



中国人寿  
CHINA LIFE

保险职业学院  
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

# 金融服务与管理专业 技能考核题库

《金融服务与管理专业技能考核题库》

编写组

2023年8月20日

## 《金融服务与管理专业技能考核标准与题库》

### 编写组成员

主编：蒋桂松

副主编：雷荣，杨艳，何叔飞，彭进

参编：谢汀芬，袁丽，向兰（行业专家）

主审：常伟

本题库与标准以湖南省教育厅 2016 年由曾赛红、颜家水，石丽萍等编著的高等职业院校学生专业技能抽查与题库《金融管理》（湖南大学出版社）为模板，在此一并申明与感谢。

《金融服务与管理专业技能考核标准与题库》所有内容仅供保险职业学院教学使用，不得直接用于以盈利为目的的活动中，采用时请注意许可。

## 目 录

<b>模块一 金融客户服务基本技能</b> .....	<b>1</b>
1. 试题编号: T-1-1 银行理财客服业务处理 .....	1
2. 试题编号: T-1-2 银行大堂客服业务处理 .....	2
3. 试题编号: T-1-3 银行异常客服业务处理 .....	4
4. 试题编号: T-1-4 银行投诉服务处理 .....	6
5. 试题编号: T-1-5 防诈骗业务处理 .....	7
6. 试题编号: T-1-6 异常客服业务处理 .....	9
7. 试题编号: T-1-7 现金支票客服业务处理 .....	10
8. 试题编号: T-1-8 银行现金业务客服处理 .....	12
9. 试题编号: T-1-9 银行外汇业务客服处理 .....	13
10. 试题编号: T-1-10 银行客服业务处理 .....	15
<b>模块二 金融营销技能</b> .....	<b>17</b>
<b>项目 1 调研方案撰写</b> .....	<b>17</b>
1. 试题编号: T-2-1 长沙市场车贷需求调研 .....	17
2. 试题编号: T-2-2 长沙市工行个人自建住房贷款业务需求调研 .....	19
3. 试题编号: T-2-3 社区民间借贷现状调查 .....	20
4. 试题编号: T-2-4 证券市场散户投资者投资需求调研 .....	22
5. 试题编号: T-2-5 长沙市居民健康保险需求的市场调研 .....	24
6. 试题编号: T-2-6 长沙市居民养老需求市场调研 .....	26
<b>项目 2 调查问卷设计</b> .....	<b>28</b>
7. 试题编号: T-2-7 长沙市场车贷需求调研问卷制订 .....	28
8. 试题编号: T-2-8 长沙市工行个人自建住房贷款业务需求调研问卷制订 .....	30
9. 试题编号: T-2-9 社区民间借贷现状调查问卷制订 .....	31
10. 试题编号: T-2-10 证券投资市场需求调研问卷制订 .....	33
11. 试题编号: T-2-11 株洲市居民吉祥人寿银保业务需求调研问卷制订 .....	34
12. 试题编号: T-2-12 长沙市大学生学平险购买情况调研问卷制订 .....	36
<b>项目 3 调研报告撰写</b> .....	<b>38</b>
13. 试题编号: T-2-13 某银行服务质量调研报告撰写 .....	38
14. 试题编号: T-2-14 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报告撰写 .....	40
15. 试题编号: T-2-15 湖南省县域经济民间借贷现状调查报告撰写 .....	43
16. 试题编号: T-2-16 长沙市居民收入水平及保险需求调查报告撰写 .....	45
17. 试题编号: T-2-17 长沙市城镇居民医疗保险相关知识市场调查报告撰写 .....	49
18. 试题编号: T-2-18 平安保险服务的满意程度调查报告撰写 .....	54
<b>项目 4 销售方案撰写</b> .....	<b>60</b>
19. 试题编号: T-2-19 工商银行公司业务产品: 流动资金贷款销售方案 .....	60
20. 试题编号: T-2-20 民生银行“智家贷”业务销售方案 .....	62
21. 试题编号: T-2-21 招商证券阳光私募基金销售方案 .....	63
22. 试题编号: T-2-22 中信证券理财产品销售方案 .....	65

23. 试题编号: T-2-23 保险公司“少儿保险”产品销售方案 .....	67
24. 试题编号: T-2-24 国寿鑫裕养老保险销售方案 .....	69
<b>项目 5 促销方案撰写 .....</b>	<b>72</b>
25. 试题编号: T-2-25 建设银行“鑫存管®”业务促销方案 .....	72
26. 试题编号: T-2-26 湖南省农村信用联社种养大户贷款业务促销方案 .....	74
27. 试题编号: T-2-27 国泰君安理财产品促销方案 .....	76
28. 试题编号: T-2-28 广发证券长沙荷花路营业部定投基金促销方案 .....	78
29. 试题编号: T-2-29 平安旅游意外险促销方案 .....	80
30. 试题编号: T-2-30 某保险公司安联盛世尊享子女培育计划促销方案 .....	82
<b>模块三: 金融业务处理技能 .....</b>	<b>84</b>
<b>项目 1 银行业务处理 .....</b>	<b>84</b>
1. 试题编号: T-3-Y-1 货币五大职能的含义及其分类 (1) .....	84
2. 试题编号: T-3-Y-2 货币五大职能的含义及其分类 (2) .....	85
3. 试题编号: T-3-Y-3 货币层次的划分及其计算 (1) .....	86
4. 试题编号: T-3-Y-4 货币层次的划分及其计算 (2) .....	87
5. 试题编号: T-3-Y-5 银行存款的分类及业务处理 (1) .....	89
6. 试题编号: T-3-Y-6 银行存款的分类及业务处理 (2) .....	90
7. 试题编号: T-3-Y-7 银行各类存款业务的利息计算 (1) .....	92
8. 试题编号: T-3-Y-8 银行各类存款业务的利息计算 (2) .....	93
9. 试题编号: T-3-Y-9 银行各类存款业务的利息计算 (3) .....	94
10. 试题编号: T-3-Y-10 银行信用卡年化利率的核算 (1) .....	96
11. 试题编号: T-3-Y-11 银行信用卡年化利率的核算 (2) .....	97
12. 试题编号: T-3-Y-12 银行信用卡年化利率的核算 (3) .....	98
13. 试题编号: T-3-Y-13 合伙企业银行贷款债务清偿 .....	100
14. 试题编号: T-3-Y-14 个人住房贷款业务处理 .....	102
15. 试题编号: T-3-Y-15 公司贷款分析 .....	103
16. 试题编号: T-3-Y-16 公司贷款风险分类 (1) .....	105
17. 试题编号: T-3-Y-17 公司贷款风险分类 (2) .....	106
18. 试题编号: T-3-Y-18 商业银行中间业务处理 (1) .....	109
19. 试题编号: T-3-Y-19 商业银行中间业务处理 (2) .....	110
20. 试题编号: T-3-Y-20 商业银行中间业务处理 (3) .....	112
<b>项目 2 保险业务处理 .....</b>	<b>114</b>
21. 试题编号: T-3-B-1 保险的定义及运用 .....	114
22. 试题编号: T-3-B-2 保险利益原则的运用 (1) .....	116
23. 试题编号: T-3-B-3 保险利益原则的运用 (2) .....	117
24. 试题编号: T-3-B-4 最大诚信原则的运用 .....	119
25. 试题编号: T-3-B-5 近因原则的运用 (1) .....	122
26. 试题编号: T-3-B-6 近因原则的运用 (2) .....	123
27. 试题编号: T-3-B-7 损失补偿原则的运用 (1) .....	125
28. 试题编号: T-3-B-8 代位原则的运用 (2) .....	127
29. 试题编号: T-3-B-9 第一损失赔偿方式和重复保险分摊方式的计算 .....	129
30. 试题编号: T-3-B-10 绝对和相对免赔、重复保险赔款方法计算 .....	130
<b>项目 3 证券业务处理 .....</b>	<b>132</b>
31. 试题编号: T-3-Z-1 证券软件操作技能 .....	132

