付保险金，遭保险公司拒绝。

案例评析

本案是一起涉及投保人（爷爷）对被保险人（孙女）是否具有合法保险利益关系的索赔案。本案的关键在于投保人（爷爷）对被保险人（孙女）是否存在抚养关系。

依照我国现行《保险法》的规定，投保人对下列人员具有保险利益：（一）

本人；（二）配偶、子女、父母；（三）前项以外与投保人有抚养、赡养或者扶养关系的家庭其他成员、近亲属。除前款规定外，被保险人同意投保人为其订立合同的，视为投保人对被保险人具有保险利益。

张某与其爷爷是近亲属，但是，他们之间是否具有保险利益呢？

依据我国《保险法》规定，近亲属之间可以具有保险利益关系，并为此办理保险。但是，要求投保人与被保险人之间必须存在法律上所认定的保险利益关系，即只有存在抚养、赡养或者扶养关系的家庭其他成员、近亲属之间才具有保险利益，才符合投保人身保险的要求。

本案中，张某的爷爷与张某之间既不存在法定的抚养关系，也不具有事实上的抚养关系。因此，张某的爷爷对张某不具有保险利益，保险合同不能产生法律效力，保险公司不给付保险金。保险公司拒赔有理。

假定，因某种缘故，张某的爷爷经过法律认定为张某的法定监护人，或者张某与爷爷一直居住在一起，在事实上也担当着对张某的饮食起居照料等抚养责任，并承担对张某相应的生活、学习、医疗等费用开支。则张某的爷爷就具备为张某投保的保险利益，保险合同成立就合法有效。

启示：人身保险的保险标的是人的生命或身体。为最大限度保证人的生命安全，各国法律对于投保人以他人的生命为保险标的办理保险均有严格的限定。因此，客户在向保险公司投保时应该明确自己对其所投保的对象是否存在合法利益。保险公司业务员，也应该及时了解清楚，并进行说明，以保证保险合同关系的正常建立、发展。

（2）测试任务：

思考题：

- 1、什么是保险利益？构成保险利益的条件是什么？
- 2、本案张某的爷爷与张某是否存在保险利益？为什么？
- 3、本案保险公司拒赔是否正确？为什么？

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 300 字左右。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

分析思路清晰,判断恰当,重点突出,语言通顺,有理有据。

B、不合格标准:

分析思路不清晰,判断欠妥当或错误,重点不突出,语言欠通顺,缺少依据。

28.试题编号: T-3-B-3 最大诚信原则的运用 (1)

考核技能点编号: J-3-B-1

(1) 任务描述

带病投保导致保单失效案

案情介绍

某年11月,刘某在某保险公司业务员的说服下投保,11月18日保险公司签发了“老来福终生寿险”及“附加住院医疗保险”。第二年9月,刘某因病住院,医疗费计9158.30元。第二年10月,刘某持保险单向保险公司申请给付医疗费,保险公司以刘某带病投保为由拒绝给付。刘某遂以该保险公司为被告向人民法院提起诉讼。

刘某诉称,保险公司认定刘某带病投保的根据是刘某第二年9月诊治医院的病历记录,而病历记录中关于刘某投保前患病的记载来源于口述,这种口述不是刘某所为,病历记录属于传来证据,没有证据效力,保险公司始终没提供可以认定刘某投保前患病的检验报告及医护人员证人证言等直接证据,保险公司的拒付保险金决定没有事实根据。另外,保险公司的业务员在订立保险合同时,没有依法向刘某说明保险条款。被告保险公司辩称,被告业务员在订立保险合同时已向原告刘某说明了保险条款,原告刘某在投保前已患有多种疾病,违反了如实告知义务,属于带病投保,被告有权解除保险合同,不承担保险责任,不退还保险费。

法院经审理查明,原告刘某于某年11月8日向被告投保,被保险人为原告自己,险种为“老来福终生寿险”及“附加住院医疗保险”,前者投保10份,交纳保险费4780元,后者投保2份,交纳保险费629元。原告在投保单健康告知栏中,对两年内的健康检查、5年内疾病状况、目前患病或自觉症状等事项的回答均选择“无”,并在声明栏中被保险人处签名,称对本保险合同条款和费率的规定及“投保须知”均已了解并同意遵守,且所填各项及被保险人健康告知均属事实。被告于某年11月13日承保,出示了相应的保险单,原告患病在保险责

任期限内，花用医疗费 9158.30 元。原告于第二年 10 月 13 日申请给付保险金，被告于第二年 11 月 11 日以原告投保前患有多种疾病为由，拒绝给付，并解除合同。另查，原告在医院治疗期间，病历中明确记载病史叙述者及可靠程度为：本人及家属，可靠。既往史：七年前因患阑尾炎手术治疗，3 年前 B 超发现胆囊结石，患冠心病 4 年、高粘高脂血症 3 年、高血压 3 年、糖尿病 2 年，并配辅助检查及常规检查，与病情相吻合。

本案思考

保险合同为诚信合同，在订立合同时，保险人和投保人均应当将保险合同涉及的重要事项向对方说明或告知。就保险人而言，应当向投保人说明合同的条款内容，尤其是责任免除条款；对投保人而言，对保险人就有关情况尤其是重要事项的询问应当如实告知。另外，民事诉讼中认定案件事实的时候，应当正确选择证据采信规则，判明各种证据的真实性和效力，以便正确地解决纠纷。本案虽然保险公司赢了官司，但是可以看出，保险公司在签定合同的核保环节上存在的疏漏，让这种明显具有“逆向选择”的问题保单进入公司，而且在合同管理期间也未予以检出，埋下了产生纠纷的隐患。保险公司在实务中减少这些隐患，是一种真正比降低成本更有意义和更积极的做法。

（2）测试任务：

- 1、什么是最大诚信原则？最大诚信原则的内容是什么？
- 2、针对上述案情，保险公司拒赔是否有理？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 字左右。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

29. 试题编号：T-3-B-4 最大诚信原则的运用（2）

考核技能点编号：J-4-B-1

（1）任务描述

被保险人违反告知义务索赔案

案情介绍

某年5月，某公司42岁的员工丁力因胃痛入院治疗，医院确诊他患了胃癌，但家属因害怕他知情后情绪波动、不利于治疗，没有将实情告诉他，假称是胃病。丁力手术后出院，回单位正常上班。7月22日，丁力在某保险代理人的鼓动下，向某保险公司投保重大疾病和住院医疗保险。丁力在填写投保单时没有告知曾经因病住院的事实。第四年1月，丁力旧病复发，医治无效死亡。后来，丁力的妻子以指定受益人的身份，到保险公司请求给付保险金。保险公司通过到医院调查，调阅丁力病历档案，发现丁力在投保前就已患胃癌并动过手术，于是拒绝给付保险金。丁妻以丈夫投保时不知自己患癌症因此没有违反告知义务为由，要求保险公司支付保险金。双方争执不下，丁妻将保险公司告上法庭。法院经审理认为，投保人违反了如实告知义务，驳回了原告的诉讼请求。

案例评析

本案是一起关于最大诚信原则告知义务履行的人身保险索赔案。

本案的关键在于被保险人丁力在向保险公司投保时是否履行了如实告知义务。

根据我国《保险法》规定，违反如实告知义务必须同时具备主观和客观两个要件。主观要件是指义务人的不如实告知是出于故意或过失。客观要件是指投保人未将其知道或应当知道的“足以影响保险人是否同意承保或者提高保险费率的重大事实”如实告知保险人。同时，从保险法理论上讲，履行告知义务要求告知的内容是对事实的陈述，而非准确地阐明观点。换言之，它并不苛刻地要求投保人的告知完全准确无误，只要在投保人认知范围内，尽其最大可能地履行了这项义务即可。

在丁某向保险公司投保时，因不知自己当初曾经是患何种疾病住院治疗，而没有声明自己患胃癌的角度看，并不算违反告知义务。但是，丁某对自己几个月前住院治疗、开刀动手术的事实应该十分清楚，不可能不知道，而这一事实对保险人来说非常重要，丁某却没有加以说明。这是问题的关键所在。本案投保人在主观上违反了最大诚信原则，使保险公司丧失了在校保中进行继续调查取证的机会。

会，从而在客观上也影响或误导了保险人对本投保事件的正确决定，即或拒绝承保或以特别条件承保。亦即本案投保人违反告知义务行为，既具备了客观要件，也具备主观要件。

如果被保险人丁某在投保时不清楚自己曾经具体是患何种疾病住院，而只是对病情作了感知性陈述（如家属曾经善意地将胃癌谎称为胃穿孔告知病一人），尽管这种陈述不一定与事实相符，然而他在告知义务履行上是不存在瑕疵的。但是，如果他隐瞒或虚假陈述曾经住院、开刀治疗等方面事实，则犯有未告知重要事实的过错，应当承担违反告知义务造成的法律后果。

上述分析表明，保险公司根据《保险法》第十七条的规定，有正当理由行使保险合同解除权，拒绝支付保险金。

值得注意的问题是：根据我国现行保险法律条款中没有不可抗辩条款规定，目前我国人身保险合同中一般也没有列入不可抗辩条款。因而当被保险人不履行如实告知义务，保险人对于保险合同的解除权力，目前，并不受不可抗辩条款的时间限制。

（2）测试任务：

- 1、针对上述案情，你是怎样理解最大诚信原则含义和内容的。
- 2、保险公司拒赔是否有理？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。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

30.试题编号：T-3-B-5 最大诚信原则的运用（3）

考核技能点编号：J-4-B-1

(1) 任务描述

保险人违反告知义务索赔案

案情介绍

某年3月28日,某市刘女士为其丈夫沈先生投保保险金额为10万元的人寿保险。合同生效后不久,沈先生外出发生车祸,经过抢救无效死亡。理赔过程中,刘女士承认投保时因其丈夫外出而代其在保单上签名,但是,当时在场的保险代理人表示,夫妻代签名不会影响理赔。而保险公司认为,没有沈先生签字同意认可的保单无效,拒绝给付保险金。拒赔理由是,根据《保险法》第五十六条规定,“以死亡为给付保险金条件的合同,未经被保险人书面同意并认可保险金额的,合同无效”。对此,刘女士感到十分不满,认为保险公司有欺骗的嫌疑。她认为在明知代签名将影响以死亡为给付保险金条件的合同的情况下,保险代理人不事先告知就收取保费和签发保险合同,保险公司和代理人是否应该承担责任?

案例评析

《保险法》第五十六条规定,以死亡为给付保险金条件的合同,未经被保险人书面同意并认可保险金额的,合同无效,但并不意味着保险公司就可以不承担其他法律责任。

在人身保险实务中,保险业务一般是由代理人直接面向客户推销。保险代理人必须依照保险代理人规定和保险代理人协议,在保险人与代理人协商的代理权限范围内,以保险人的名义代理有关保险业务。因此,如果保险代理人明知代签名而不做任何告知或补救措施,并对保险公司隐瞒而最终导致保险合同无效,应当认定保险代理人存在欺诈行为,其所被代理的保险公司将为此承担缔约过失的法律后果,对被保险人的损失承担赔偿责任。之后,保险公司依照有关保险代理的法律规定和保险代理协议追究代理人的法律责任。

在我国人身保险市场及其业务不断发展,人身保险合同制度日益完善的今天,我们应该高度重视和加强保险人的责任和义务,规范保险人的经营行为。

通过签定保险合同的方式或者以核保制度规定作为过渡:保险人有义务在承保后一定时期将保险人已知的被保险人身体健康状况书面告知投保人或被保险人,以便进一步核对投保单以及身体检查报告书上所告知内容的正确性。如果是因投保人方漏告、误告等原因,则可在允许的期限内经与保险公司协商变更保险合同条款;若保险公司不履行此项义务,则意味着其“放弃”相关“抗辩权”,当今后发生保险事故时,保险公司也就不能再以投保人或被保险人“告知不实”

为由，而“反言”拒赔。

同时，应该在完善保险法律制度过程中与国际接轨，尽快全面推行“不可抗辩条款”原则；并且针对少数保险公司的不诚信现象、不规范经营的行为，建立健全保险法律制度和有关行政管理规定，加大监管力度，制止保险人为赢利而故意不告知、滥用合同抗辩权和解除权、欺诈保险消费者的行为；严厉追究保险人商业欺诈的行政责任，包括对公司进行罚款，暂停违规公司相关领域的经营资格，以及对责任人及主管人员进行行政警告、吊销展业证书等；应当追究故意不告知、欺诈投保人金额较大且情节严重的保险公司或责任人的刑事责任，以利于打击行业中个别的害群之马，维护保险市场公开、公平、公正的经营秩序，从而增加广大保险消费者对我国保险业诚信经营的信心。

(2) 测试任务：

1、什么是最大诚信原则？其内容是什么？

2、针对上述案情，谈谈如何遵循最大诚信原则？说说保险代理人的失职对保险人造成的影响如何？

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。

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

31.试题编号：T-3-B-6 近因原则的运用（1）

考核技能点编号：J-4-B-1

(1) 任务描述

保险事故的近因是否是自杀

案情介绍

在交通事故中被害者负伤后，由于无法忍受伤痛而自杀的情况下，该交通事故和被害者自杀之间有无因果关系，引起了一场诉讼。因为，这涉及到保险公司是否应当承担保险责任的问题。在交通事故日益增加的今天，对如何解决类似问题是很有现实意义的。

A（被害者）乘坐B（原告，被害者的丈夫）驾驶的私家轿车去商场，坐在助手位上，当车辆在商场的交通管理人员的指挥引导下，打开转向灯，准备进入商场的停车场时，突然被从前面疾驶而来的C（被告，肇事者）所驾驶的卡车撞击，致使乘坐在助手位上的A头部负外伤，颈椎和背部也不同程度地受到伤害，由于头部的外伤引起视神经也受到损伤。

根据交通警察的现场勘察，认定B在驾驶过程中没有任何违规行为，这起事故完全是驾驶员C的过错。因此，驾驶员C和保险公司D（被告，C投保的保险公司）向A支付了所有的医疗费用以及精神抚慰费。但是，受害人A在遭遇到交通事故而受伤以后，无法忍受头部外伤留下的经常性频繁发作的疼痛后遗症，而且在精神上也受到了很大的打击，在交通事故发生1年后，便在居所悬梁自尽。B和（被害者A的儿子）向C和D请求对A的死亡进行损害赔偿。C和D以A的自杀同交通事故没有因果关系为由，拒绝赔偿。B和E向法院提起诉讼。法院认定A的自杀同交通事故有因果关系。因此，判C和D承担赔偿责任A死亡所带来的损失。

（2）测试任务：

- 1、针对上述案情，谈谈近因的含义。
- 2、谈谈多原因中三种近因的运用情况。
- 3、保险公司是否应该承担赔偿责任A死亡所带来的损失？

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。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