32.试题编号: T-3-Z-2 证券软件操作技能 .....	133
33.试题编号: T-3-Z-3 证券软件操作技能 .....	134
34.试题编号: T-3-Z-4 证券软件操作技能 .....	135
35.试题编号: T-3-Z-5 证券软件操作技能 .....	137
36.试题编号: T-3-Z-6 个人客户财务分析技能 .....	138
37.试题编号: T-3-Z-7 个人客户财务分析技能 .....	139
38.试题编号: T-3-Z-8 个人客户财务分析技能 .....	141
39.试题编号: T-3-Z-9 个人客户财务分析技能 .....	143
40.试题编号: T-3-Z-10 个人客户财务分析技能 .....	144

## 金融服务与管理专业学生专业技能抽查题库

### 模块一 金融客户服务基本技能

#### 1.试题编号：T-1-1 银行理财客服业务处理

##### 考核技能点编号：J-1-1

##### (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，在模拟现场展示优质的客户服务、分析目标客户、沟通客户需求、处理客户投诉或建议、培育忠诚客户。要求在客户服务过程中同时展现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，其中礼仪顺序由 AB 两位考生根据情境，结合金融服务业开展的逻辑商定。

##### (2) 实施条件

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/2 人。

##### (4) 评价标准

项目	考试要点	分值	得分
优质客户服务 (20 分)	与客户建立良好的关系	5	
	向客户提供必要的信息	5	
	满足客户的各类需求	5	
	良好地展示企业及其产品或服务	5	
分析目标客户 (10 分)	分析产品和服务与客户的匹配度	5	
	评估客户价值	5	
沟通客户需求 (10 分)	理解客户需求	3	
	选择科学沟通方式	3	
	满足客户期望	4	
处理客户投诉或建议 (10 分)	处理客户异议或建议	5	
	解决客户投诉或采纳客户建议	5	

培育忠诚客户 (10分)	识别客户忠诚度		3	
	建立良好的客户关系		3	
	提升客户满意度		4	
仪容礼仪 (10分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	5	
		面容：不留胡须及长鬓角	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	2	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	5	
		面容：淡妆、自然、清新	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	2	
仪态礼仪 (10分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	2	
	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）	2	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	1	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	1	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	2	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	2	
语言礼仪 (10分)	语音	用普通话交流、吐字清晰	2	
	语气	语气平和、柔缓	2	
	语速	语速适中、表达流畅	2	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	4	
待客礼仪 (10分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	2	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	2	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	2	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	1	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	1	
	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	1	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	1	
合计	100分			

## 2.试题编号：T-1-2 银行大堂客服业务处理

### 考核技能点编号：J-1-2

#### (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**

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/2 人。

**(4) 评价标准**

项目	考试要点		分值	得分
优质客户服务 (20 分)	与客户建立良好的关系		5	
	向客户提供必要的信息		5	
	满足客户的各类需求		5	
	良好地展示企业及其产品或服务		5	
分析目标客户 (10 分)	分析产品和服务与客户的匹配度		5	
	评估客户价值		5	
沟通客户需求 (10 分)	理解客户需求		3	
	选择科学沟通方式		3	
	满足客户期望		4	
处理客户投诉或建议 (10 分)	处理客户异议或建议		5	
	解决客户投诉或采纳客户建议		5	
培育忠诚客户 (10 分)	识别客户忠诚度		3	
	建立良好的客户关系		3	
	提升客户满意度		4	
仪容礼仪 (10 分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	5	
		面容：不留胡须及长鬓角	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	2	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	5	
		面容：淡妆、自然、清新	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	2	
仪态礼仪 (10 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	2	
	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）	2	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	1	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	1	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	2	

	眼神	自信、坚定、大方、平和	2	
语言礼仪 (10分)	语音	用普通话交流、吐字清晰	2	
	语气	语气平和、柔缓	2	
	语速	语速适中、表达流畅	2	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	4	
待客礼仪 (10分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	2	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	2	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	2	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	1	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	1	
	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	1	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	1	
合计	100 分			

### 3.试题编号：T-1-3 银行异常客服业务处理

#### 考核技能点编号：J-1-3

##### (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

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/2 人。

##### (4) 评价标准

项目	考试要点	分值	得分
优质客户服务 (20分)	与客户建立良好的关系	5	
	向客户提供必要的信息	5	
	满足客户的各类需求	5	
	良好地展示企业及其产品或服务	5	

分析目标客户 (10分)	分析产品和服务与客户的匹配度		5	
	评估客户价值		5	
沟通客户需求 (10分)	理解客户需求		3	
	选择科学沟通方式		3	
	满足客户期望		4	
处理客户投诉或建议 (10分)	处理客户异议或建议		5	
	解决客户投诉或采纳客户建议		5	
培育忠诚客户 (10分)	识别客户忠诚度		3	
	建立良好的客户关系		3	
	提升客户满意度		4	
仪容礼仪 (10分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	5	
		面容：不留胡须及长鬓角	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	2	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	5	
		面容：淡妆、自然、清新	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	2	
仪态礼仪 (10分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	2	
	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）	2	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	1	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	1	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	2	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	2	
语言礼仪 (10分)	语音	用普通话交流、吐字清晰	2	
	语气	语气平和、柔缓	2	
	语速	语速适中、表达流畅	2	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	4	
待客礼仪 (10分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	2	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	2	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	2	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	1	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	1	
	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	1	
	鞠躬	表问候 15度鞠躬、表谢意或歉意 30度鞠躬	1	
合计	100分			

#### 4.试题编号：T-1-4 银行投诉服务处理

##### 考核技能点编号：J-1-4

##### (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，而又没有提前预约。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

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/2人。

##### (4) 评价标准

项目	考试要点	分值	得分	
优质客户服务 (20分)	与客户建立良好的关系	5		
	向客户提供必要的信息	5		
	满足客户的各类需求	5		
	良好地展示企业及其产品或服务	5		
分析目标客户 (10分)	分析产品和服务与客户的匹配度	5		
	评估客户价值	5		
沟通客户需求 (10分)	理解客户需求	3		
	选择科学沟通方式	3		
	满足客户期望	4		
处理客户投诉或建议 (10分)	处理客户异议或建议	5		
	解决客户投诉或采纳客户建议	5		
培育忠诚客户 (10分)	识别客户忠诚度	3		
	建立良好的客户关系	3		
	提升客户满意度	4		
仪容礼仪 (10分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	5	
		面容：不留胡须及长鬓角	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	2	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	5	
		面容：淡妆、自然、清新	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	2	

仪态礼仪 (10分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	2	
	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）	2	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	1	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	1	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	2	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	2	
语言礼仪 (10分)	语音	用普通话交流、吐字清晰	2	
	语气	语气平和、柔缓	2	
	语速	语速适中、表达流畅	2	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	4	
待客礼仪 (10分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	2	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	2	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	2	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	1	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	1	
	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	1	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	1	
合计	100分			

### 5.试题编号：T-1-5 防诈骗业务处理

#### 考核技能点编号：J-1-5

##### (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

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/2 人。

##### (4) 评价标准

项目	考试要点		分值	得分
优质客户服务 (20分)	与客户建立良好的关系		5	
	向客户提供必要的信息		5	
	满足客户的各类需求		5	
	良好地展示企业及其产品或服务		5	
分析目标客户 (10分)	分析产品和服务与客户的匹配度		5	
	评估客户价值		5	
沟通客户需求 (10分)	理解客户需求		3	
	选择科学沟通方式		3	
	满足客户期望		4	
处理客户投诉或建议 (10分)	处理客户异议或建议		5	
	解决客户投诉或采纳客户建议		5	
培育忠诚客户 (10分)	识别客户忠诚度		3	
	建立良好的客户关系		3	
	提升客户满意度		4	
仪容礼仪 (10分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	5	
		面容：不留胡须及长鬓角	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	2	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	5	
		面容：淡妆、自然、清新	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	2	
仪态礼仪 (10分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	2	
	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）	2	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	1	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	1	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	2	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	2	
语言礼仪 (10分)	语音	用普通话交流、吐字清晰	2	
	语气	语气平和、柔缓	2	
	语速	语速适中、表达流畅	2	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	4	
待客礼仪 (10分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	2	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	2	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	2	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	1	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	1	
	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	1	

	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	1	
合计	100 分			

## 6. 试题编号：T-1-6 异常客服业务处理

### 考核技能点编号：J-1-6

#### (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

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/2 人。

#### (4) 评价标准

项目	考试要点	分值	得分
优质客户服务 (20 分)	与客户建立良好的关系	5	
	向客户提供必要的信息	5	
	满足客户的各类需求	5	
	良好地展示企业及其产品或服务	5	
分析目标客户 (10 分)	分析产品和服务与客户的匹配度	5	
	评估客户价值	5	
沟通客户需求 (10 分)	理解客户需求	3	
	选择科学沟通方式	3	
	满足客户期望	4	
处理客户投诉或建议 (10 分)	处理客户异议或建议	5	
	解决客户投诉或采纳客户建议	5	
培育忠诚客户 (10 分)	识别客户忠诚度	3	
	建立良好的客户关系	3	
	提升客户满意度	4	
仪容礼仪	男生 头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	5	

(10分)		面容：不留胡须及长鬓角	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	2	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	5	
		面容：淡妆、自然、清新	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	2	
仪态礼仪 (10分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	2	
	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）	2	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	1	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	1	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	2	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	2	
语言礼仪 (10分)	语音	用普通话交流、吐字清晰	2	
	语气	语气平和、柔缓	2	
	语速	语速适中、表达流畅	2	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	4	
待客礼仪 (10分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	2	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	2	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	2	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	1	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	1	
	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	1	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	1	
合计	100分			

## 7. 试题编号：T-1-7 现金支票客服业务处理

### 考核技能点编号：J-1-7

#### (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

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/2 人。

### (4) 评价标准

项目	考试要点		分值	得分
优质客户服务 (20 分)	与客户建立良好的关系		5	
	向客户提供必要的信息		5	
	满足客户的各类需求		5	
	良好地展示企业及其产品或服务		5	
分析目标客户 (10 分)	分析产品和服务与客户的匹配度		5	
	评估客户价值		5	
沟通客户需求 (10 分)	理解客户需求		3	
	选择科学沟通方式		3	
	满足客户期望		4	
处理客户投诉或建议 (10 分)	处理客户异议或建议		5	
	解决客户投诉或采纳客户建议		5	
培育忠诚客户 (10 分)	识别客户忠诚度		3	
	建立良好的客户关系		3	
	提升客户满意度		4	
仪容礼仪 (10 分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	5	
		面容：不留胡须及长鬓角	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	2	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	5	
		面容：淡妆、自然、清新	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	2	
仪态礼仪 (10 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	2	
	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）	2	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	1	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	1	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	2	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	2	
语言礼仪 (10 分)	语音	用普通话交流、吐字清晰	2	
	语气	语气平和、柔缓	2	
	语速	语速适中、表达流畅	2	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	4	
待客礼仪 (10 分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	2	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	2	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	2	

	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	1	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	1	
	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	1	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	1	
合计	100 分			

### 8 试题编号：T-1-8 银行现金业务客服处理

#### 考核技能点编号：J-1-8

##### (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

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/2 人。

##### (4) 评价标准

项目	考试要点	分值	得分
优质客户服务 (20 分)	与客户建立良好的关系	5	
	向客户提供必要的信息	5	
	满足客户的各类需求	5	
	良好地展示企业及其产品或服务	5	
分析目标客户 (10 分)	分析产品和服务与客户的匹配度	5	
	评估客户价值	5	
沟通客户需求	理解客户需求	3	
	选择科学沟通方式	3	

(10分)	满足客户期望		4	
处理客户投诉或建议 (10分)	处理客户异议或建议		5	
	解决客户投诉或采纳客户建议		5	
培育忠诚客户 (10分)	识别客户忠诚度		3	
	建立良好的客户关系		3	
	提升客户满意度		4	
仪容礼仪 (10分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	5	
		面容：不留胡须及长鬓角	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	2	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	5	
		面容：淡妆、自然、清新	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	2	
仪态礼仪 (10分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	2	
	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）	2	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	1	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	1	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	2	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	2	
语言礼仪 (10分)	语音	用普通话交流、吐字清晰	2	
	语气	语气平和、柔缓	2	
	语速	语速适中、表达流畅	2	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	4	
待客礼仪 (10分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	2	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	2	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	2	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	1	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	1	
	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	1	
	鞠躬	表问候 15度鞠躬、表谢意或歉意 30度鞠躬	1	
合计	100分			

### 9.试题编号：T-1-9 银行外汇业务客服处理

#### 考核技能点编号：J-1-9

##### (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

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/2 人。

### (4) 评价标准

项目	考试要点	分值	得分	
优质客户服务 (20 分)	与客户建立良好的关系	5		
	向客户提供必要的信息	5		
	满足客户的各类需求	5		
	良好地展示企业及其产品或服务	5		
分析目标客户 (10 分)	分析产品和服务与客户的匹配度	5		
	评估客户价值	5		
沟通客户需求 (10 分)	理解客户需求	3		
	选择科学沟通方式	3		
	满足客户期望	4		
处理客户投诉或建议 (10 分)	处理客户异议或建议	5		
	解决客户投诉或采纳客户建议	5		
培育忠诚客户 (10 分)	识别客户忠诚度	3		
	建立良好的客户关系	3		
	提升客户满意度	4		
仪容礼仪 (10 分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	5	
		面容：不留胡须及长鬓角	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	2	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	5	

		面容：淡妆、自然、清新	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	2	
仪态礼仪 (10分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	2	
	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）	2	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	1	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	1	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	2	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	2	
语言礼仪 (10分)	语音	用普通话交流、吐字清晰	2	
	语气	语气平和、柔缓	2	
	语速	语速适中、表达流畅	2	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	4	
待客礼仪 (10分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	2	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	2	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	2	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	1	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	1	
	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	1	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	1	
合计	100分			

## 10.试题编号：T-1-10 银行客服业务处理

### 考核技能点编号：J-1-10

#### (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

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/2 人。

(4) 评价标准

项目	考试要点		分值	得分
优质客户服务 (20分)	与客户建立良好的关系		5	
	向客户提供必要的信息		5	
	满足客户的各类需求		5	
	良好地展示企业及其产品或服务		5	
分析目标客户 (10分)	分析产品和服务与客户的匹配度		5	
	评估客户价值		5	
沟通客户需求 (10分)	理解客户需求		3	
	选择科学沟通方式		3	
	满足客户期望		4	
处理客户投诉或建议 (10分)	处理客户异议或建议		5	
	解决客户投诉或采纳客户建议		5	
培育忠诚客户 (10分)	识别客户忠诚度		3	
	建立良好的客户关系		3	
	提升客户满意度		4	
仪容礼仪 (10分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	5	
		面容：不留胡须及长鬓角	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	2	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	5	
		面容：淡妆、自然、清新	3	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	2	
仪态礼仪 (10分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	2	
	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）	2	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	1	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	1	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	2	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	2	
语言礼仪 (10分)	语音	用普通话交流、吐字清晰	2	
	语气	语气平和、柔缓	2	
	语速	语速适中、表达流畅	2	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	4	
待客礼仪 (10分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	2	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	2	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	2	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	1	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	1	
	电话	左手拿话筒、右手记录、语言简洁、态度礼貌、确认	1	

		地位高者挂了再挂		
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	1	
合计	100 分			

## 模块二 金融营销技能

### 项目 1 调研方案撰写

#### 1. 试题编号：T-2-1 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 2020 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 2019 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 800-1000 字左右。

#### (2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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 800 字，每少 20 字扣 1 分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素具备（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		

## 2. 试题编号：T-2-2 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 800-1000 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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 800 字，每少 20 字扣 1 分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素具备（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. 试题编号：T-2-3 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 800-1000 字左右。

#### **(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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800字,每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素具备(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. 试题编号: T-2-4 证券市场散户投资者投资需求调研**

**(1) 任务描述**

我国的证券市场是以散户为主、不成熟的市场,缺乏有远见的机构投资者,因而,股市发展波动大。据有关统计数据表明,截至2017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，1994-2018 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 800-1000 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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 800 字，每少 20 字扣 1 分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素具备（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		

## 5.试题编号：T-2-5 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，2018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2018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 800-1000 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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800字,每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素具备(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			

**6. 试题编号: T-2-6 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《国务院关于加强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2018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800-1000字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP及上操作系统、office2007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800字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素具备（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	

## 项目 2 调查问卷设计

### 7. 试题编号: T-2-7 长沙市场车贷需求调研问卷制订

#### (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2020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 2018 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 2018 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**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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			

## 8. 试题编号：T-2-8 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

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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			

**9.试题编号：T-2-9 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**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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
	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			