（4）考核时量：

60分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

原理正确，分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据，字

数符合规定要求。（根据近因原则分析）

B、不合格标准：

原理不正确，分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据，字数未达到规定要求。

32.试题编号：T-3-B-7 近因原则的运用（2）

考核技能点编号：J-3-B-1

（1）任务描述

多种原因致损适用近因原则

案情介绍

某年6月，王某为自己所经营的零售店铺以及店内货物向当地保险公司投保财产保险。店铺保险金额为15万元，店内货物的保险金额为3万元。并在签单时一次缴清了保险费。该年7月28日下午，店铺因电线老化失火。王某在无法扑灭大火的情况下将店内的主要货物（其价值据当事人估计约2万元）搬出放置街边。由于王某的货物基本上属于生活零用物品，街上旁观的人又比较多。在王某毫不提防的情况下，发生了群众哄抢货物的事件。最后王某放置在街边的货物基本上被抢劫一空，仅剩3000元余货。而王某店铺已经被完全烧毁。事故发生后，王某向当地保险公司提出索赔。保险公司认为对店铺损失15万元应当赔偿，王某未搬出店铺的那部分货物的损失1万元也应当赔偿。而对于因群众哄抢的17000元货物损失，保险公司拒绝赔偿。因为，抢劫属于该保险单中责任免除项目，对这部分损失，保险公司无须赔偿。双方争执不果而诉讼。结果法院判决保险公司败诉，当地保险公司向王某赔偿全部损失。

本案思考

本案例是关于近因原则在财产保险中的具体运用。近因，是指造成保险标的损失的最直接的、最有效的、起决定作用的原因，而不是时间上和空间上最接近损失发生时间和地点的原因。而只要第一原因属于保险责任，保险公司就必须按照合同进行赔偿。保险公司拒绝赔偿的理由忽略了各种原因之间的内部联系，而单纯的看到损失是由于群众哄抢而造成的，却没有看到损失的根本原因是火灾。在实务中，近因原则在保险活动中运用得相当广泛，对近因的判断有比较大的难度。因为，导致损失的原因常常多而复杂，既有近因又有远因，既有保险风险，又有非保险风险，处理时直接原因即近因与间接原因即远因的判断确认，保险风

险与非保险风险的区分,对确定保险人是否承担赔偿责任和赔偿责任的范围至关重要。

(2) 测试任务:

- 1、谈谈近因原则的含义。
- 2、针对上述案情,谈谈多原因中三种近因的运用情况。
- 3、就本案例谈谈自己的见解。

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。

(3) 实施条件:

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量:

60 分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

分析思路清晰,判断恰当,重点突出,语言通顺,有理有据。

B、不合格标准:

分析思路不清晰,判断欠妥当或错误,重点不突出,语言欠通顺,缺少依据。

33.试题编号: T-3-B-8 近因原则的运用 (3)

考核技能点编号: J-3-B-1

(1) 任务描述

同一车祸不同赔付案

案情介绍

某单位由于工作地点比较偏僻,便为离家较远的员工配备了班车。某年4月10日上班途中,载着员工的班车在城郊的省道上发生了车祸,与迎面而来的大货车相撞,坐在前面的员工张某当场死亡,员工程某坐在他的后面,撞断了胳膊,失血很多,送往医院抢救,在急救中因心肌梗塞,于第二天死亡。

该单位为其员工购买了人身意外伤害保险,保险金额5万元,意外发生后,该单位立即向保险公司报案并提出理赔申请。保险公司经过调查了解到:员工张某死亡时26岁,身体一向非常健康;员工程某55岁,患有心脏病多年。据此,保险公司做出了如下理赔决定:确定车祸属于意外事故,并认定员工张某死亡的

近因是车祸,属于意外伤害保险责任约定的范围,保险公司履行赔付保险金的义务,赔付5万元意外伤害身故保险金给其受益人。员工程某在车祸中撞断胳膊属于意外伤害保险责任的范围,按照意外伤残保险责任,赔付意外伤残保险金2.5万元。同时,保险公司核定员工程某的最终死亡是由于心肌梗塞,因而不属于意外伤害保险的保险责任范围,保险公司不承担意外身故保险金。

案例评析

在本案中,员工张某与程某在同一场车祸中死亡却获得不同的赔付,原因在于保险公司认为这二人的死亡近因不同。

在本案中,员工张某在车祸中死亡,生前身体一向非常健康,车祸是导致其死亡的惟一原因,显然是近因。

员工程某在车祸中受重伤,在医院抢救中因心肌梗塞死亡。分析他的死亡过程,属于多种原因交替发生的情形:车祸导致失血过多,抢救中发生心肌梗塞死亡。根据近因原则,在因果关系链中,有一个新的独立的原因介入,使原有的因果关系链断裂并直接导致损失,该新介入的独立原因为近因。在程某死亡过程中,心肌梗塞是介入原有因果关系的新原因,它独立于车祸存在,所以心肌梗塞是程某死亡的近因。而心肌梗塞属于由于人体内在的原因导致的疾病,不属于意外伤害保险责任约定范围,因此保险公司不承担身故保险金。但是,程某的胳膊是在车祸中受伤的,属于意外伤害保险责任约定范围,保险公司应给付意外伤残保险金2.5万元。

(2) 测试任务:

- 1、什么是近因?
- 2、谈谈多原因中三种近因的运用情况。
- 3、针对上述案情,谈谈单一原因作用发生造成损失和多原因间断发生造成损失时,如何运用近因原则?

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。

(3) 实施条件:

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

(4) 考核时量:

60分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

34.试题编号：T-3-B-9 损失补偿原则的运用（1）

试题编号：T-3-B-9：损失补偿原则的运用 1（保险基础业务处理）

考核技能点编号：J-3-B-1

（1）任务描述

房屋损失索赔案

案情介绍

某年2月。王某将自己一间两层老式木质房屋以4万元的保险金额向保险公司投保了家庭财产保险，保险期限为1年。保险单正面注明：“本公司收到上述保险费，同意按照背面所载家庭财产保险条款的规定承担责任。”保险单背面保险金额项中规定：“由被保险人根据保险财产实际价值自行确定，保险方不负核实责任。”赔偿处理项中规定：“保险财产遭受责任范围内的损失时，本公司根据保险财产的实际损失，并按照当天的实际价值计算赔款，但最高赔偿不超过保险金额。”王某接受了保险单上的上述条款，与保险公司订立了保险合同。

同年8月，因王某家发生火灾，房屋全部被毁。出险后，保险公司确定受损房屋的建筑面积为90平方米，根据当地同类房屋造价、折旧价、市场交易价综合分析，确定按每平方米300元价格赔偿王某，计2.7万元。王某认为，自己投保4万元，应赔4万元。双方争执不下，王某于同年12月向人民法院起诉。

法院认为，王某与保险公司之间订立的保险合同成立并生效。既然王某选择了该保险公司并同其签订了合同，就应该全面履行合同的条款。保险合同已经明确规定，投保的房屋发生保险事故后，其实际损失按照当天的实际价值计算赔偿，但最高赔偿不超过保险金额。因此，保险公司根据保险事故发生日的市价对王某的房屋进行估价并赔偿是合法的、受法律保护的。法院最后判决：驳回原告的诉讼请求。

案例评析

损失补偿原则是保险的基本原则之一。损失补偿原则是指保险合同生效后，如果发生保险责任范围内的损失，被保险人有权按照合同的约定，获得全面、充

分的赔偿；保险赔偿是弥补被保险人由于保险标的遭受损失而失去的经济利益，被保险人不能因保险赔偿而获得额外的利益。

损失补偿原则要求保险人在履行赔偿责任时，必须把握三个限度，以保证被保险人既能恢复失去的经济利益，又不会由于保险赔款而额外受益。

第一，以实际损失为限。当投保财产遭受保险责任范围内的损失时，保险人按合同规定承担赔偿责任，其支付的保险赔款，不得超过被保险人的实际损失。本案中，保险公司根据保险事故发生日的市价对王某的房屋进行估价，符合损失补偿原则。

第二，以保险金额为限。保险金额是保险人承担赔偿责任的最高限额，所以保险赔款不能超过保险金额，只能低于或等于保险金额。本案中，保险合同约定的保险金额为4万元。

第三，以保险利益为限。保险利益是保险保障的最高限度，保险赔款不得超过被保险人对遭受损失的财产所具有的保险利益。

具体而言在上述三者中，赔款应该以金额最低的为限，才能保证被保险人不能因保险赔偿而获得额外的利益。因此，本案中，保险公司按照市价计算的2.7万元赔付给王某，有理有据。

（2）测试任务：

1、谈谈补偿原则的含义及应用范围。

2、结合本案例，思考如何理解保险人损失补偿的三个限制及处理原则？本案例中保险公司的赔偿是否合理？

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。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

（4）考核时量：

60分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

35.试题编号：T-3-B-10 损失补偿原则的运用（2）

考核技能点编号：J-3-B-1

（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。

案例评析

在本案中，双方争议的焦点在于，美容院与保险公司签订的保险合同究竟是定值保险合同还是不定值保险合同。所谓定值保险是指保险合同双方当事人在订立保险合同时，约定保险标的价值，并以此确定为保险金额，视为足额投保。当保险事故发生时，保险人不论保险标的损失当时的市价如何，即不论保险标的实际价值大于或小于保险金额，均依据损失程度赔付。而不定值保险合同是指保险双方当事人对保险标的预先确定其价值。而在保险事故发生后再估算价值、确定损失的保险合同。

在本案中，美容院和保险公司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，该合同仍属于不定值保险合同。

不定值保险合同最常见的损失赔偿方式为比例赔偿方式，即按照保险金额与损失当时保险财产的实际价值比例计算赔偿金额。

采用比例计算赔偿方式，保障程度越高，即保险金额越接近保险财产的实际价值，赔偿金额也就越接近损失金额。如果保障程度是百分之百，赔偿金额就等于损失金额。所以，被保险人若想得到十足的补偿，就必须按财产的实际价值足额投保。

(2) 测试任务：

1、谈谈补偿原则的含义及应用范围。

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。

要求计算正确，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。

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

答案正确，分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

答案不正确，分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

36.试题编号：T-3-B-11 代位原则的运用 (1)

考核技能点编号：J-3-B-1

(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 10 万元，以及第三者责任险，保险金额为 4 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 10 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 2800 元现金归张某，残车归王某，王某向张某支付 4000 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。

本案思考

财产保险中的物上代位原则是指保险标的遭受保险责任事故，发生实际全损或推定全损，保险人在按保险金额全额给付保险赔偿金之后，即拥有了该保险标的物的所有权。保险公司推定全损，进行了全额赔偿，获得了对残车的实际所有权；张某打捞并转让残车，未经保险公司同意为非法，但本案中张某的行为主要是为了打捞堂兄尸体，情有可原，保险公司可追回其所获额外收入 4000 元。王某的行为可视为善意取得，不追究其民事责任。

其实，在物上代位中，保险人取得了对保险标的的所有权后，也取得了一种义务。此义务是保险人对物上代位标的物的看护义务。取得对残值标的物的所有权和义务有时候并无实际意义，反而背上对残值的义务，是很不经济的。最好是尽快处理，比如拍卖。当然，成功地处理物上代位残值使保险公司获利的例子世界上也不少。

（2）测试任务：

- 1、谈谈代位原则的含义。
- 2、谈谈物上代位原则的含义。
- 3、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。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量:

60 分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准:

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

37.试题编号: T-3-B-12 代位原则的运用 (2)

考核技能点编号: J-3-B-1

(1) 任务描述

汽车保险合同纠纷案

案情简介:

某年 10 月 1 日，个体运输专业户胡某将其私有东风牌汽车向某县保险公司投保了机动车辆保险及第三者责任保险，保险金额为 2 万元。同年 12 月 15 日，该车在途经邻县一险要处时坠入悬崖下的一条湍急的河流，该车驾驶员（系胡某之弟）随车遇难。事故发生后，胡某向县保险公司报案索赔。该县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，当即赔付胡某人民币 2 万元；同时声明，车内尸体及其善后工作，保险公司不负责任，由车主自理。到 12 月 25 日，胡某看到胞弟尸体以及准备采购货物的 2800 元现金均卡在车内，就将残车以 2000 元的代价转让给邻县王某。双方约定，由王某负责的捞，车内尸体及现金归胡某，残车归王某。12 月 30 日，残车被打捞起来，王某和胡某均按约行事。保险公司知悉后，认为胡某未经保险公司允许擅自处理产权已转让的财产是违法的。遂成纠纷。

对本案的不同观点:

对这起合同纠纷如何处理，主要有下列不同观点:

(1) 认为胡某将江中残车所有权暂让给王某应是允许的。理由是：其一，胡某的汽车坠入河流中后，属保险责任范围内的保险事故，保险公司已按全损赔偿，因此，保单已注销，保险公司与被保险人已不存在合同关系；其二，保险公司推定全损，是该车坠河“地形险要、无法打捞”的结果，实际上是放弃了对该车的所有权；其三，保险公司让胡某自行处理善后，实际上赋予了胡某托他人打

捞的权限；其四，胡某的亲人及现金卡在车内，应值得同情，既要打捞就必须付出代价，将残车转让即使不对也是情有可原。因此，保险公司不应追究。

（2）认为胡某将河流中残车所有权暂让给王某是非法的，保险公司应该追究。理由是：其一，胡某在得到保险公司的全额赔偿后，即丧失了对残车的所有权，从而也就无权处理该车；其二，保险公司虽然让其自行处理善后，但并未声明放弃对该车的所有权，因此，保险公司任何时候都可以行使对残车的所有权；其三，胡某与保险公司虽因保险合同终止已无直接保险关系，但该事件是原保险合同有效期内发生的，保险财产所有权的转让并不受保险合同有效期的约束，因此，胡某单独处理残车是非法的，保险公司应追回残车或折充赔款，并对其进行批评教育。

（3）认为胡某私自将残车所有权转让的主要目的是为了获取车内尸体及现金，因此，尽管胡在没有征得保险公司同意下处理该车是错误的，但情有可原，可不追究其责任，但应将其不当得利即王某支付给其的 2000 元残车代价收归保险公司。至于王某的行为，是一种善意行为，应予以肯定，因此，无论残车价值多高，都不必将残车收归保险公司，仍归王某所有。此外，王某打捞了车辆，将车内尸体和现金交还了胡某，应是一种有酬劳动，胡某应支付其一定报酬。

（2）测试任务：

- 1、谈谈代位原则的含义。
- 2、谈谈物上代位的含义。
- 3、针对上述案情，你赞成哪一种观点？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 300 字左右。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