## 10. 试题编号: T-2-10 证券投资市场需求调研问卷制订

### (1) 任务描述

截至2018年底, 全国共有证券公司115家, 与2017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2017年新增银河证券1家。

1、证券公司资产规模。2018年证券公司资产规模有所扩张。截至2018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。2018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2017年有明显改善。

3、证券公司从业人员。截至2018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**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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			

**11. 试题编号：T-2-11 株洲市居民吉祥人寿银保业务需求调研问卷制订**

### (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。

2018 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**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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			

**12. 试题编号: T-2-12 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**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	问卷构

(80分)	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强	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。
	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		

### 项目3 调研报告撰写

#### 13.试题编号：T-2-13 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 600-800 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	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 600 字以上,每少 20 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		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			

**14. 试题编号: T-2-14 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报告撰写**

**(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 2018 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)		基本情况				
		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%

行政及企事业单位员工	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 600-800 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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	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
	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)	据需要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求600字以上，每少20字扣1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)
		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			

### 15. 试题编号：T-2-15 湖南省县域经济民间借贷现状调查报告撰写

#### (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2021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 600-800 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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	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600字以上,每少20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		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			

16. 试题编号: T-2-16 长沙市居民收入水平及保险需求调查报告撰写

(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	养老金	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 600-800 字左右。

(2) 实施条件

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

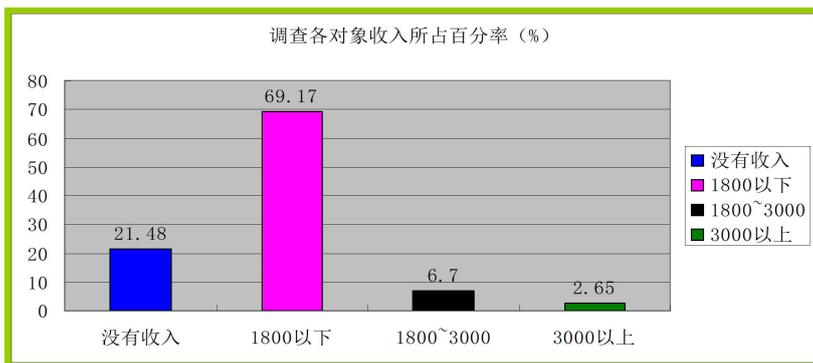
(3) 考核时量

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	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，
	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）	
	正引	10	即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（3	

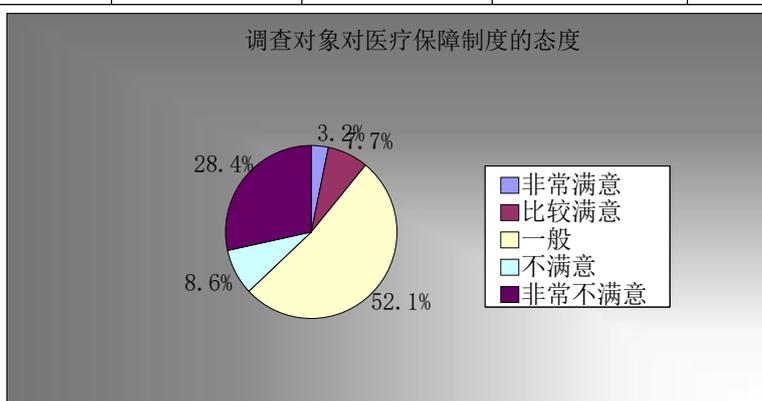




3、您对于现在的医疗保障制度满意吗？

A 非常满意 B 比较满意 C 一般 D 比较不满意 E 很不满意

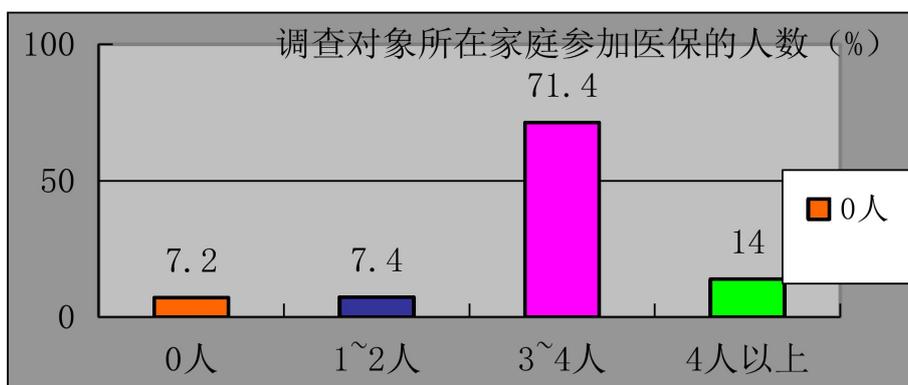
选项	非常满意	比较满意	一般	不满意	非常不满意
所占比率	3.2%	7.7%	52.1%	8.6%	28.4%



4、你家中已参保人员数人：

A、0人 B、1~2人 C、3~4人 D、4人以上

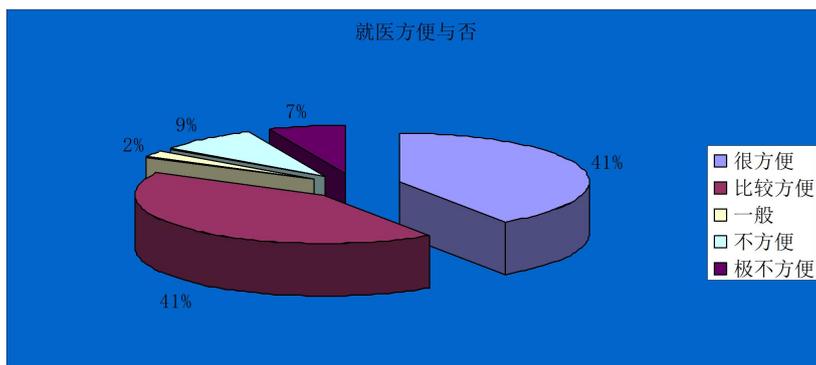
选项	A	B	C	D
所占比率 (%)	7.2	7.4	71.4	14.0



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

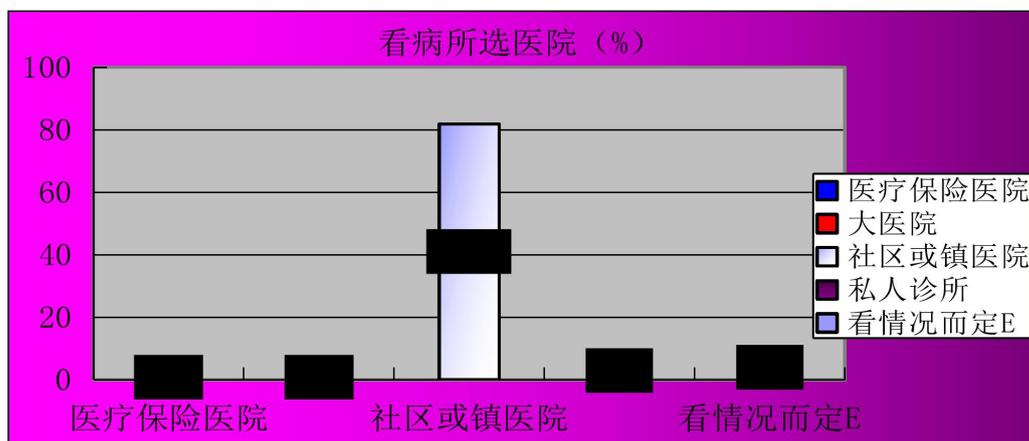
选项	A	B	C	D	E
所占比率 (%)	41.1	42.3	2.1	8.9	6.6



6、如果生病了，您一般首选去哪里看病：

A 医疗保险医院 B 大医院 C 社区或镇医院 D 私人诊所 E 看情况而定

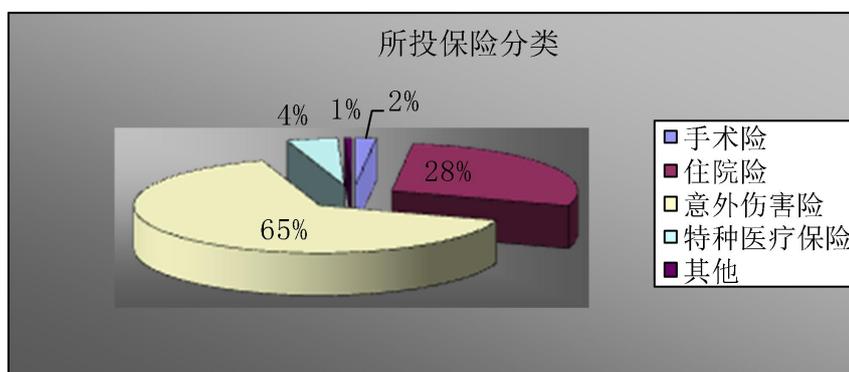
选项	医疗保险医院	大医院	社区或镇医院	私人诊所	看情况而定
所占比率 (%)	2.1	1.9	81.8	6.1	8.1



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

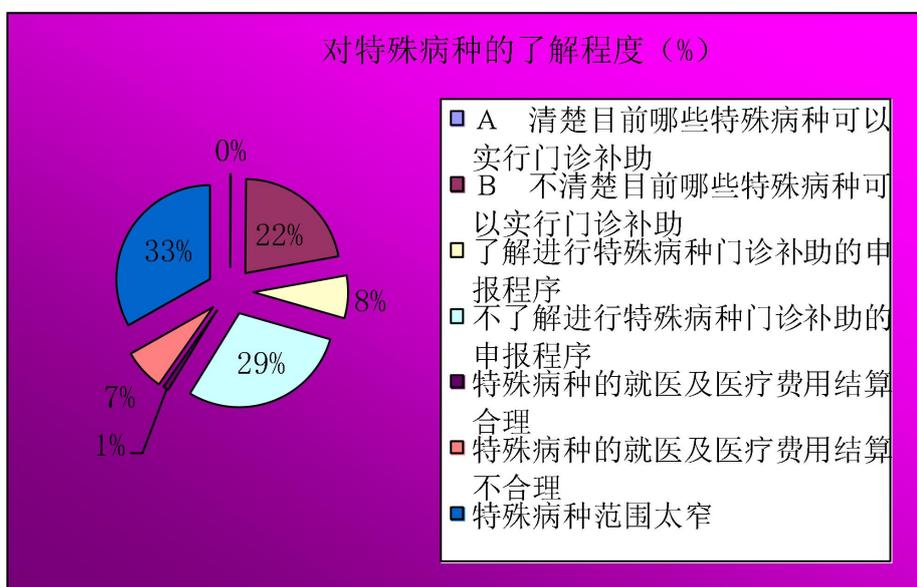
选项	手术险	住院险	意外伤害险	特种医疗保险	失业保险	其他
所占比率 (%)	1.8	28.3	55.3	1.1	12.9	0.6



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 的医疗保险	没有闲 钱投保	对自己的身 体有信心	手续复杂, 报销比例低	其他
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 600-800 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	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 600 字以上, 每少 20 字扣 1
	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	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	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	

		绍		性。(4分)	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		

### 18.试题编号: T-2-18 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

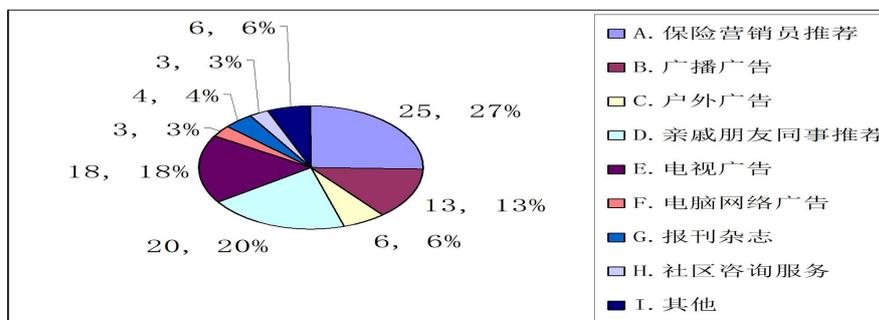
(三) 调查对象及方式: 买过保险者, 问卷调查(走访)

(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      I 其它



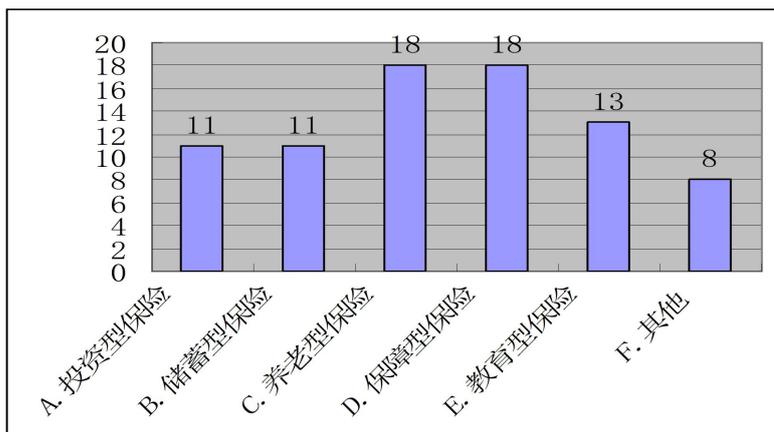
2、您购买的保险是哪一个险种\_\_\_\_\_ (可多选)