38.试题编号：T-3-B-13 重复保险分摊原则的运用（1）

考核技能点编号：J-3-B-1

（1）任务描述：

烟花重复保险受潮案

案情简介：

某年3月，瑞典商人从我国进口58箱烟花，由Arthur Maersk号船从广州经香港运至瑞典的哥德堡港。该批货物在运途中遇雨受潮，经当地公证机关检验，确定损失为2.9321万美元。这批烟花在运输前，就分别向我国某省保险公司和瑞典的史更迪保险有限公司投保了海洋货物运输保险。货物受损后投保人向史更迪保险有限公司索赔，获得了全部损失补偿；同时，将向负有责任的承运人追偿的权益转让给了史更迪保险有限公司。该公司向承运方追回了1.9696万美元。到该年5月，史更迪保险有限公司向我方保险公司寄来了索赔清单，要求我方保险公司承担9625美元的赔款。我方保险公司对有关单证进行了审核，拒绝了该公司的不合理要求，并提出对9625美元进行按比例分摊赔款。

分析：

本案是一起典型的重复保险赔案。所谓重复保险，是指投保人将同一保险标的向两家或两家以上的保险人投保同一危险。对于重复保险赔案，应以保险赔偿原则、保险条款为依据，并结合国际惯例来处理。

第一，根据保险的赔偿原则，重复保险的被保险人最高只能获得其可保利益的损失补偿。重复保险的保险金额总和往往超过保险标的的可保价值，而保险赔偿原则却又不允许被保险人获得超过其可保利益的利益，要解决这一矛盾，保险界通常采取各保险人之间分摊赔款的办法。在本案中，被保险人只获得史更迪保险有限公司的赔偿，还将其向责任方追偿的权益全部转让给史更迪保险有限公司，也未向我方保险公司直接索赔，显然是了解重复保险的赔偿原则的。因此，本案实质上是保险人之间的纠纷。

第二，重复保险的货物损失必须在各保险人之间进行分摊，保险人对重复保险的保险标的的损失分摊有比例责任、限额责任，顺序负责赔偿三种方式，但具体用哪种方式，还要按国际保险界惯例与保险条款确定。根据国际保险界的

惯例，重复保险赔案一般采取比例责任分摊方式，即将各保险人的保险金额加总起来，得出每家应分摊方式，即将各保险人的保险金额加总起来，得出每家应分摊的比例，然后再按比例分摊损失金额；同时，中国人民保险公司的涉外财产保险单的分摊条款也规定：“如本保险单在损失发生时另有别家公司保险存在，不论系被保险人或他人所投保，如属同一财产，本公司仅负按照比例分摊损失的责任”。由此可见，本案的赔款分摊适用于比例责任分摊方式。

第三，按比例分摊赔款的保险人有权按比例取得向责任方的追偿权，如果一方已代位追偿回全部责任赔偿，另一方只参与其净赔款即实际付出的赔款的分摊。本案中，史更迪保险有限公司在赔付被保险人的损失后，向责任方追回了大部分赔款，实际上该公司只付出 9625 美元的赔款，按照比例责任分摊方式，我方保险公司只须参与这笔净赔款的比例分摊，因为史更迪保险有限公司的代位追偿权实际上有我方保险公司的一半。现在，该公司要求我方保险公司承担全部净赔款，显然是不符合原则，也是不合情理的。如果我方保险公司接受其要求，必然造成我国外汇资金的不必要的损失。

（2）测试任务：

1、什么是重复保险及重复保险分摊原则？

2、针对上述案情，谈谈重复保险分摊的基本做法，该案例中采用哪一种分摊方式？

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。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据，字数符合最低要求。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据，字数未达到最低要求。

39.试题编号：T-3-B-14 第一损失赔偿方式和重复保险分摊方式的计算

考核技能点编号：J-4-B-1

(1) 任务描述

1、第一损失保险的赔偿金计算

李某将所住房屋和家庭财产分别向甲乙两个保险公司投保，投保时房屋市场价值 5 万元，保险金额 5 万元；家庭财产价值 10 万元，保险金额 6 万元。保险期间因失火房屋全部烧毁，家庭财产也遭受到一定程度的损失。试问：

(1) 理赔时房屋市场价值跌至 4 万，保险公司赔多少？

(2) 理赔时房屋市场价值涨至 6 万，保险公司赔多少？

(3) 如果火灾发生前，李某因生意上缺少滚动资金，将房屋的一半典当得现金 2 万元，李某同时将此变更通知保险公司，保险公司已作批单。发生火灾后房屋市价已经涨到 8 万元，此时保险公司赔多少？

(4) 如果家庭财产损失 5 万元，保险公司赔多少？

(5) 如果家庭财产损失 9 万元，保险公司赔多少？

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 12 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？

(2) 测试任务：

针对上述数据资料，

①按第一损失保险赔偿方法计算，保险公司应赔多少金额？

②按重复保险分摊方法计算，各保险公司应赔多少金额？

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

计算过程清楚, 计算结果基本正确。2 个题目分值各占一半, 分别计分, 分步计分。

全部正确为优秀, 一半以上正确为良好, 一半以下正确为及格, 全部不正确为不及格。

B、不合格标准:

无计算过程或计算过程不清晰, 计算结果错误。

40.试题编号: T-3-B-15 不定值比例赔偿方式和重复保险分摊方式的计算

考核技能点编号: J-3-B-1

(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 12 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?

(2) 测试任务:

针对上述数据资料,

①按不定值比例赔偿方法计算, 保险公司应赔多少金额?

②按重复保险分摊方法计算, 各保险公司应赔多少金额?

(3) 实施条件:

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量:

60 分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

计算过程清楚，计算结果基本正确。2 个题目分值各占一半，分别计分，分步计分。

全部正确为优秀，一半以上正确为良好，一半以下正确为及格，全部不正确为不及格。

B、不合格标准:

无计算过程或计算过程不清晰，计算结果错误。

41.试题编号：T-3-B-16 绝对和相对免赔赔款方法计算、重复保险赔款方法计算

考核技能点编号：J-3-B-1

(1) 任务描述

1、绝对与相对免赔率的赔偿金计算

李某拥有家庭财产 120 万元，向保险公司投保家庭财产险，保险金额为 100 万元。在保险期间李某家中失火，家庭财产遭受不同程度损失，试问：

(1) 当约定绝对免赔率为 5%，实际遭受损失为 3 万元时，保险公司赔多少？
实际遭受损失为 20 万元时，保险公司赔多少？

(2) 当约定相对免赔率为 5%，实际遭受损失为 3 万元时，保险公司赔多少，
实际遭受损失为 20 万元时，保险公司赔多少？

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 12 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？

(2) 测试任务:

针对上述数据资料，

①按绝对与相对免赔率方法计算，保险公司应赔多少金额？

②按重复保险分摊方法计算，各保险公司应赔多少金额？

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

计算过程清楚，计算结果基本正确。2 个题目分值各占一半，分别计分，分步计分。

全部正确为优秀，一半以上正确为良好，一半以下正确为及格，全部不正确为不及格。

B、不合格标准：

无计算过程或计算过程不清晰，计算结果错误。

42.试题编号：T-3-B-17 重复保险分摊原则的运用

考核技能点编号：J-3-B-1

(1) 任务描述

重复保险分摊理赔案

案情介绍

某年 7 月 1 日，王某将其家庭财产向所在地 A 保险公司投保了家庭财产保险及附加盗窃险，保险金额为 50000 元，保单有效期为一年。该年 9 月 20 日，王某所在单位为全体职工在 B 保险公司投保了家庭财产保险及附加盗窃险，王某的保险金额为 30000 元，保单有效期为一年。第二年 3 月 11 日，王某的家中被盗。王某在发现后，立即向公安部门报案并告知了保险公司。经查勘现场发现，王某家中的两道门锁被撬开，丢失财物等共计损失 40000 元。三个月后，公安机关未能破案，投保人王某先后向 A、B 两家保险公司提出索赔。

A 保险公司在接到王某索赔申请后，经审查，最后决定赔偿王某 40000 元。B 保险公司在接到索赔通知后，得知投保人已向 A 保险公司索赔，遂以投保人王某已从 A 处获得赔偿为由，拒绝赔偿。

案例评析

本案涉及重复保险问题。本案中，王某的行为确实构成重复保险。重复保险原则上是不允许的，但在事实上存在。其原因通常是由于投保人或被保险人的疏忽，或者为求得更大的安全感，当然也有为谋取超额赔款而故意进行重复保险。对于重复保险，各国保险立法都规定，投保人有义务将重复保险的有关情况告知各保险人。我国《保险法》第四十一条第一款也规定：“重复保险的投保人应当将重复保险的有关情况通知各保险人。”

然而，重复保险可能使得被保险人在保险事故发生时，就同一标的损失从不同保险人处获得超额赔款，这就违背了损失补偿原则。如本案中，王某不能从 A 保险公司获得 40000 元赔偿，从 B 保险公司获得 30000 元赔偿，因为这样会使他获得实际损失 40000 元之外的利益。为了防止被保险人由于重复保险而获得额外的利益，故确立了重复保险分摊原则，由各保险人按相应的责任，共同公平地分摊损失赔款，使被保险人所获得的赔款总额与其实际损失相等。

我国《保险法》第四十一条第二款规定：“重复保险的保险金额总和超过保险价值的，各保险人的赔偿金额的总和不得超过保险价值。除合同另有约定外，各保险人按照其保险金额与保险金额总和的比例承担赔偿赔偿责任。”

B 保险公司的拒赔是不对的。

《保险法》所提到的分摊方式为比例责任分摊方式，即各保险人按其所承保的保险金额与总保险金额的比例分摊保险赔偿责任。其计算公式为：

各保险人承担的赔款=损失金额×该保险人承保的保险金额 / 各保险人承保的保险金额总和

思考题：

结合本案计算 A 保险公司应摊赔款多少？计算 B 保险公司应摊赔款多少？

（2）测试任务：

- 1、什么是重复保险分摊及重复保险分摊原则？
- 2、计算 A 保险公司应摊赔款多少？B 保险公司应摊赔款多少？

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

概念清楚，计算正确，分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

概念不清楚，计算不正确，分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

43.试题编号：T-3-B-17 保险合同中保险代理人行为（1）

考核技能点编号：J-3-B-2

（1）任务描述

代理人过失纠纷案

某年8月，某A在人寿保险公司营销员某B的劝说下，决定为其岳母C投保一份祥和定期保险，保险金额8万元，保险期限5年。由于B与A一家较熟，投保人A在把被保险人的姓名、身份证号、地址等栏目报上去，B代为填写之后，A便在投保人与被保险人处签了字。其间，A也对B说明了C曾患肺结核的事实。几天后，保险公司对该单予以承保，并签发了保险单。第四年6月，A岳母病逝，A向保险公司申请赔付保险金。保险公司在审核时发现被保险人生前患有慢性阻塞性肺病和陈旧性肺结核，而投保单上既未告知，又未经被保险人本人签字，便认为保险合同无效，因此拒绝赔付。

保险公司认为，A投保时对C的病情未如实告知，且保险合同未经C本人书面同意，保险合同无效。而A则认为，这份保险是保险公司审查后同意承保的，并签发了保险单，人身保险合同成立。在为C投保时，自己如实回答了保险公司业务员B的提问。B为揽保险业务，把本应由投保人填写的投保单，未交给投保人填写，而由自己代填，其过错在保险公司一方。于是，A将保险公司告上法庭，要求保险公司赔付保险金。

（2）测试任务：

- 1、这一保险知识点是什么？
- 2、你认为保险公司是否应该负责赔偿？为什么？
- 3、谈谈自己的观点和见解。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

(4) 考核时量:

60 分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

保险知识点正确，分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据，字数 200 字-300 字。

B、不合格标准:

保险知识点不正确，分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

44.试题编号: T-3-B-19 保险代理人行为 (2)

考核技能点编号: J-3-B-2

(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 85 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 65 万元。

本案思考

保险代理人与保险公司之间是代理与被代理的关系，对外代表保险公司，因此，保险公司必须承担由于保险代理人在代理权限内的失误而带来的一切后果。那么，代理人的行为应当如何限制呢?对由于代理人超出代理权限而造成的保险公司的损失，应该如何追究代理人的责任呢?如何合理解决因代理人的失误给保户和公司带来的损失?这些都是保险实务中亟待解决的问题。但是在实务中，保

险公司默认代理人的不规范代理行为，甚至于暗示代理人采取夸大产品优点的方法来推销保险，而当发生纠纷时，保险公司却将责任全部推给代理人，由保险代理人来承担这部分损失。这对于保险代理人来说，是不公平的。对于明知代理人有错却默认甚至放纵的行为，保险公司也应该承担责任。这些不规范的短视做法都将导致保险业的不正常发展。

(2) 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。

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

45.试题编号：T-3-B-20 保险代理人行为（3）

考核技能点编号：J-3-B-2

(1) 任务描述

代理人展业不规范导致保单失效案

案情介绍

某年1月，A为其子投保了5份少儿保险，缴费期为6年。根据该少儿保险条款规定，如果投保人在保险交费期间因疾病或者意外事故死亡，则可免交余下保险期间的保险费，保险责任继续有效。第二年9月，投保人A因肝炎后转肝硬化身故。A的妻子根据保险条款的规定，向保险公司申请保费豁免。经保险公

司调查，A 于前五年就已确诊为重症肝炎，系带病投保，在投保时未履行如实告知义务。但 A 的妻子称，投保书并非 A 本人亲笔签名，是业务员代签的，A 投保时根本就没有能够见到投保书和保险条款，因此无法进行告知，故起诉至法院。法院经笔迹鉴定，证实投保人签名的确不是 A 的笔迹，判保险公司败诉。

本例思考

本案的纠纷完全是保险代理人的不规范操作所致保险单失效。为保险公司服务的代理人的行为在一定的授权范围内代表了保险公司的意愿，因此，保险公司应承担因代理人不规范操作行为而产生的责任后果。从本案中，我们也看到了保险业界片面追求短期保费的增长而忽略了保险代理人队伍建设的现状。保险的健康发展，离不开保险公司和代理人行为的规范。保险代理人的素质跟不上去，保险发展也将举步维艰，被保险人在一无所知的情况下受到伤害而产生的对保险公司的不信任将导致保险公司名誉受到损害。因此，提高保险展业人员的素质在保险市场营销管理中十分必要。

另外，在本案中，保险代理人实际上充当了保险人的代理人，同时又与投保人建立了代理关系。依照《民法通则》这样的双方代理行为是不允许的，由此给保险人造成的损失，保险代理人也要予以赔偿。否则，代理人只顾拉保费得佣金，一切不良后果都由保险人担当，必然有赏罚不明，有失公正之嫌。

（2）测试任务：

- 1、谈谈保险代理人与保险人之间的关系。
- 2、针对上述案情，说出纠纷产生的原因及责任由谁来负？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 300 字左右。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

46.试题编号：T-3-B-21 保险合同中保费的处理（1）

考核技能点编号：J-3-B-2

（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。

本案思考

本文涉及到三个方面的问题：第一是被保险人履行义务的问题；第二则是保险人履行义务的问题；第三是最大诚信原则里面的“弃权与禁止反言”原则。

如未按照保险合同载明的时间和金额履行交费义务，则保险合同效力终止，那么保险公司可不予赔偿。然而，本案中，保险公司在尚未收到保费的情况下，就将保单正本连同保费发票一并交给了被保险人，在保险公司宽容的条件下让合同生效后，投保人却采取一拖二磨的做法，迟迟不履行缴纳保费的义务。此时保险人可以采取终止合同的措施，本案保险人却牵就地放弃这一权利。后来在被保险人发生事故后，反而不加核实检查就接受了补交的保费，事实上，保险公司又再一次放弃了应有的权利。以至于最后事态发展到法律都不能原谅的被动局面。根据最大诚信原则中“弃权与禁止反言”原则和有利于被保险人原则，保险公司应当对此案进行赔偿。当然，投保人这种不道德行为应该受到谴责。

通过此案值得思考的是：一是如何改进或完善现行保险单证的功能，做到既能方便客户实际操作程序的需要，同时又能满足保险公司维护自身正当权益防范经营风险的需要；二是要依照《保险法》以及相关的经济合同法规，统一制订关于保险合同生效与交付保费二者关系及其结果处理的具体操作管理规定。这也同时是为了防止业务员为了自己利益而事实上做了协助不道德的投保人而损害保险公司的行为。

(2) 测试任务:

1、谈谈保险合同的含义及主要内容?