- 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

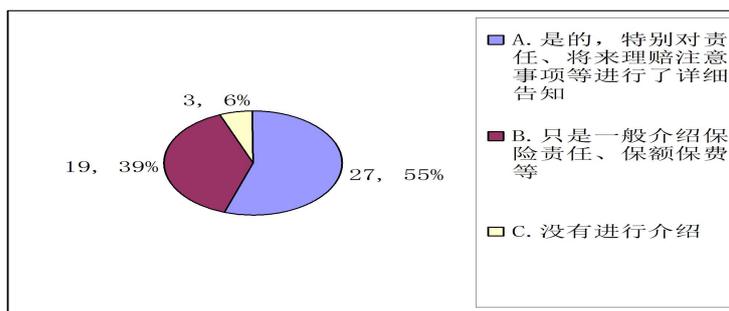


3、在投保时，保险业务人员是否给您详细解释条款？\_\_\_\_\_

A 是的，特别对责任、将来理赔注意事项等进行了详细告知

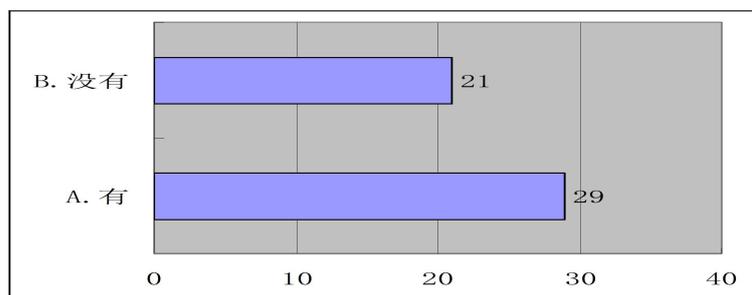
B 只是一般介绍保险责任、保额保费等

C 没有进行介绍

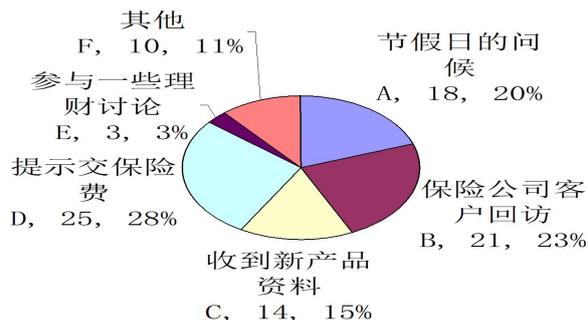


4、保险营销员在向您宣传保险业务时有无扩大保险责任范围，夸大保险作用等误导？\_\_\_\_\_

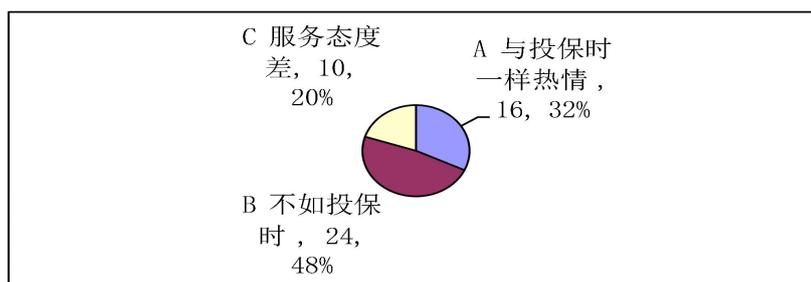
A 有      B 没有



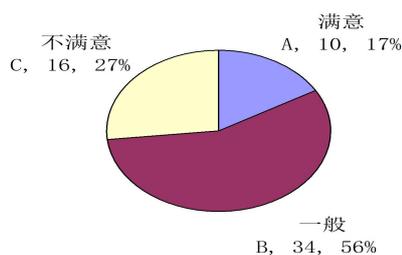
5、您购买保险，平时都享受下列哪些服务-----



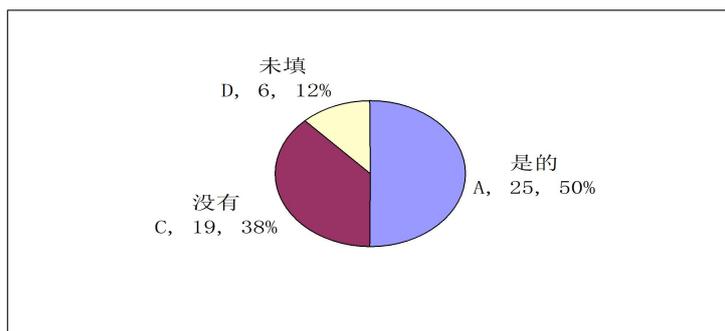
6、你对保险日常服务的评价-----



7、当您就有关问题进行咨询时，您对客服人员回答是否满意？



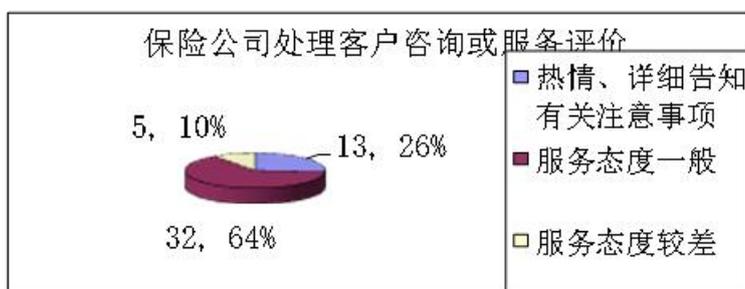
8、保险公司是否能按规定办理出险后赔付？



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. 务态度一般
- C. 服务态度较差

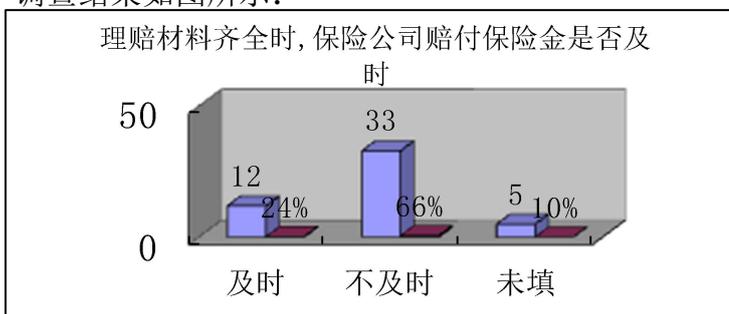
调查结果如图所示：



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

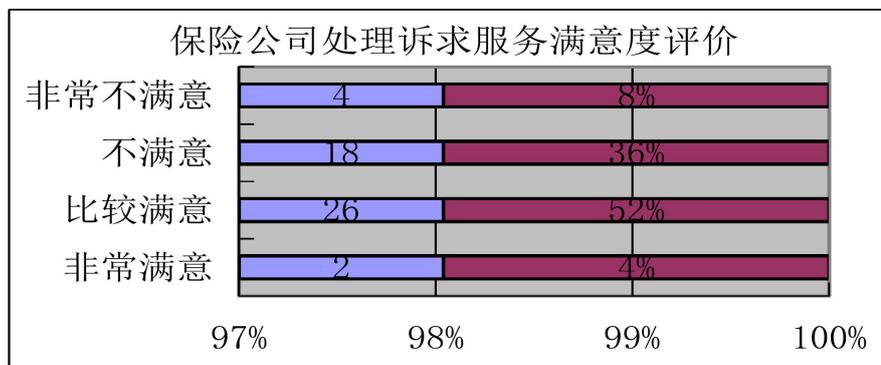
调查结果如图所示：



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

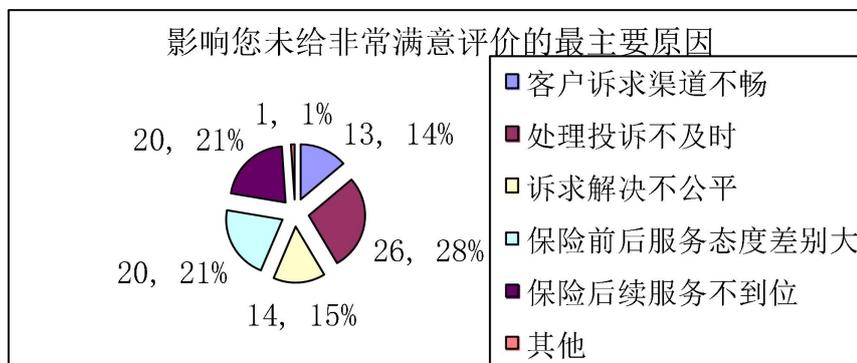
调查结果如图所示：



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

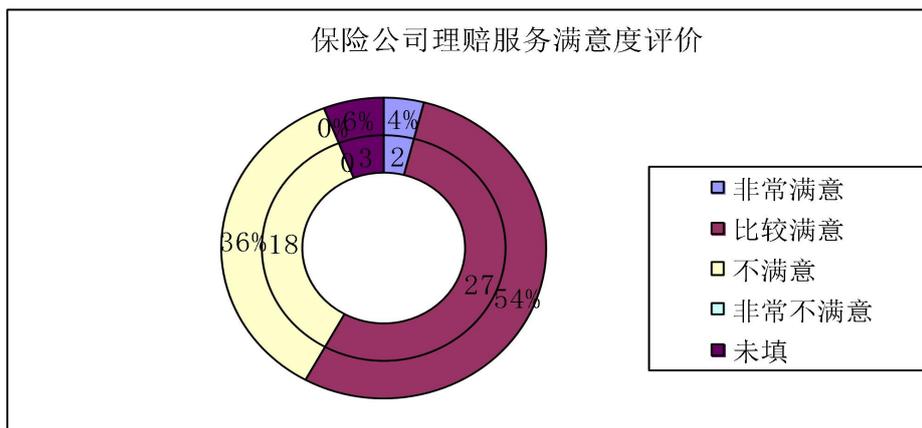
调查结果如图所示：



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

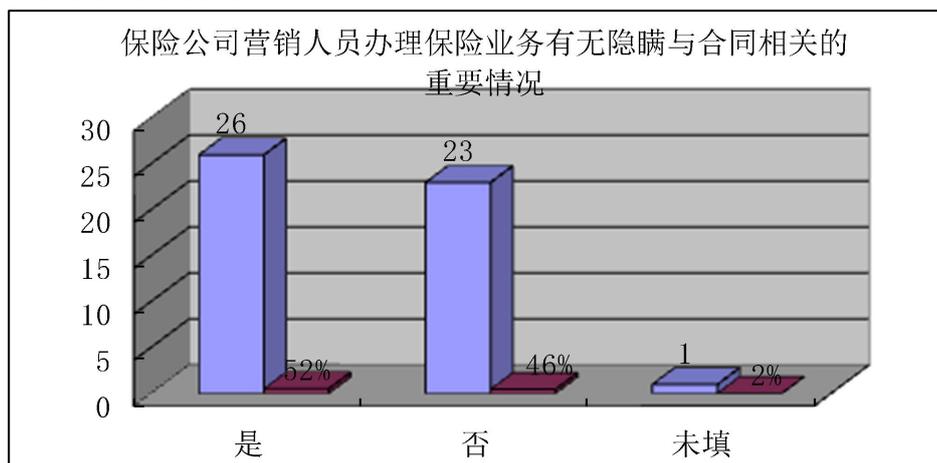
调查结果如下图所示：



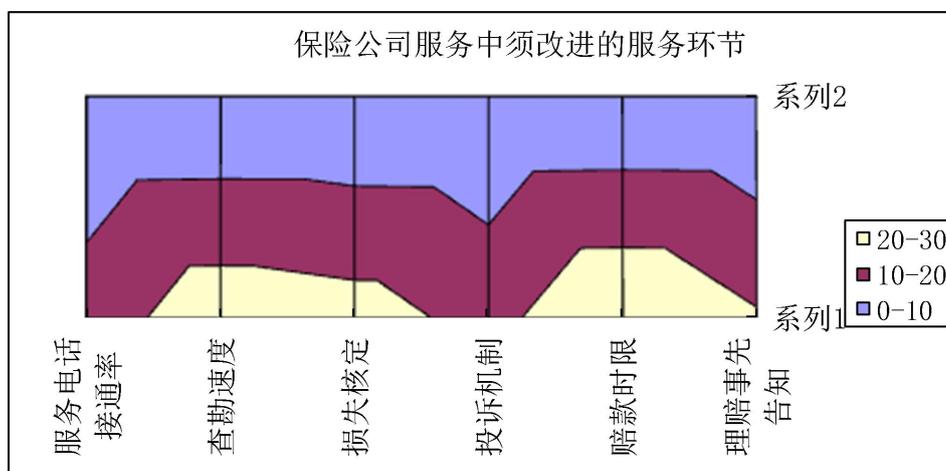
14、在您的经历中，保险公司营销员在办理保险业务中是否有隐瞒与保险合同有关的重要情况——（如出了风险，保险条款中有不承担赔付保险金的相关规定）

A 是                      B 否                      C 未填

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600-800字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	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600字以上，每少20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		
	正文	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
		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			

## 项目 4 销售方案撰写

### 19. 试题编号：T-2-19 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，制订并撰写出符合该支行要求的格式正确、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 800-1000 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于800字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	10		消费者是谁，在哪里？消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析
		金融产品与服务分析	5		对金融产品与服务特点描述详细，金融产品与服务核心利益点分析准确；
		产品定位	5		金融产品服务市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力；
		销售目标	5		有营销目标，目标明确、具体、具有可行性
		销售策略	20		实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合。
		经费预算	5		有预算与分配表(2分)费用预算合理，可行(3分)
效果评估	5	有效果评估(1分)，效果评估合理，符合企业要求(2			

			分)	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到	
小计		100		

## 20.试题编号：T-2-20 民生银行“智家贷”业务销售方案

### 考核技能点编号：J-2-4

#### (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800-1000字左右。

#### (2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分),方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分);撰写的策划方案符合要求,能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于800字,每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	10		消费者是谁,在哪里?消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析
		金融产品 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			

**21. 试题编号: T-2-21 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，加之政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、短期融资权、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 2007 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800-1000字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于800字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	10		消费者是谁，在哪里？消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析
		金融产品与服务分析	5		对金融产品与服务特点描述详细，金融产品与服务核心利益点分析准确；
		产品定位	5		金融产品服务市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力；
		销售目标	5		有营销目标，目标明确、具体、具有可行性
		销售策略	20		实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合。