2 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 300 字左右。

(3) 实施条件:

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量:

60 分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

分析思路清晰, 判断恰当, 重点突出, 语言通顺, 有理有据。

B、不合格标准:

分析思路不清晰, 判断欠妥当或错误, 重点不突出, 语言欠通顺, 缺少依据。

47.试题编号: T-3-B-22 保险合同保费的处理 (2)

考核技能点编号: J-3-B-2

(1) 任务描述

缓缴保费对合同效力的影响

案情介绍

某年 10 月 8 日, 某夜总会与财产保险公司签订财险合同, 期限为一年。一年后, 该夜总会没有续保。保险公司多次找到经理曾某洽谈续保事宜, 仍无结果。直至第二年 11 月 15 日晚, 保险业务员杨某再次拜访曾某, 终于说服曾某填了投保单, 但因夜总会手头无现金暂不能交纳 10 万元保费。在未实际收到保费的情况下, 杨某当场开了 10 万元的收据并盖章签字, 以表示信任。16 号清晨 3 点, 夜总会因电路走火引发火灾, 但保险公司没有人员前来勘查。曾某闻悉后, 迅速到银行将 10 万元划拨到保险公司账上然后向保险公司索赔, 但保险公司拒绝承担赔偿责任。

(2) 测试任务:

1、试指出本案所包含的保险学基本原理, 并作评析。

2、针对上述案情，保险公司拒赔是否有理？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300字左右。

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

原理正确，分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据，字数符合规定要求。

B、不合格标准：

原理不正确，分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据，字数未达到规定要求。

48.试题编号：T-3-B-23 保险合同保费的处理（3）

考核技能点编号：J-3-B-2

(1) 任务描述

逾期补缴保费，身故保险金索赔案

案情介绍

某年5月28日，G省T市的居民厉某向其居住地的保险公司投保了10份20年期的简易人身保险，保险金额为4040元，月缴保险费10元，指定自己女儿厉女为受益人。合同订立后，作为投保人和被保险人的厉某并未缴费，直至第二年4月6日才将共计11个月（某年6月～第二年4月）所欠缴的保险费补上。保险公司在收取他补缴的这笔保险费时，在保险单证上写明：“被保险人半年内病故，保险公司不负赔偿责任。”在这以后，又数次出现逾期4个月或5个月后才补缴的情况。第四年5月3日，受益人厉女代其父亲向保险公司补缴了所欠缴5个月（第四年1～5月）的保险费，还提前把6、7两个月的保险费也一起缴了。

就在补缴保险费当月的15日，被保险人厉某因病不治去世。在处理完了父亲的丧事以后，厉女便以受益人的身份，持保险单证向保险公司提出给付保险金

的请求。保险公司收到索赔通知和有关单证后作出了拒绝给付的决定，理由是被保险人是在保险合同复效后 180 天内死亡的，根据保险合同约定，保险公司不负责任。

该年 6 月 20 日，受益人厉女就其与保险公司是否给付保险金事项所发生的争议，向法院起诉，状告保险公司不履行保险责任，侵犯其合法权益，保险公司被诉后则进行了答辩。法院在此案庭审中曾对双方进行过调解，由于双方各执己见，调解不成，最终做出了判决。

案例评析

在本案中，投保人亦是被保险人的厉某自保险合同订立后，未按合同约定如期缴费，逾期数月后又补缴的情况屡屡发生；最后一次逾期缴费长达 5 个月，超过了简易人身保险条款所规定的 60 天宽限期，根据规定，厉某与保险公司签订的保险合同已经失效中止。但在保险单证失效后的中止期间，厉某的女儿厉女又代为补缴了保险费，那么这是否属于保险合同复效呢？

合同属于不属于复效的确定，关系到保险公司是否要对合同受益人承担保险金给付责任的问题。如果合同属于复效，保险公司就可以根据它在按复效处理时在保险单证上所写的“被保险人半年（即 180 天）内身故，保险公司不负赔偿责任”的约定，无须承担给付责任，因为被保险人厉某是在合同复效后的第 12 天死亡，符合合同上的不给付约定。与之相反，如果合同不属于复效，保险公司就应按照保险合同约定的保险金额，把被保险人的身故保险金给付受益人厉女，因为即使被保险人在第三年 12 月后患有各种疾病，健康状况恶化，但这是在第二年 4 月 6 日合同复效以后几年的事，早就超过了“复效后半年病故不负责”的约定时间。

受理本案的法院，根据双方提供给法庭的书面材料并进行了深入的调查分析以后，做出了本案中的简易人身保险合同不存在第四年 5 月 3 日复效问题的结论。其依据有二：

一是虽然被保险人厉某自合同订立后多次未按期续缴保险费，而后又予以补缴，从未提出过书面的复效申请，但在这样的情况下，除了仅有的一次（即第二年 4 月 6 日）在保险单证上注明按复效处理以外，保险公司每次均未办理复效批改，保险合同也因此从未失效过。

二是被保险人厉某在投保后的 3 年多时间里，数次未按期续缴保险费，但每次都采用了补缴和预缴保险费的方式来处理，使合同不失效，而保险公司无疑是

接受了如此的处理办法。

为此，法院认为保险公司在诉讼中有关保险合同失效和复效的主张难以成立，遂做出如下判决：双方所签订的简易人身保险合同为有效合同，被告保险公司应按照合同上的保险金额，给付原告受益人厉女简身险保险金 4040。案件诉讼费和受理费共计 300 元，由被告承担。

(2) 测试任务：

思考题

1、何谓保险合同？其特点是什么？

2、本案中的被保险人厉某数次逾期不缴保险费后又补缴，是否可视为合同中止后的复效？

3、谈谈你对于法院对此案判决的看法。

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。

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

49.试题编号：T-3-B-24 保险合同争议的处理

考核技能点编号：J-3-B-2

(1) 任务描述

条款争议适用有利于投保人解释原则

案例介绍

A 是某运输公司的职工（事故遇害者），负责将若干钢管载于卡车（以下，称之为“甲车”）上运往某工地。B 是 X 建筑公司（原告）的职工，负责驾驶装有装卸功能的特殊载重汽车（以下，称之为“乙车”）。某年 B 在装卸钢管的过

程中，由于操作失误引发钢管滑落事故，将正在帮助装卸的 A 压死。A 的家属提起诉讼，要求 X 和 B 赔偿损失。经过法庭的调解，最后达成由 X 建筑公司赔偿 15 万元给 A 的家属的和解协议。

X 建筑公司在事故发生前，曾将自己公司所拥有的机动车辆投保了 Y 保险公司（被告）的第三者责任保险（全称为“机动车损害赔偿责任保险”，是强制保险）。为此，X 建筑公司遂向 Y 保险公司提出赔偿。Y 保险公司以 A 在事故当时是处于辅助驾驶人员的地位，以根据法律和保险条款的规定不能给予补偿为由予以拒绝。于是 x 提起诉讼。一审法院认为 A 没有处在辅助驾驶人员的地位是属于保险法规上的“他人”，从而支持 x 的主张。Y 不服继续提起上诉。

二审法院则是完全推翻一审的判断，认定 A 是保险法规上的辅助驾驶人员，不是“他人”，从而驳回 X 的请求。X 向最高法院提起上诉。

最高法院认为二审法院在认定事实和对法律的解释上有误，支持 X 的主张，认定 A 不是保险法规上辅助驾驶人员，是属于“他人”。从而使长达数年的诉讼以 X 胜诉而告结束。

本案思考

本案涉及的是如何理解保险立法意图和解释保险具体法律条文对合同效力影响的问题。A 是辅助驾驶人员还是第三者（即“他人”）的确认是争议的焦点。对 A 身份的界定，就成为保险公司赔付方案正确选择的根据。

保险双方对保险合同的条款或者内容发生争议时，自然会涉及到对保险合同的内容和文字的解释。特别是在诉讼和仲裁过程中，对条款的不同解释会产生完全不同的结果。一般说来，保险合同作为双方的协议，所用的文字和内容要尽量科学规范、合理与准确。然而，由于保险行业自身专业特性的复杂、合同条款的局限性和语言文字表达方式的灵活性，尽管在订立合同时要求文字清晰、内容具体明确，但也有可能会发生疏漏以及文字上或内容上的不明确不全面，另外保险合同涉及到保险双方的切身经济利益，所以在出现风险事故后，双方为己之利益所争，争议就不可避免。此时，必然要涉及到合同条款的解释原则方法问题。通常采用文义解释、意图解释和补充解释三种解释方法，在公平合理基础上坚持有利于投保人解释的原则处理争议。但是，有利于投保人被保险人解释原则，通常适用于处理保险人与个人投保人，即自然人间的保险争议，而对于法人很少适用，仅管本案适用了此原则，因此，法人一般有自己的法律顾问，对法人仍然适用此原则，就有滥用之嫌。

（2）测试任务：

1、针对上述案情，谈谈保险合同概念、特点及争议的处理原则。

2、本案例中，保险公司是否应该赔偿？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300字左右。

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

50.试题编号：T-3-B-25 保险合同免责的处理

考核技能点编号：J-4-B-2

(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5万余元。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。

分析

从法律的角度来看，在保险合同中，一般强调的是投保人和被保险人对保险标的及其相关事项向保险人的告知义务。实际上，保险公司作为格式化保单的制作者相对于保户来说是占有优势的，更应当在承保前对保户履行明确告知与解释

义务，特别是对合同条款的详细正确解释，而不能以投保人未如实告知保险标的及其相关事项，或者以保险公司内部的条款解释等来作为拒赔的理由。被保险人事前仅仅通过保单上的条款是无法准确详细地了解含义的解释与说明的。保险公司对此案例的处理表明被保险人被剥夺了知悉权，有失合同的公平性。

《保险法》第十八条规定：“保险合同中有关于保险人责任免除条款的，保险人在订立保险合同时，应向投保人明确说明，未明确说明的，该条款不产生效力。”第三十一条规定：“对于保险合同的条款，保险人与投保人、被保险人或者受益人有争议时，人民法院或者仲裁机关应当作有利于被保险人和受益人的解释。”在应诉过程中，绝大多数保险公司均不能拿出确凿证据来证明自己已向投保人履行了解释说明义务。据此规定，很明显，在诉讼一开始，保险公司就处于劣势，实难胜诉。

因此，法院判决保险公司没有履行“明确说明免责条款含义”的义务，免责条款无效，保险公司败诉。

本案思考

本案例是关于保险代理人未能就保险合同中免责条款进行明确说明而产生的纠纷。这类案例在现实生活中屡见不鲜，已经成为保险公司的一大难题。不管是寿险公司还是财险公司，目前，都片面强调代理手续费与业务规模挂钩，短期行为严重。代理人在推销保险时，往往倾向于夸大对投保人、被保险人有利条款的解释说明，而对投保人、被保险人不利的条款则轻描淡写。这就造成了当保险事故发生后，被保险人根据保险法向保险公司投诉，不但使保险公司的经济利益受到损失，而且使保险公司的形象受到损害。

在实务中，如果代理人在推销保险时履行了明确告知义务，但是被保险人在事故发生后否认了这一事实。如果被保险人因此向法院提出诉讼，保险公司仍然需要赔偿（给付）保险金。现有的保险单据，明确说明的部分应该是由被保险人经代理人询问后打勾证实，但是这种形式只能够表明代理人已经对被保险人做过一定程度的说明，而并不能表明代理人已经对条款作了充分详尽的说明，并确保被保险人已经完全明白条款的具体内容。什么样的行为才是“明确说明”？口头说了算吗？如果法律中没有对此清楚界定，而在条款中也没有相关的约定，一旦纠纷发生，当事人各方可能会以“空口无凭，不足为据”而死不认账。

“明确说明”行为在现实中不好量化，比较模糊。“明确说明”不在行为本身的程度方式，而在于其行为效果，而效果只能依赖于接受此“说明”一方的认

可，认可了，就是“明确说明”，否则，做此行为的一方无论以何种方式方法“明确说明”，如果没有接受方认可的效果产生都将是徒劳。因此，如果没有约束，接受行为方在利害冲突中，必然择利己的说法。如果一旦有了“认可记录”的约束，则接受“说明”方的行为必然事前重视此“说明”行为，审慎签字认可已经“明确说明”，事后也不可反悔了。当然，这种“认可记录”的设计与成本在此就不讨论了。

其实，投保人、被保险人因保险代理人避重就轻的解释说明而草率成单，难于理解合同条款，只好出险后据理争己之利益说保险人没有很好履行解释说明义务。保险人因代理展业环节复杂，难于控制代理人是否详细解释说明条款的行为，即使很好履行了解释说明义务，也难于控制此时投保人、被保险人的利己行为。在这类争执纠纷中，保险人常常处于不利地位。“保险合同中有关于保险人责任免除条款的，保险人在订立保险合同时，应向投保人明确说明，未明确说明的，该条款不产生效力。”“对于保险合同的条款，保险人与投保人、被保险人或者受益人有争议时，人民法院或者仲裁机关应当作有利于被保险人和受益人的解释”。在应诉过程中，绝大多数保险公司均不能拿出有力的确凿证据来证明自己已向投保人履行了解释说明义务。很明显，在诉讼一开始，保险公司就处于劣势，实难胜诉。

（2）测试任务：

- 1、何谓保险合同？其特点是什么？
- 2、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300字左右。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