		经费预算	5		有预算与分配表(2分)费用预算合理，可行(3分)
效果评估		5	有效果评估(1分)，效果评估合理，符合企业要求(2分)		
创新方面	5	方案有一定新意，见解独到			
小计		100			

**22. 试题编号：T-2-22 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，2007年1月6日在上海证券交易所挂牌上市交易，股票简称“中信证券”，股票代码“600030”。

中国国际信托投资公司成立初期曾被邓小平同志赞誉为中国在对外开放中的一个窗口。中信集团按照国家的法律法规和方针政策，坚持开拓创新，通过吸收和运用外资，引进先进技术，采用国际上先进、科学的经营方式和管理方法，遵循市场经济规律，在诸多业务领域中进行了卓有成效的探索，取得了较好的经济效益，在国内外树立了良好的信誉，为国家的改革开放事业作出了重大贡献。公司长期以来秉承“稳健经营、勇于创新”的原则，在若干业务领域保持或取得领先地位。2018 年公司股票承销的市场份额 17.39%，排名第一；债券承销的市场份额 12.15%，排名第一；公司及控股公司合并的股票基金交易额市场份额 8.56%，排名第一；公司控股基金所管理的资产规模合并市场份额 10.29%，排名第一；研究团队蝉联第一。

产品名称	收益特性	风险等级	产品期限	预期年收益率	认购起点
日日鑫	约定收益	低	1 天	初期 2.5%（根据市场调整）	1000 元
月月鑫	约定收益	低	1-5 个月	根据市场调整	1000 元
周周鑫	约定收益	低	7 天-21 天	根据市场调整	1000 元
半年鑫	约定收益	低	6 个月	根据市场调整	1000 元
双周鑫	约定收益	低	14 天	3.5%，提前购回 2 %	1000 元
假日鑫	约定收益	低	逢中秋、国庆、春节等长假发行，期限不等。	根据市场调整	1000 元

**完成下面测试任务：**

中信证券计划 2018 年对上表中理财产品在湖南进行推广销售。请根据材料进行分析策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的产品推销方案。要求金融产品推销方案格式正确、内容详实、条理清楚、可以具体操作执行。字数在 800-1000 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	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800字,每少20字扣1分。	
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	10		消费者是谁,在哪里?消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析
		金融产品与服务分析	5		对金融产品与服务特点描述详细,金融产品与服务核心利益点分析准确;
		产品定位	5		金融产品服务市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力;
		销售目标	5		有营销目标,目标明确、具体、具有可行性
		销售策略	20		实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合。
		经费预算	5		有预算与分配表(2分)费用预算合理,可行(3分)
		效果评估	5		有效果评估(1分),效果评估合理,符合企业要求(2分)
创新方面	5	方案有一定新意,见解独到			
小计		100			

### 23.试题编号: T-2-23 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

产品特色: 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 800-1000 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分),方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分);撰写的策划方案符合要求,能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于800字,每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	10		消费者是谁,在哪里?消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析
		金融产品与服务分析	5		对金融产品与服务特点描述详细,金融产品与服务核心利益点分析准确;
		产品定位	5		金融产品服务市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力;
		销售目标	5		有营销目标,目标明确、具体、具有可行性
		销售策略	20		实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合。
		经费预算	5		有预算与分配表(2分)费用预算合理,可行(3分)
效果评估	5	有效果评估(1分),效果评估合理,符合企业要求(2分)			
创新方面	5	方案有一定新意,见解独到			
小计		100			

**24. 试题编号: T-2-24 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

2018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 岁开始领取养老年金。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 800-1000 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于800字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	10		消费者是谁，在哪里？消费者对产品偏好分析、竞争对手竞争状况分析
		金融产品与服务分析	5		对金融产品与服务特点描述详细，金融产品与服务核心利益点分析准确；
		产品定位	5		金融产品服务市场定位符合市场实际情况、定位具有竞争力；
		销售目标	5		有营销目标，目标明确、具体、具有可行性
		销售策略	20		实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合。
		经费预算	5		有预算与分配表(2分)费用预算合理，可行(3分)
效果评估	5	有效果评估(1分)，效果评估合理，符合企业要求(2分)			
创新方面	5	方案有一定新意，见解独到			
小计		100			

## 项目 5 促销方案撰写

### 25. 试题编号：T-2-25 建设银行“鑫存管®”业务促销方案

#### (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

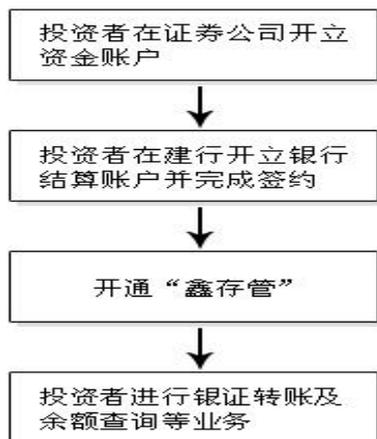
#### 五、服务渠道及网络

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。

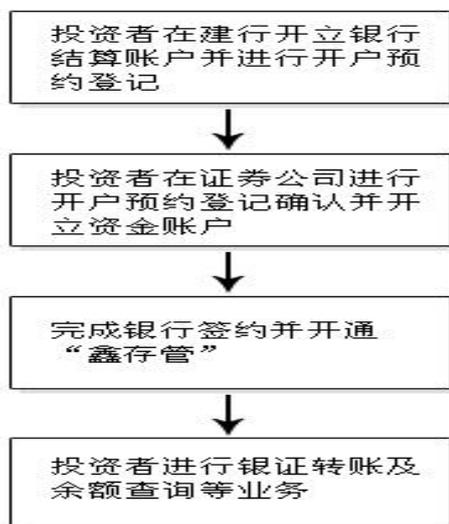
机构投资者可通过其签约银行结算账户的开户网点或建行网上银行发起银证转账交易

#### 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800-1000 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于800字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	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			