51.试题编号：T-3-B-26 保险合同的履行

考核技能点编号：J-3-B-2

(1) 任务描述

保险公司延迟赔付，车主退保索赔案

案情介绍

某年2月3日北京某商贸大厦与某保险公司签订了8份机动车辆保险合同，合同约定保险期限自某年2月4日0时起至第二年2月3日24时止；合同签订同日，某商贸大厦向保险公司交纳了保险费65599.20元。

同年4月5日至10月22日期间，上述保险合同项下的机动车辆先后7次出险，某商贸大厦及时将出险事实通知了保险公司，保险公司对出险车辆进行了定损。其后，某商贸大厦与保险公司达成了自修协议，商贸大厦依此协议对受损车辆进行了维修，并将维修费发票交付给保险公司；保险公司未及时向商贸大厦支付保险赔款。同年11月10日、27日保险公司通知商贸大厦，双方签订的8份保险单真实并在保险期限内有效，同时请求商贸大厦协助核实保费去向，提供证明。同年12月25日商贸大厦向法院提起诉讼，要求解除合同、退还保费57520.8元，并赔偿其所交保费的存款利息损失405.67元。同年12月28日法院通知保险公司应诉。保险公司依据《保险法》第三十八条规定，同意与商贸大厦解除保险合同，但不同意退还全部保费，只同意退还合同解除后至到期日止的保险费。

案例评析

某商贸大厦就其所有的机动车向保险公司提出保险要求，经保险公司同意承保，并就保险条款达成协议，保险合同为有效合同。保险合同成立后，商贸大厦按约交纳了保险费，保险合同即产生法律效力，对于已生效的合同，合同双方当事人均应严格履行合同义务。保险公司应按约定的时间开始承担保险责任。商贸大厦在投保车辆发生保险事故后，履行了通知、协助等应尽义务。

保险公司亦对保险事故造成的损失进行定损，并就受损车辆的修理与商贸大厦达成自修协议，应视为部分履行了义务。保险公司在收到商贸大厦索赔请求后，因内部原因未及时进行理赔，存在过错。商贸大厦要求解除其与保险公司签订的8份保险合同的诉讼请求，因该项解除权系任意解除，当事人可随时行使，法院予以支持；但其行使单方解除权应通知对方，合同自通知到达时解除。商贸大厦未能举证证明其曾通知保险公司解除合同，故合同解除的日期应自保险公司收到法院送达的商贸大厦要求解除合同的诉状之日计算。

保险合同作为特定的合同,已开始的保险责任不因保险公司未能及时履行赔偿保险金责任、投保人商贸大厦解除合同而消灭。保险公司的保险责任自商贸大厦支付保险费后,即依合同约定时间开始。至商贸大厦解除通知到达时止。据此法院认定本案涉及的 8 份保险合同,保险责任已经开始。保险公司有权收取自保险责任开始之日起至合同解除之日止的保险费,剩余部分应予以退还。商贸大厦在保险公司迟延履行赔偿义务时,如认为丧失信赖利益,可随时解除合同。其未能及时行使解除权,由此造成的法律后果应由其自担。在商贸大厦未解除合同前,保险公司对保险标的发生的保险事故,仍应承担保险责任。商贸大厦要求保险公司退还 8 份保险合同项下的全部保险费及自缴纳之日起的利息的诉讼请求,法院认为缺乏事实与法律依据,不予支持。

最后,北京市西城区人民法院依据《合同法》第四十四条、第九十六条,《保险法》第十二条、第十三条、第十四条、第三十八条之规定判决,北京某商贸大厦有限公司与保险公司签订的 8 份保险合同自该年 12 月 28 日解除。保险公司退还北京某商贸大厦有限公司保险费 5814.94 元。

(2) 测试任务:

思考题

- 1、何谓保险合同?
2. 结合本案说明,保险人未履行及时赔付义务,投保人应怎么办?
3. 投保人能任意解除保险合同吗?保险合同解除投保人是否能够得到全部保险费返还?

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。

(3) 实施条件:

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量:

60 分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

分析思路清晰,判断恰当,重点突出,语言通顺,有理有据。

B、不合格标准:

分析思路不清晰,判断欠妥当或错误,重点不突出,语言欠通顺,缺少依据。

52.试题编号：T-3-B-27 受益人的确定（1）

考核技能点编号：J-3-B-3

（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 10 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 10 万元保险金。

分析

《保险法》规定：“受益人是指人身保险合同中由被保险人或者投保人指定的享有保险金请求权的人，投保人、被保险人可以为受益人。”依据这些规定，作为投保人的制衣公司完全可以成为受益人。

值得注意的还有，《保险法》第五十六条第一款规定：“以死亡为给付保险金条件的合同，未经被保险人书面同意并认可保险金额的，合同无效。”《保险法》第六十一条规定：“人身保险的受益人由被保险人或者投保人指定。投保人指定受益人时须经被保险人同意。”如果被保险人张某认可其制衣公司为受益人，其行为是合法的。

法院在审理过程中发现，在签订“团体人身意外伤害保险”合同时，被保险人张某对于制衣公司为保险金受益人始终没有异议，而且保单上有张某的亲笔签名认可。其实，作为被保险人的配偶，对投保人把自己（制衣公司）作为受益人有意见，应该在合同订立前或合同订立时就提出。或许作为被保险人的配偶压根就不知道在合同订立时，投保人就把自己（制衣公司）作为受益人的事实。如果作为被保险人的配偶当时就提出将这份保险合同的受益人转为被保险人的配偶自己或子女是完全有可能的，但他没有这样做，或许是因为存有侥幸心理（认为个人意外不可能发生），更多的大概还是因为缺乏有关的保险知识。由此可见，

在现代市场经济条件下，对任何一位公民来说，了解和掌握一些保险知识是多么的重要。

作为保险公司，虽然在这场纠纷中没有利益的纠葛，但如能在出具保单时，严格按照《保险法》中关于“订立保险合同，保险人应当向投保人说明保险合同的内容，并可以就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问”的规定，做一些过细的工作，那么，这场纠纷大概就是可以避免的了。

本案思考

在人身保险实践中，由单位（尤其是效益较好的企业）为其职工雇员投保团体人身意外伤害保险的现象比较普遍。企业为了激励员工的积极性和创造性，以及提高员工对企业的凝聚力而向商业保险公司为员工购买的人身保险，是企业对员工福利的表现形式之一。也指保险公司按照企业在人事管理制度上的特殊要求，以特殊方式承保其所有员工的人身保险业务。

这两个案例主要讨论的是单位为员工投保人身保险后风险事故发生所引起的受益人认定问题。发生保险事故后，在没有指定受益人的情况下，由谁来领取保险金往往引起争执。

单位认为谁投保谁受益，所以保险金应归单位；而被保险人的家人则认为应由他们来领取。之所以发生这样的纠纷，主要是因为对团体人身意外伤害保险等人身保险没有正确认识，是保险意识差的表现。

对于企业为职工购买的各种福利性保险，如果在保险合同中指定了受益人，要么是被保险人的亲人家属，要么是出资投保的企业，那么当被保险人死亡后，保险金只能归受益人所有。否则，保险金即作为被保险人的遗产。

（2）测试任务：

思考题：

- 1、何谓保险合同？其特点是什么？
- 2、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 300 字左右。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

分析思路清晰,判断恰当,重点突出,语言通顺,有理有据。

B、不合格标准:

分析思路不清晰,判断欠妥当或错误,重点不突出,语言欠通顺,缺少依据。

53.试题编号: T-3-B-28 受益人的确定 (2)

考核技能点编号: J-3-B-3

(1) 任务描述

离婚后受益人是否发生改变

案情介绍

刘辉于某年12月5日为其岳父李富国投保10年期简易人身险15份,受益人是李某6岁的外孙刘华(刘辉之子),保险费由刘辉每月从工资中扣除。第二年9月21日,刘辉与被保险人的女儿李芳离婚,刘华由李芳抚养。离婚后,刘辉仍然按期交纳这笔保险费。第三年2月,李富国病故,刘辉向保险公司申领保险金。与此同时,李芳也提出了申请,并摆出了下列理由:被保险人是她父亲,指定受益人又是她的儿子,并由她抚养,刘辉自与她离婚后,与她们家没有任何的联系,这笔保险金应由她作为监护人领取。

(2) 测试任务:

- 1、何谓保险合同?其特点是什么?
- 2、针对上述案情,谈谈保险金应当由谁领取?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300字左右。

(3) 实施条件:

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

(4) 考核时量:

60分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

原理正确,分析思路清晰,判断恰当,重点突出,语言通顺,有理有据,字数符合规定要求。

B、不合格标准:

原理不正确,分析思路不清晰,判断欠妥当或错误,重点不突出,语言欠通顺,缺少依据,字数未达到规定要求。

54.试题编号: T-3-B-29 人寿保险合同及计算

考核技能点编号: J-3-B-3

1、案例分析:退保后索赔是否给付保险金

(1) 任务描述

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。

(2) 测试任务:

- 1、谈谈人寿保险的概念? 人寿保险有何特点?
- 2、保险公司是否应该赔付? 为什么?

(3) 实施条件:

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量:

60 分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

保险知识点正确,分析思路清晰,判断恰当,重点突出,语言通顺,有理有据,字数在100-200字。

B、不合格标准:

保险知识点不正确,分析思路不清晰,判断欠妥当或错误,重点不突出,语言欠通顺,缺少依据。

2、计算

(1) 任务描述

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 5 万元，保险期间火灾损失 4 万元，出险时市场价值为 8 万元，保险利益为 6 万元，问保险公司如何赔付？

(2) 测试任务：计算保险公司赔款额度。

(3) 评价标准：

A、合格标准：

计算过程清楚，计算结果基本正确。

B、不合格标准：

无计算过程或计算过程不清晰，计算结果错误。

55.试题编号：T-3-B-30 职业女性的保险理财规划

考核技能点编号：J-3-B-3

(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。

(2) 测试任务：

评价与思考：

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女士的经济承受能力，张女士是否会接受提议呢？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。

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

56.试题编号：T-3-B-31 人寿保险合同

考核技能点编号：J-3-B-3

(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 1 万元终身保险及附加 1 万元意外伤害医疗保险和住院医疗保险，缴纳保险费 1295 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14181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,作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。

(2) 测试任务:

1、谈谈人身意外伤害保险的含义。试指出本案包含的保险学基本原理,并作评析。

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。

(3) 实施条件:

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

(4) 考核时量:

60分钟。

(5) 评价标准:

A、合格标准:

原理正确,分析思路清晰,判断恰当,重点突出,语言通顺,有理有据,字数符合规定要求。

B、不合格标准:

原理不正确,分析思路不清晰,判断欠妥当或错误,重点不突出,语言欠通

顺，缺少依据，字数未达到规定要求。

57. 试题编号：T-3-B-32 三口之家的保险理财规划

考核技能点编号：J-4-B-3

(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（分红型）。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。

(2) 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。

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

58.试题编号：T-3-B-33 中老年的保险理财规划

考核技能点编号：J-3-B-3

(1) 任务描述

中老年的保险理财规划

一、保户背景：张太太 45 岁，单位保障不算太全；老公工作不错，月薪 5000 元，单位有保障；儿子已经大学毕业，参加了工作，自己能够独立。

二、设计思路：张太太的单位保障不太全。这是张太太最为担心的，因为随着年龄不断增加，担心自己的身体状况不良。现在的医疗费用又是越来越昂贵，张太太需要对自己退休后的健康和医疗有所保障。所以，张太太的保险理财规划所考虑的主要问题应该是医疗保障。

三、保险理财方案：国寿中老年健康保障计划。20 年交费期的康宁终身保险（保险金额 4 万元）+每年附加意外伤害保险（保险金额 10 万元）+每年附加住院医疗保险（保险金额 1 万元）+每年附加意外伤害医疗保险（保险金额 1 万元）。张太太每年将负担保费 5000 元左右，20 年交费期，费用基本上是年收入的 8%左右，不会影响到正常的生活，而且得到了完美的保障。

张太太可以获得的保障有：身故保险金为 12 万元。如果是意外身故，还可以多索赔 10 万元，保险责任直至终身有效。高残保险金为 12 万元。如果是意外

伤害造成，还可以多索赔 10 万元，保险责任直至终身有效。如果患重大疾病，可以索赔 8 万元，身故时再赔付 4 万元，一共赔付 12 万元，保险责任直至终身有效。张太太如果出现住院的情况，可以到保险公司报销费用的 80% 左右，1 万元为限。张太太因为意外伤害造成的医疗费用（门诊+住院），可以获得保险公司 1 万元为限的报销。

（2）测试任务：

- 1、谈谈该案例中保险的知识点有哪些？
- 2、针对上述案情，对这份中老年人的理财规划设计方案进行总的评价。

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。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

59.试题编号：T-3-B-34 人寿保险

考核技能点编号：J-3-B-3

（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。

案例评析

本案中保险公司究竟应向谁给付保险金，关键在于确定赵某与其母田氏的死亡顺序。

本案中，投保人赵某以其母田氏为被保险人办理保险，在征得被保险人同意后，指定受益人为赵某自己，该寿险合同成立合法有效。本保险单的保险金应当受到法律保护。在人身保险理论上，通常将造成受益人与被保险人在同次死亡的保险事故称之为“共同灾难”。共同灾难的发生导致被保险人和受益人死亡的情况在时间上可能确定，也可能不能够确定。

本案如果受益人赵某（田某之女儿）先于被保险人田某死亡，合同又没有其他受益人，则该受益权因此而丧失，受益权一般不能作为受益人的遗产由受益人的继承人予以继承，保险金的请求权仍归被保险人，被保险人可以重新指定新的受益人；如果被保险人还未及指定新的受益人而死亡，则该保险金应作为被保险人的遗产由其继承人继承。对此我国《保险法》第六十三条也作了详细规定：“被保险人死亡后，遇有下列情形之一的，保险金作为被保险人的遗产，由保险人向被保险人的继承人履行给付保险金的义务：（一）没有指定受益人的；（二）受益人先于被保险人死亡，没有其他受益人的；（三）受益人依法丧失受益权或者放弃受益权，没有其他受益人的。”

相反，如果被保险人先死亡，受益人在未及受领保险金在被保险人之后死亡，那么，受益人的期待权已经转化为现实的财产权——债权，这种债权应由受益人的继承人继承，受益人的继承人可以向保险公司请求受领保险。亦即受益人的保险金请求权利是以受益人尚生存者为限。

假如本案被保险人田某与其女儿赵某（受益人）同时死亡，或者无法判定谁先死亡，此时就产生谁有权受领保险金的问题。为了解决这一问题，基于被保险人是为自己的利益而投保，寿险合同首先应保障被保险人及其近亲属的利益的思想

想。在人身保险实践逐渐形成了一个较为一致性的做法——“共同灾难条款”，即当受益人与被保险人死于同一灾难且无法分清先后时，则推定受益人先于被保险人死亡，保险金由被保险人的继承人领取。美国多数州采用的 1940 年《统一同时死亡法》就是实行这一规定。目前，我国保险法和人身保险合同虽然对此并没有明确规定，但是在实践中都是按照这一规定精神处理类似问题。因此，本案被保险人田某的身故保险金应由被保险人的儿子赵刚领取，而不是受益人（田某之女）的继承人——田某女儿的丈夫、被保险人田某之女婿领取。

随着我国人身保险市场日趋规范发展，在今后健全完善我国保险法律法制工作中将会对此作出准确、肯定的规范，以适应保险业发展的实际需要。

（2）测试任务：

思考题

- 1、何谓人寿保险？其特点是什么？
- 2、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 300 字左右。

（3）实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

（4）考核时量：

60 分钟。

（5）评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

60.试题编号：T-3-B-35 人寿保险法律条款之不可抗辩条款

考核技能点编号：J-3-B-3

（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，保险期限 15 年，每月保费 24 元，保险金额为 5000 元，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。一审法院经审理后支持了保险公司的意见，判决驳回诉讼请求。

案例评析

本案是一则涉及不可抗辩条款的案例，我国《保险法》对此尚无规定，该案是否可以根据不可抗辩条款来处理？

根据我国《保险法》规定，人身保险合同在订立时要求投保人对被保险人的有关身体健康的情况以及其他决定是否承保的有关情况，都应据实告知，不得有任何隐瞒或欺骗。如有隐瞒或欺骗，依据保险法规定保险人解除合同，不承担保险责任。

国外在保险实践中，对保险人的这项合同解除权是有一定限制，即保险公司只能在一定期限内（通常为两年）行使这项权利。在规定期间，保险公司查明真相即可行使保险合同解除权，超过了这个期限就意味着保险公司主动放弃保险合同解除权。

在我国，《保险法》仅规定年龄误报超过了两年，保险人不能行使合同解除权；而在现有的寿险、健康险条款中，对健康状况均没有不可抗辩的内容。

从本案的实际情况看，不可抗辩条款目前在我国还不适用。而且，双方当事

人所使用的简易人身保险条款中也明确约定“被保险人或投保人对投保条件有隐瞒或欺骗行为”属于除外责任。因此，保险公司可以行使合同解除权，并基于投保人的故意不履行告知义务行为，对合同解除前发生的事故不承担保险责任。

(2) 测试任务：

思考题

1. 何谓人寿保险？
2. 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。
3. 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 300 字左右。

(3) 实施条件：

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

A、合格标准：

分析思路清晰，判断恰当，重点突出，语言通顺，有理有据。

B、不合格标准：

分析思路不清晰，判断欠妥当或错误，重点不突出，语言欠通顺，缺少依据。

61.试题编号：T-3-Z-1 股票类型与基本操作（1）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并回答相关问题。

(2) 资料：

自 1993 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，这些企业都处于各行业领先地位在一定程度上体现厂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。

(3) 要求

①笔试，机试

②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。这一区分主要依据股票的上市地点和所面对的投资者而定。请分别说明它们的含义。

③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，总市值如何计算。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股票类型	正确解释各种类型股票的含义与区别	60 分
2	市值排名	截图正确	20 分
3	市值计算	正确写出总市值的计算公式	20 分

62.试题编号：T-3-Z-2 股票类型与基本操作（2）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并回答有关问题。

(2) 资料：

中国建筑（601668）2014 半年度报告显示，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。

(3) 要求

① 笔试，机试

② 说明什么是优先股，它和普通股有什么区别？

③ 为什么企业要发行优先股？

④ 指出最近交易日总市值最大和最小的建筑类股票并截图，总市值如何计算。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股票类型	正确解释优先股与普通股	40 分
2	优先股	正确解释发行优先股的原因	20 分
3	市值排名	排名正确	20 分
4	股票市值	正确解释市值的计算公式	20 分

63.试题编号：T-3-Z-3 股利分配核算

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

(2) 资料：

沃特体育股份有限公司是在原福建沃特体育用品有限公司和原福建省莆田市华丰鞋业有限公司的基础上改制而成的。公司前身华丰鞋业建于 1997 年，并于 2001 年在国内开始品牌运作，2004 年成立福建沃特体育用品有限公司，经过近二十年的艰苦创业，企业由小到大，由弱到强，至今发展成为一家集研发、设计、生产、销售、服务为一体的综合型体育用品品牌企业，“沃特（VOIT）”牌系列产品远销国内 30 多个省、市、自治区以及国外 20 多个国家和地区。

沃特股份有限公司流通在外的普通股股数为 200 万股，2008 年实现税后净利润为 1600 万元，发放股利为 400 万元。管理层预计 2009 年将实现税后净利润 2500 万元，预计投资所需资金 1000 万元。

(3) 要求

①笔试，机试

②根据资料，如公司采用固定股利政策，确定 2009 年应发放的每股股利？

③根据资料，如公司采用固定股利支付率的股利政策，确定 2009 年应发放的每股股利？

④说明不同股利政策对公司运营的影响（100 字以上）。

（4）实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

（5）考核时量

60 分钟

（6）评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	固定股利政策	正确计算应发每股股利	30 分
2	固定支付率政策	正确计算应发每股股利	30 分
3	股利政策影响	正确分析每种股利政策对公司运营的影响，100 字以上	

64.试题编号：T-3-Z-4 股利政策

考核技能点编号：J-3-Z-1

（1）任务描述

按规定回答有关问题。

（2）资料：

XYZ 公司的产品正处于产品生命周期的成熟期，其每股收益稳定地以 3 的低速增长。公司的股利政策是：每年税后收益的 75%用于发放股利。由于该公司的增长率很低，所以其股票价格主要受到股利水平的影响。公司经理向董事会提交了一个新项目：在迅速发展的华北市场投资 5000 万元建造一个新厂。预计此项投资的年收益率高达 32%之上，是公司当年平均收益率的两倍多。此项目的融资方案有如下三种：1、全部发行普通股融资 2、所需资金的一半以留存收益的方式解决，另一半以发行新股方式筹集，此方案将仅使当年的股利建少 3、以现有的资本结构中的负债比例发行一部分债券，不减少应发的股利，所需股本以方形普通股的方式融资。

（3）要求

① 笔试

②根据上述资料评价以上三种方案，分析各种方案对公司股利政策及股票价格可能造成的影响。要求 300-400 字

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股利政策	正确解释每种方案的股利政策，100 字	50 分
2	股价的影响因素	正确分析每种方案对股价的影响 100 字	50 分

65.试题编号：T-3-Z-5 股票指数分析（1）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，按要求完成规定的操作并截图

(2) 资料：

本周五（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。考虑到下周十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。”

(3) 要求

①笔试，机试

②结合案例解释“股指”、“股指期货”的含义

③截取“沪深 300 指数”K 线图和分时走势图。

④解释“外盘”，“内盘”，查询并分析沪深 300 指数的外盘、内盘（100

字以上)。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股指期货	正确解释股指、股指期货含义	40 分
2	软件操作	正确截图	20 分
3	外盘、内盘	正确解释含义,并能进行简要分析,100 字以上	40 分

66.试题编号: T-3-Z-6 股票指数分析 (2)

考核技能点编号: J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件, 按要求完成规定的操作并截图

(2) 资料:

本周五(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。考虑到下周十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。”

(3) 要求

①笔试,机试

②结合案例解释“股票指数”、“股指期货”的含义。

③解释“外盘”，“内盘”，查询上证指数的外盘、内盘并截图，对此进行一定的分析，100 字以上

④实例举出世界上知名的五个股票指数。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股票指数的概念	正确解释股指	10 分
		正确解释股指期货	10 分
2	外盘、内盘	正确截图	10 分
		概念解释正确	20 分
		分析有理有据，思路清晰，100 字以上	40 分
3	股票指数举例	正确写出 5 中股票指数	10 分

67.试题编号：T-3-Z-7 证券交易价格分析（1）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

根据证券交易实务分析下列情况下证券的成交量和成交价格。

(2) 资料

根据题目揭示行情买卖盘情况，若投资者要求即时买入或卖出股票，要求回答客户应申报的买入卖出价格。

某股票交易时揭示的即时买卖盘情况如下：

卖三 8. 8 元 10000 股

卖二 8. 78 元 50000 股

卖一 8. 77 元 30000 股

买一 8. 76 元 60000 股

买二 8. 74 元 10000 股

买三 8. 73 元 70000 股

A、一投资者以 8. 75 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

B、一投资者以 8. 76 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

C、一投资者以 8.77 元要求买入 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?

D、一投资者以 8.78 元要求买入 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?

E、一投资者以 8.78 元要求卖出 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?

F、一投资者以 8.77 元要求卖出 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?

G、一投资者以 8.76 元要求卖出 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?

H、一投资者以 8.75 元要求卖出 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?

I、若一投资者要求立即买入成交 20000 股, 40000 股 他所申报的最低买入价分别为多少?

F、若一投资者要求立即卖出成交 20000 股, 70000 股 他所申报的最高卖出价分别为多少?

(3) 要求

①笔试

②分析上述资料, 分析每种情况的成交情况, 并写出成交价格, 共计字数 400 字以上

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

①对给定的案例情况比较了解, 了解证券交易规则, 分析中体现出一定的学习能力;

②对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用, 体现证券从业人员要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力;

③能在测试时间内完成任务, 体现良好的时间管理能力。

④能以证券经纪人和操作者的身份思考问题、分析问题, 并以文字形式提交分析报告作为决策参考。

⑤对交易规则熟悉能掌握不同实时的成交情况, 语句通顺, 逻辑严谨, 言简意赅, 分析有理有据, 字数在 400 字以上。

68. 试题编号: T-3-Z-8 证券交易价格分析 (2)

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

根据证券交易实务分析下列情况下证券的成交量和成交价格。

(2) 资料

根据题目揭示行情买卖盘情况， 若投资者要求即时买入或卖出股票，要求回答客户应申报的买入卖出价格。

某股票交易时揭示的即时买卖盘情况如下：

卖三 6.6 元 10000 股

卖二 6.76 元 50000 股

卖一 6.77 元 30000 股

买一 6.76 元 60000 股

买二 6.74 元 10000 股

买三 6.73 元 70000 股

- A、一投资者以 6.75 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- B、一投资者以 6.76 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- C、一投资者以 6.77 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- D、一投资者以 6.76 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- E、一投资者以 6.76 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- F、一投资者以 6.77 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- G、一投资者以 6.76 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- H、一投资者以 6.75 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- I、若一投资者要求立即买入成交 20000 股，40000 股 他所申报的最低买入价分别为多少？

F、若一投资者要求立即卖出成交 20000 股，70000 股 他所申报的最高卖出价分别为多少？

(3) 要求

①笔试。

②分析上述资料，分析每种情况的成交情况，并写出成交价格，共计字数 400 字以上。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

①对给定的案例情况比较了解，了解证券交易规则，分析中体现出一定的学习能力；

②对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现证券从业人员要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

④能以证券经纪人和操作者的身份思考问题、分析问题，并以文字形式提交分析报告作为决策参考。

⑤对交易规则熟悉能掌握不同实时的成交情况，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数在 400 字以上。

69.试题编号：T-3-Z-9 股票发行（1）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

(2) 资料：

2007 年的 11 月 5 日，中石油登陆 A 股，当天最高价达到 46.62 元；2006 年 11 月 4 日，中石油收报 10.35 元，累计跌幅接近 60%。有人说，如果股份制改革催生了上一轮空前的大牛市，铸就了 6124.04 点的高峰，那么中石油的上市就成为绊倒这头大牛“最粗的一根绳索”。可以预见的是，只要中石油没有见底，A 股的下一轮牛市就无从谈起。

稍感欣慰的是，在中石油上暴露出的一些制度性问题引起了市场各方的反思，其中一些弊端已经或正在得到纠正。我们回顾中石油上市 1 周年以来的历程，就是希望当若干年后中国股市再一次迎来牛市行情时，一个成熟而公正的制度体系已经建立起来，从而从根本上杜绝第 2、第 3 个中石油的出现。

(3) 要求

① 笔试，机试

②举例说明上海证券交易所主板上市股票代码的特征、深圳证券交易所主板上市股票代码特征、中小板和创业板股票代码特征。

③中小板和创业板在哪个交易所上市，上海证券交易所和深圳证券交易所是会员制还是公司制，会员制和公司制各自的特征。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	代码特征	正确举出各板的证券代码	20 分
2	中小板上市	正确举出中小板的上市交易所	10 分
3	证券交易所类型	正确指出中国证交所的类型	10 分
		正确解释会员制与公司制的区别	60 分

70.试题编号：T-3-Z-10 股票发行（2）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

(2) 资料：

据悉，阿里巴巴于今年 9 月 8 日正式启动上市路演。若进展顺利，则阿里将于 9 月 19 日正式在纽约证券交易所上市交易。值得一提的是，本次阿里赴美上市，将会成为美股最大规模的 IPO，预期筹集的资金规模或将高达 243 亿美元，其估值或达到 1542 亿美元至 1698 亿美元左右。

阿里赴美上市，对中国股市而言，确实是一种损失。然而，纵观过去十余年的时间，因我国相关制度不完善，市场准入门槛过高，最终导致一批优秀的互联网企业被迫走出国门。

事实上，进入 2000 年，在全球互联网高速发展的时代中，我国的互联网企业也逐渐茁壮成长。期间，诞生了腾讯、百度、新浪、搜狐、盛大等知名互联网企业。

遗憾的是，在这类互联网企业成长初期，最紧缺的莫过于运作的资金。然而，

针对当时我国相对狭窄的融资渠道，并不能满足这类互联网企业的融资需求。更多的时候，这些企业根本无法从常规的渠道中获取资金。或许可以这样认为，因这类互联网企业正处于发展萌芽阶段，传统融资渠道并不会轻易对这类企业打开绿色通道。无奈之下，企业为生存、为发展，借道其他渠道获取发展的资金。

(3) 要求

①笔试，机试

②举例说明上海证券交易所主板上市股票代码的特征、深圳证券交易所主板上市股票代码特征、中小板和创业板股票代码特征。

③中小板和创业板在哪个交易所上市，上海证券交易所和深圳证券交易所是会员制还是公司制，会员制和公司制各自的特征。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	代码特征	正确举出各板的证券代码	20 分
2	中小板上市	正确举出中小板的上市交易所	10 分
3	证券交易所类型	正确指出中国证交所的类型	10 分
		正确解释会员制与公司制的区别	60 分

71.试题编号：T-3-Z-11 债券交易业务（1）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并回答有关问题。

(2) 资料：

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 119 亿元，五期债券期限均为 3 年。

(3) 要求

① 笔试，机试

②对最近交易日上市债券总市值排名并截图，指出最近交易日总市值最大和最小的债券，总市值分别为多少。

③ 债券按发行主体的不同可以分为哪些类型？

④债券与股票的主要区别有哪些？

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(5) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	市值排名	正确截图	40 分
2	债券类型	正确提出并解释债券的类型	30 分
3	债券的内涵	正确解释债券与股票的区别	30 分

72.试题编号：T-3-Z-12 债券交易业务（2）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并回答有关问题。

(2) 资料：

证券法第十六条 公开发行公司债券，应当符合下列条件：（一）股份有限公司的净资产不低于人民币三千万元，有限责任公司的净资产不低于人民币六千万元；（二）累计债券余额不超过公司净资产的百分之四十；（三）最近三年平均可分配利润足以支付公司债券一年的利息；（四）筹集的资金投向符合国家产业政策；（五）债券的利率不超过国务院限定的利率水平；（六）国务院规定的其他条件。

公开发行公司债券筹集的资金，必须用于核准的用途，不得用于弥补亏损和非生产性支出。上市公司发行可转换为股票的公司债券，除应当符合第一款规定的条件外，还应当符合本法关于公开发行股票的条件，并报国务院证券监督管理机构核准。

(3) 要求

① 笔试，机试

②对最近交易日深圳债券总市值排名并截图，指出最近交易日总市值最大和最小的债券，总市值分别为多少。

③ 公司债券与企业债券的区别？

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	市值排名	正确截图	40 分
2	债券的内涵	正确解释公司债券与企业债券的区别	60 分

73.试题编号：T-3-Z-13 基金交易业务（1）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

(2) 资料：

同盛基金（184699）的基金发起人为中信证券有限责任公司、湖北证券有限责任公司、天津北方国际信托投资公司、安徽省信托投资公司和长盛基金管理有限公司，基金托管人为中国银行（601988），基金管理人为长盛基金管理有限公司。

经中国证券监督管理委员会证监基金字[1999]30 号文批准，全部 30 亿基金单位，由发起人认购 3000 万份基金单位，向商业保险公司配售 9 亿份，其余 20.7 亿份基金单位于 1999 年 11 月 1 日通过深圳证券交易所上网定价方式发行，发行价 1.01 元人民币（含 0.01 元发行费用），基金的发行和募集工作已于 1999 年 11 月 5 日结束。

1999 年 11 月 1 日同盛证券投资基金发起人公告同盛证券投资基金成立。公开发行的 20.7 亿份基金单位、向商业保险公司配售 9 亿份以及发起人认购的 3000 万份基金单位共计 30 亿元，已于 11 月 5 日全部划至本基金的托管人——

中国银行（601988）“同盛基金（184699）专户”，本基金的管理人——长盛基金管理有限公司正式管理本基金。基金上市申请经深圳证券交易所深证上[1999]109号文审核同意，将于1999年11月26日在深交所挂牌交易。基金总份额为30亿份，本次上市流通的份额为29.7亿份，本基金发起人认购的3000万份基金单位自本基金成立日起一年内不得转让。一年以后，在本基金存续期间，发起人持有的基金单位不得低于其认购基金单位份额的50%，即1500万份基金单位，并应由每家基金发起人按发起时认购的比例分别持有。

（3）要求

- ① 笔试，机试
- ② 封闭式基金与开放式基金的区别？
- ③ 找出5支封闭式基金，截图

④ 查找“同盛基金（184699）”相关信息，填入下表：

基金名称	同盛证券投资基金	基金代码	
基金简称		每份发行价	
基金份数额总额		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	
上市地点		基金协调人	
会计师事务所		律师事务所	

（4）实施条件

① 在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

② 上述相关资料齐全。

（5）考核时量

60分钟

（6）评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	基金类型	正确解释封闭型与开放型基金的区别	40分
2	基金操作	正确截图	20分
3	基金资料查询	正确查询该基金的相关资料	40分

74.试题编号：T-3-Z-14 基金交易业务（2）

考核技能点编号：J-3-Z-1

（1）任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

(2) 资料：

“银华瑞吉（150047）”基金为股票型基金，具有较高风险、较高预期收益的特征。作为行业基金，在享受消费行业收益的同时，也必须承担单一行业带来的风险。从本基金所分离的两类基金份额来看，银华瑞吉（150047）份额具有低风险、收益相对稳定的特征；银华瑞祥份额具有高风险、高预期收益的特征。

(3) 要求

- ① 笔试，机试
- ② 基金类型可分为公司型与契约型，请分别进行解释比较。
- ③ 找出 5 支封闭式基金，对其基金净值进行排名并截图
- ④ 查找“银华瑞吉（150047）”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	
上市地点		基金协调人	
会计师事务所		律师事务所	

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	基金类型	正确解释公司型与契约型基金的区别	40 分
2	基金操作	正确截图	20 分
3	基金资料查询	正确查询该基金的相关资料	40 分

75.试题编号：T-3-Z-15 基金交易业务（3）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

(2) 资料：

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 55%。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。

（3）要求

① 笔试，机试

②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	
上市地点		基金协调人	
会计师事务所		律师事务所	

③基金类型可分为公司型与契约型，请分别进行解释比较。

（4）实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

（5）考核时量

60 分钟

（6）评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	基金类型	正确解释公司型与契约型基金的区别	40 分
2	基金操作	正确截图	20 分
3	基金资料查询	正确查询该基金的相关资料	40 分

76.试题编号：T-3-Z-16 基金交易业务（4）

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

(2) 资料：

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。

(3) 要求

① 笔试，机试

②概念解释：公募基金；股票型基金；混合型基金

③找出市值排名前 5 支封闭式基金，并截图

④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	
上市地点		基金协调人	
会计师事务所		律师事务所	

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	基金类型	正确解释名词概念	40 分

2	基金操作	正确截图	20 分
3	基金资料查询	正确查询该基金的相关资料	40 分

77.试题编号：T-3-Z-17 期货交易业务（1）

考核技能点编号：J-3-Z-1

（1）任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

（2）资料：

7月1日，大豆的现货价格为每吨2040元，某加工商对该价格比较满意，卖出100吨现货大豆。为了避免将来现货价格可能上升，从而提高原材料的成本，决定在大连商品交易所进行大豆套期保值交易。而此时大豆9月份期货合约的价格为每吨2010元，基差30元/吨，该加工商于是在期货市场上买入10手9月份大豆合约。8月1日，他在现货市场上以每吨2080元的价格买入大豆100吨，同时在期货市场上以每吨2040元卖出10手9月份大豆合约，来对冲7月1日建立的空头头寸。从基差的角度看，基差从7月1日的30元/吨扩大到8月1日的40元/吨。

（3）要求

① 笔试，机试

②远期交易与期货的区别？

③将资料中的交易结果填入下表：

交易品种	现货市场交易情况	期货市场交易情况	基差
7月1日			
8月1日			
套利结果			
总盈利			

（4）实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

（5）考核时量

60分钟

（6）评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	期货概念	正确区分远期交易与期货	30分

2	买方套利	正确填写交易情况	30 分
		准确计算盈亏情况	40 分

78.试题编号：T-3-Z-18 贵金属期货交易业务

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

(2) 资料：

芝加哥期货交易所(CBOT)：芝加哥期货交易所是当前世界上交易规模最大、最具代表性的农产品交易所，19 世纪初期，芝加哥是美国最大的谷物集散地，随着谷物交易的不断集中和远期交易方式的发展，1848 年，由 82 位谷物交易商发起组建了芝加哥期货交易所，该交易所成立后，对交易规则不断加以完善，于 1865 年用标准的期货合约取代了远期合同，并实行了保证金制度。芝加哥期货交易所除提供玉米、大豆、小麦等农产品期货交易外，还为中、长期美国政府债券、股票指数、市政债券指数、黄金和白银等商品提供期货市场，并提供农产品、金融及金属的期权交易。芝加哥期货交易所的玉米、大豆、小麦等品种的期货价格，不仅成为美国农业生产、加工的重要参考价格，而且成为国际农产品贸易中的权威价格。2006 年 10 月 17 日，美国芝加哥城内的两大交易所——芝加哥商业交易所与芝加哥期货交易所——正式合并成为芝加哥交易所集团，总市值达到 250 亿美元。

(3) 要求

笔试，机试

1、什么是保证金制度？融资融券业务分别指的是什么？

2、黄金是世界最重要的商品期货之一，请问影响黄金期货价格变动的因素有哪些？（300 字以上）

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
----	-----	------	----

1	期货概念	正确解释保证金制度	15 分
		正确解释融资融券业务	15 分
2	期货价格影响因素	正确说出三种以上因素	30 分
		能对影响因素进行一定深度的分析	40 分

79.试题编号：T-3-Z-19 看涨期权业务

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

(2) 资料：

深圳证券交易所本月正式启动股票期权仿真测试，6 只产品成为首批测试标的。在此之前，上海证券交易所和中国金融期货交易所已相继启动了个股期权和股指期货的仿真测试。

期权的渐行渐近无疑是一个信号：作为全球新兴资本市场中举足轻重的成员之一，中国股市正加快金融期货的扩容脚步，以适应其不断增长的风险管理需求。

来自机构的信息显示，9 月 9 日启动的深交所首场股票期权仿真测试选择了 6 只测试标的，其中包括易方达深证 100、易方达创业板和华夏中小板等 3 只 E T F，以及 3 只个股。

(3) 要求

- ① 笔试，机试
- ② 什么是期权，它与期货有何区别？
- ③ 买方期权与卖方期权的区别？

④ 某日某期货交易所 10 月份大豆期货合约价格为 4500 元/吨，某个投资者出了一份执行价格为 4600 元/吨大豆期货的看涨期权，权利金为 20 元/吨，计算下列各种情况下的盈亏情况，并用图表示。

- 1) 若期权到期时期货价格为 4400 元/吨。
- 2) 若期权到期时期货价格为 4610 元/吨。
- 3) 若期权到期时期货价格为 4700 元/吨。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	期权概念	正确解释期权	10 分
		正确解释期权与期货的区别	15 分
2	看涨期权	正确计算每种情况盈亏情况	75 分

80.试题编号：T-3-Z-20 农产品期权业务

考核技能点编号：J-3-Z-1

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

(2) 资料：

期权又称为选择权，是在期货的基础上产生的一种衍生性金融工具。指在未来一定时期可以买卖的权利，是买方向卖方支付一定数量的金额（指权利金）后拥有的在未来一段时间内（指美式期权）或未来某一特定日期（指欧式期权）以事先规定好的价格（指履约价格）向卖方购买或出售一定数量的特定标的物的权力，但不负有必须买进或卖出的义务。

(3) 要求

笔试，机试

看涨期权与看跌期权的区别？欧式期权与美式期权的区别？

2014 年 2 月 27 日，某投资者以 11.75 美分的价格买进 7 月豆粕敲定价格为 310 美分的看涨期权，然后以 18 美分的价格卖出 7 月豆粕敲定价格为 310 美分的看跌期权，随后该投资者以 311 美分的价格卖出 7 月豆粕期货合约。则该套利组合的收益为多少？请写出计算过程并画图。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	期权概念	正确解释看涨与看跌期权	20 分

		正确解释美式与欧式期权	20 分
2	看涨期权	正确计算每种情况盈亏情况	60 分

81.试题编号：T-3-Z-21 货币政策分析

考核技能点编号：J-3-Z-2

(1) 任务描述

根据中国人民银行的货币政策，解读宏观经济政策对证券市场可能造成的影响。

(2) 资料

2014 年 2 月 25 日中国人民银行公开市场操作进行 1000 亿元人民币 14 天期正回购操作，中标利率为 3.8%。这是继 2 月 18 日以来，央行第三次利用正回购工具从货币市场回收流动性。上周，央行在公开市场施行两笔合计 1080 亿元的 14 天期正回购操作，中标利率均为 3.8%，为 8 个月以来央行首次使用正回购工具。央行持续回收流动性，惊动了 A 股。从 2 月 20 日高点至 5 月 23 日，上证指数最大回落已经 150 点。

5 月份 A 股市场遭遇暴跌，创业板指数在创出历史新高后上演惊天大跳水，最大跌幅超过 5%，沪深两市股指也在其带领下大幅回落。收盘时，沪指跌破 30 日均线的最后一道防线，深成指再创出调整以来的新低，创业板指数不但跌破 1500 点大关，更是发力跌破 30 日均线，并下穿 5 周均线，走势极为难看。两市掀跌停潮，近百只个股跌停。

(3) 要求

①笔试

②分析上述资料，分析货币政策工具和对证券市场可能的影响，共计字数 400 字以上

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量：

60 分钟

(6) 评价标准

①对给定的案例情况比较了解，了解货币政策操作工具及对证券市场可能影响，体现出一定的学习能力。

②对背景资料分析透彻、能找出有用的信息，体现证券从业人员要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。

③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

④能以证券分析师的身份思考问题、分析问题。

⑤撰写并提交的报告要围绕主题撰写，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数在 400 字以上。

82.试题编号：T-3-Z-22 宏观经济政策分析

考核技能点编号：J-3-Z-2

(1) 任务描述

根据采购经理人指数的经济含义，解读宏观经济政策对证券市场可能造成的影响。

(2) 资料

2014 年随着 7 月份 PMI 继续大幅回升，中国经济开始进入阶段性“蜜月期”。

中国物流与采购联合会、国家统计局 1 日公布数据，7 月份中国制造业采购经理指数（PMI）为 51.7%，比上月上升 0.7 个百分点。该指数连续 5 个月上升，为今年以来最大月度升幅。

“7 月份 PMI 指数继续回升，且幅度加大，预示未来经济增长呈现稳中略升态势。”国研中心宏观经济研究员张立群（微博）分析称。

张立群指出，订单指数、库存指数、采购量指数、购进价格指数、生产经营活动预期等分项指数，都有不同幅度上升，表明经济增长由落转稳的态势已全面形成，预计未来还会继续保持一段时间。

中国物流信息中心陈中涛也认同此观点。他指出，当前经济运行的稳定性进一步增强，增速回升态势初步形成。“下半年 PMI 指数如果能够稳定在 51%左右，全年可望实现经济增长 7.5%左右的目标。”

而申银万国首席宏观分析师李慧勇更是将经济的企稳称之为中国经济进入为期 3 个月的“蜜月期”。

下周起将陆续出炉的 7 月份主要宏观经济指标将为判断经济状况提供更多佐证，李慧勇认为，受高基数因素影响，7 月出口增速会有所回落，但消费和投资增速将会持稳或小幅回升。

此外，当天出炉的另一先行指标—汇丰 PMI 连续两个月大幅回升，也为这段

“蜜月期”更添糖分。数据显示，7月汇丰制造业PMI终值为51.7%，略低于初值52%，但这是该指数连续第二个月位于荣枯线50上方，并创下18个月以来新高。6月终值为50.7%。

尽管经济改善，但高层多次强调基础并不牢固。本周二召开的中共中央政治局会议指出，“中国发展必须保持一定速度，不然很多问题难以解决”，另外会议还称，下半年要保持宏观政策连续性和稳定性，针对经济运行中的突出问题，更加注重定向调控。

分析人士指出，上述论调就意味着三季度政策仍将保持宽松，定向调控也会持续发力。

(3) 要求

① 笔试

②分析上述资料，分析采购经理人指数和对证券市场可能的影响，共计字数400字以上。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量：

60 分钟

(6) 评价标准

①对给定的案例情况比较了解，了解采购经理人指数及对证券市场可能影响，体现出一定的学习能力；

②对背景资料分析透彻、能找出有用的信息，体现证券从业人员要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

④能以证券分析师的身份思考问题、分析问题。

⑤撰写并提交的报告围绕主题，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数在400字以上。

83.试题编号：T-3-Z-23 存款准备金率分析

考核技能点编号：J-3-Z-2

(1) 任务描述

根据中央银行存款准备金率调整,解读宏观经济政策对证券市场可能造成的影响。

(2) 要求:

上网查询 2008 年以来存款准备金率的调整情况,解读其政策因素并分析对证券市场的影响。

(3) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量:

60 分钟

(6) 评价标准

①能有效收集和整理资料,了解存款准备金率及对证券市场可能影响,体现出一定的学习能力;

②对资料分析透彻、能找出有用的信息,体现证券从业人员要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力;

③能在测试时间内完成任务,体现良好的时间管理能力。

④能以证券分析师的身份思考问题、分析问题。

⑤撰写并提交的报告围绕主题,语句通顺,逻辑严谨,言简意赅,分析有理有据,字数在 400 字以上。

84.试题编号: T-3-Z-24 经济指标分析

考核技能点编号: J-3-Z-2

(1) 任务描述

上网收集经济指标,分析与预测证券市场总体走势。

(2) 实施条件:

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(3) 资料准备:

印发表格。

(4) 要求:

填表、分析与预测。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

- ①能正确查询相关资料，了解各类经济指标，体现出一定的学习能力。
- ②对资料分析透彻、能找出有用信息，体现证券从业人员要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。
- ③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。
- ④能以证券分析师的身份思考问题、分析问题。
- ⑤撰写并提交的报告围绕主题，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数在 400 字以上。

附表格

单位：

指标类别	具体指标	去年	前年	指标类别	具体指标	去年	前年
国民经济 总体指标	国内生产 总值			投资指标	全社会固定 资产投资总 额		
	工业增加 值				实际利用外 资总额		
	失业率			消费指标	社会消费品 零售总额		
	通货膨 胀率				城乡居民储 蓄存款总额		
	进出口总 额			金融指标	货币供应量		
财政指标	财政收入				利率		
	财政指出				汇率		
	赤字或结 余				外汇储备		

85.试题编号：T-3-Z-25 GDP 增长与上证指数分析

考核技能点编号：J-3-Z-2

(1) 任务描述

上网查询 2010 年以来我国 GDP 的增长情况，结合上证指数分析两者的相关性。

(2) 要求：

查询，填表，画坐标图，写分析报告。

(3) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(4) 考核时量

60 分钟

(5) 评价标准

①能正确查询相关资料，并画出 2010 年以来我国 GDP 的增长情况和上证指数的坐标图。

②对资料分析透彻、能找出有用的信息并加以利用，体现证券从业人员要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。

③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

④能以证券分析师的身份思考问题、分析问题。

⑤撰写并提交的报告围绕主题，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数在 200 字以上。

附表格

年 份	GDP 增长	上证年收盘指数
2010 年		
2011 年		
2012 年		
2013 年		
2014 年		
2015 年		
2016 年		
2017 年		
2018 年		
2019 年		

86.试题编号：T-3-Z-26 财政政策分析

考核技能点编号：J-3-Z-2

(1) 任务描述

根据我国的财政政策，解读宏观经济对证券市场可能造成的影响。

(2) 要求：

根据给出资料和网上信息，分析我国的财政政策及其对证券市场的影响。

(3) 资料

2014 年，我国继续实施积极的财政政策，适当扩大财政赤字和国债规模，

保持必要的调控能力。2014 年，中央财政赤字规模安排 9000 亿元，比 2013 年增加 1000 亿元；中央代地方发行 5000 亿元国债，比 2013 年增加 1000 亿元。全国财政赤字规模增加到 14000 亿元。进一步调整财政支出结构，着力保障和改善民生。一是保持政府投资规模的合理增长。加大对棚户区改造、中西部地区铁路、城市管网改造等在建项目的资金支持力度；二是严格控制对高耗能、高排放行业和产能过剩行业投资，严格控制新的一般性的地方政府投资项目的开工，切实防范地方债务和地方政府融资平台风险累积。三是积极培育新的消费热点，支持实施“宽带中国”战略，推动信息惠民工程建设，积极培育扶植信息、养老、健康等新型消费业态。保持经济运行处在合理区间。完善宏观调控政策框架，守住稳增长好、保就业的下限和防通胀的上限，继续实施积极的财政政策和稳健的货币政策。今年安排财政赤字 13,500 亿元，比上年增加 1,500 亿元。但赤字率稳定在 2.1%，体现财政政策的连续性。

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

①对给定的案例情况比较了解，了解财政政策及对证券市场可能影响，分析报告中体现出一定的学习能力。

②对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现证券从业人员要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。

③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

④能以证券分析师的身份思考问题、分析问题。

⑤撰写并提交的报告围绕主题，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数在 400 字以上。

87.试题编号：T-3-Z-27 经济运行分析

考核技能点编号：J-3-Z-2

(1) 任务描述

根据 GDP 增长目标和物价总水平的控制目标，以及网上信息，分析经济运行

对证券市场可能造成的影响。

(2) 资料

2018 年 3 月全国两会代表经过认真比较、反复权衡，把增长预期目标定在 6%-6.5%，兼顾了需要和可能。这与全面建成小康社会的目标相衔接，有利于增强市场信心，有利于调整优化经济结构。实现今年经济增长目标有不少积极因素，但必须付出艰辛努力。同时把居民消费价格涨幅控制在 3.0%左右，考虑了去年涨价翘尾影响和今年新涨价因素，也表明我们抑制通胀、保障民生的决心和信心。保持物价总水平基本稳定具备许多有利条件。但今年推动价格上涨的因素不少，不能掉以轻心，必须做好物价调控。

(3) 要求：

笔试：根据上述资料分析 GDP 和物价总水平对证券市场可能造成的影响。

(500 字)

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

①对给定的案例情况比较了解，了解 GDP 增长和物价总水平的控制及对证券市场的影响，分析报告中体现出一定的学习能力。

②对背景资料分析透彻、能找出有用的信息，体现证券从业人员要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。

③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

④能以证券分析师的身份思考问题、分析问题。

⑤撰写并提交的报告围绕主题，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数在 400 字以上。

88.试题编号：T-3-Z-28 经济周期分析

考核技能点编号：J-3-Z-2

(1) 任务描述

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。

(2) 资料

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。

(3) 要求：

笔试：根据资料分析经济周期对证券市场可能造成的影响。（400 字）

(4) 实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

(5) 考核时量

60 分钟

(6) 评价标准

①了解经济周期及对证券市场的影响，分析报告中体现出一定的学习能力。

②对背景资料分析透彻、能找出有用的信息，体现证券从业人员要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。

③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

④能以证券分析师的身份思考问题、分析问题。

⑤撰写并提交的报告围绕主题，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数在 400 字以上。

89.试题编号：T-3-Z-29 保险行业分析

考核技能点编号：J-3-Z-2

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并对平安保险进行行业分析

(2) 资料：

中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国平安”）于 1988 年诞生于深圳蛇口，是中国第一家股份制保险企业，至今已发展成为融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。中国平安拥有近 54.9 万名寿险销售人员和约 20 万名正式雇员。截至 2013 年 6 月 30 日，集团总资产达人民币 3.17 万亿元，归属母公司股东权益为人民币 1,727.56 亿元。从

保费收入来衡量，平安寿险为中国第二大寿险公司，平安产险为中国第二大产险公司。2013年7月8日，中国平安保险（集团）股份有限公司斥资2.6亿英镑，买下位于英国伦敦金融城中心的地标性建筑——劳埃德保险公司大厦。中国平安在2012年《福布斯》“全球上市公司2000强”中名列第83位；美国《财富》杂志“全球领先企业500强”名列第181位，并蝉联中国内地非国有企业第一；除此之外，在英国WPP集团旗下Millward Brown公布的“全球品牌100强”中，名列第84位。

市场竞争是市场经济的基本特征，在市场经济条件下，企业从各自的利益出发，为取得较好的产销条件、获得更多的市场资源而竞争。通过竞争，实现企业的优胜劣汰，进而实现生产要素的优化配置。研究保险行业行业市场竞争情况，有助于保险行业行业内的企业认识行业的竞争激烈程度，并掌握自身在保险行业行业内的竞争地位以及竞争对手情况，为制定有效的市场竞争策略提供依据。

（3）要求

①笔试，机试

②运行证券行情分析软件，查询保险行业上市企业相关信息，完成下表：

保险行业上市公司财务数据（2018年报）

公司名称	安定能力		管理能力		盈利能力		成长能力	
	流动比率	资产负债率	应收账款周转率	总资产周转率	总资产报酬率	主营业务利润率	税后利润增长率	主营业务收入增长率

③试根据上表对中国平安进行行业分析（200字）。

（财务指标的解释（至少五个），评价中国平安在行业中的财务情况）

（4）实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2003及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

（5）考核时量

60分钟

(6) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	财务信息查询	正确查找出 5 各公司的各项财务指标	每空 1 分，共 45 分
2	财务指标的解 释	每项财务指标的计算公式和经济含义 (至少五个)	每项指标 5 分，共 25 分
3	财务指标评价	从横向出发，能以证券分析师的身份思考问题、分析问题，并以文字形式提交分析报告作为决策参考，200 字以上	30 分

90.试题编号：T-3-Z-30 银行业分析

考核技能点编号：J-3-Z-2

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并对银行业进行行业分析

(2) 资料：

聊起最能赚钱的企业，可能第一个想到的就是银行。不过，从最新的半年报数据来看，银行也没有那么赚钱了，部分公司净利润增速降至个位数。“在宏观经济增速放缓以及利率市场化大背景下，贷款增速放缓和资金成本上升都制约着银行的利润空间。”一位不愿透露身份的券商银行业分析师昨日告诉记者。以中国银行（601988）为例，6 月末该集团客户贷款总额 84245.95 亿元，比上年末增长 10.74%。其中，人民币贷款总额比上年末仅增长 7.17%。这两项数据虽然比 2013 年同期好，但均低于去年全年的表现。而且在利率方面，占大头的公司贷款平均利率和去年同期持平，收益率大幅提升的票据贴现规模却占比很小。

实际上，由于存款成本提升和贷款增幅提升难，以及已经或未来可能出现的坏账，让“掌管”钞票的银行手头也不宽裕。各大银行也开始密集地再融资“补血”。数据显示，目前计划通过发债和优先股补充资本金的规模超过不低于 2000 亿元。有分析认为，频繁的融资不排除就是为将来可能出现的坏账做准备。有机构预计，未来两年内，银行可能出现一波再融资高峰，实际到手的融资规模可能超过 4000 亿元。

来源：大洋网-广州日报

(3) 要求

① 笔试，机试

② 按照要求进行操作并截图，对相关问题进行回答

- 通过板块查找所有上市银行股票。可输入“YH”查找，或在底部板块--行业板块--银行查找，目前 16 家上市银行，以抽考时为准。

- 对最近交易日涨幅排名，指出最近交易日涨幅最大和最小（或下跌最大）的银行股。

- 对银行板块现价排名，指出股票价格最高和最低的上市银行股票价格

- 对最近交易日成交金额排名，指出最近交易日成交金额最大和最小的银行股

- 对最近交易日换手率排名，指出最近交易日换手率最大和最小的银行股，并说明换手率的计算公式及含义

（4）实施条件

①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。

②上述相关资料齐全。

（5）考核时量：

60 分钟

（6）评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	财务信息查询	正确查找出 16 家银行的各项财务指标	20 分
2	涨跌幅排名	截图正确	15 分
3	现价排名	截图正确	15 分
4	成交金额排名	截图正确	15 分
5	交易日换手率排名，公式与含义	截图正确，公式正确，能基本说出换手率的含义	10/10/15 分

三、专业技能抽查方式

金融管理专业技能抽查设计了金融服务礼仪基本技能、金融营销技能、金融业务处理技能三大模块。金融服务礼仪基本技能模块包括仪态、仪容、语言礼仪和待客礼仪基本技能，每个学生按照规定情境与技能要求演示（两个同学扮演不同角色），考核时间 5 分钟，本模块 100 分；金融营销技能模块包括银行、证券、保险等金融产品调研方案编制、调查问卷设计、个人金融产品销售方案编制、网点促销活动策划方案编制和调查报告撰写技能，本模块下设操作试题，抽查时每个学生从题库中随机抽取一道题，考核时间 60 分钟，本模块 100 分；金融业务处理技能模块分为银行、保险、证券三部分，考核时间 60 分钟，考虑到教学实

践情况，本专业从银行业务与保险业务中各抽取一题，本模块 100 分。三大模块都必需抽查，且每个模块合格才算合格。

四、参照标准或规范

- 1、中国银行业协会《中国银行业从业人员资格认证考试证书管理办法》
- 2、中国银行业从业人员资格认证考试证书《公共基础考试大纲》、《个人理财考试大纲》、《风险管理考试大纲》、《公司信贷考试大纲》《个人贷款考试大纲》
- 3、中国证券监督管理委员会《证券业从业人员资格管理办法》
- 4、中国证券监督管理委员会《2019 年证券业从业人员资格考试大纲》；
- 5、中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会共同发布《中国证券期货市场场外衍生品交易权益类衍生品定义文件（2019 年版）》
- 6、中国保险监督管理委员会《中国人身保险从业人员资格考试项目(CICE)考试大纲》
- 7、国家人力资源与社会保障部职业资格认证中心《金融师》资格标准
- 8、个人贷款管理暂行办法
- 9、个人定期存单质押贷款办法
- 10、农户贷款管理办法
- 11、汽车贷款管理办法
- 12、金融租赁公司管理办法
- 13、信托公司管理办法
- 14、典当管理办法
- 15、商业银行保理业务管理暂行办法
- 16、商业银行个人理财业务管理暂行办法
- 17、中华人民共和国商业银行法
- 18、中华人民共和国保险法
- 19、中华人民共和国证券法
- 20、中华人民共和国担保法
- 21、金融业服务礼仪手册
- 22、关于促进互联网金融健康发展的指导意见