**26. 试题编号：T-2-26 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 800-1000 字左右。

### (2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于800字，每少
	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	

内容	市场分析	5	市场分析包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手分析，市场分析确切、到位。	20 字扣 1 分。
	促销活动目标	5	有活动目标，目标明确、具体、具有针对性	
	促销活动主题	5	有主题，主题鲜明、引人注目	
	促销活动对象	5	有明确的活动对象，活动对象选择符合金融企业市场要求	
	促销活动时间地点	5	选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当，地点选择得当。	
	活动方式	15	促销活动方式选择，刺激程度适当，与费用匹配	
	进度安排资源准备	5	对活动全过程拟成时间表，何地需要哪些资源，需要怎么布置进行安排。	
	费用预算	5	有预算与分配表费用预算合理，可行	
	效果评估	5	有效果评估，效果评估合理，符合金融企业要求	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到	
小计		100		

## 27. 试题编号：T-2-27 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。

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

952237	君享套利 7 号优先级 A	量化型	低风险	3 亿元	1	0.00%	0.00%
952222	君得金优先级 7 天	债券型	低风险	10 亿元	-	-	-
952232	君得金优先级 182 天	债券型	低风险	10 亿元	-	-	-
952224	君得金优先级 28 天	债券型	低风险	10 亿元	-	-	-

**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 2023 年 8 月在该公司长沙营业网点将开展大型的宣传促销活动推广上述理财产品，请按照给定的背景资料，根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的促销方案。其具体内容必须包括活动背景及目标、对象、主题、方式、时间地点、促销工具配合方式、前期准备、中期操作、后期延续、费用预算、意外防范、效果评估等方面，字数 800-1000 字。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，方案不违背职业道德与营销伦理 (5 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。		
作品 (80 分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于 800 字，每少 20 字扣 1 分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素完整 (策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	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	

## 28. 试题编号：T-2-28 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 2018 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 2018 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 800-1000 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	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
	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）。	

				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	策划方案 字数不少于800字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素完整（策划名称、策划者、策划）
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	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			

## 29.试题编号：T-2-29 平安旅游意外险促销方案

### 考核技能点编号：J-2-5

#### (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 800-1000 字左右。

**(2) 实施条件**

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及以上操作系统、office2007 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)	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
	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)			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)。	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	策划方案字数不少于800字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	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			

### 30. 试题编号：T-2-30 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，我们接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 800-1000 字左右。

### (2) 实施条件

在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2007 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	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案字数不少于800字，每少20字扣1分。	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性强		
	具体内容	封面完整	5		要素完整(策划名称、策划者、策划)
		前言	5		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		市场分析	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			

## 模块三：金融业务处理技能

### 项目 1 银行业务处理

#### 1. 试题编号：T-3-Y-1 货币五大职能的含义及其分类（1）

##### （1）任务描述

货币本质的具体表现形式随着商品经济的发展而逐渐完备起来。商品交换由物物交换逐渐转化为商品流通(即以货币为媒介的商品交换)。货币职能是指货币本质的具体体现，而商业银行的经营对象是货币，因此，理解和区分货币的各个职能是学好各项银行业务的基础。请根据在下列不同情形中辨别货币的职能：

- ①一台彩电标价 5000 元
- ②企业财务向员工发工资
- ③用 60 元在超市买了 1 箱牛奶
- ④到银行取回 1 万元存款的利息
- ⑤奶奶临终时把收藏了多年的银元宝给了孙子
- ⑥《马关条约》清政府赔偿日本 2 亿两白银
- ⑦银行发放 100 万元贷款

##### 要求

- ①请回答货币的五大职能是什么？在五大职能中最基本的职能是什么？
- ②请辨别上述 7 中情形中的货币分别发挥了哪种职能。

##### （2）实施条件

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

##### （3）考核时量

30 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分	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分	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 材料 (80 分)	卷容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	10分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	20分	能够正确回答出货币五大职能的内容。	
		10分	能够正确回答最基本的两个货币职能	
35分		能够正确回答7中情形中货币所发挥的职能(每个五分)		
小计	100分			

## 2.试题编号：T-3-Y-2 货币五大职能的含义及其分类（2）

### （1）任务描述

货币本质的具体表现形式随着商品经济的发展而逐渐完备起来。商品交换由物物交换逐渐转化为商品流通(即以货币为媒介的商品交换)。货币职能是指货币本质的具体体现，而商业银行的经营对象是货币，因此，理解和区分货币的各个职能是学好各项银行业务的基础。请根据在下列不同情形中辨别货币的职能：

- ①一台手机标价 3000 元；
- ②租客向房东缴纳房租 6000 元；
- ③农民把蔬菜拿到菜市场卖了 100 元，随后将这 100 元买了一件衣服回家；
- ④到银行取回理财产品的利息 1000 元
- ⑤各国的黄金储备量；
- ⑥某企业缴纳税款 5000 万元；
- ⑦老奶奶将积蓄 30 万元存了银行定期存款。

### 要求

- ①请回答货币的五大职能是什么？在五大职能中最基本的职能是什么？
- ②请辨别上述 7 中情形中的货币分别发挥了哪种职能。

### （2）实施条件

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

### （3）考核时量

30 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分	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分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	10分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	20分	能够正确回答出货币五大职能的内容。	
		10分	能够正确回答最基本的两个货币职能	
	35分	能够正确回答7中情形中货币所发挥的职能(每个五分)		
小计		100分		

### 3.试题编号：T-3-Y-3 货币层次的划分及其计算（1）

#### （1）任务描述

货币层次是指各国中央银行在确定货币供给的统计口径时,根据自身政策目的的特点和需要,划分了货币层次。货币层次的划分有利于中央银行进行宏观经济运行监测和货币政策操作。请根据在下列情形中划分和统计货币层次:

A公司是一家出口型企业出口一批玩具赚了1000万美元,于是A以1:7的汇率(假设)向商业银行B兑换得人民币7000万元,银行B拿到了1000万美元的外币,再以1:7的汇率(假设)向央行兑换人民币,最终央行得到了1000万美元,但要支付给B银行7000万元, A公司拿到这7000万元人民币后:

①拿出500万用于支付员工工资,A的全体员工收到工资后取出的现金共20万,剩下的480万作为定期存款存了起来。

②拿出2000万用于支付C企业的原材料款额,2000万会打到C企业在银行活期存款账户上;

③拿出1000万用于支付各种税费,这1000万会打到税务部门在银行活期存款账户上;

④剩下的 3500 元，存放在 B 公司的单位活期存款账户上。

**要求**

- ①我国货币层次划分的依据是什么？
- ②M0、M1、M2 分别包括哪些内容？
- ③分别计算上述情形中 M0、M1、M2 是多少？

**(2) 实施条件**

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

**(3) 考核时量**

30 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分	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分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	10分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	10分	能够正确回答出我国货币层次划分的依据。	
		15分	M0、M1、M2 分别包括的内容(每个5分)	
	40分	能够正确回答7中情形中货币所发挥的职能(其中M0计算正确10分，M1计算正确15分，M2计算正确15分)		
小计		100分		

**4.试题编号：T-3-Y-4 货币层次的划分及其计算(2)**

**(1) 任务描述**

货币层次是指各国中央银行在确定货币供给的统计口径时，根据自身政策目

的特点和需要，划分了货币层次。货币层次的划分有利于中央银行进行宏观经济运行监测和货币政策操作。请根据在下列情形中划分和统计货币层次：

B 公司是一家贸易企业，年底的销售收入为 5000 万人民币，这笔收入是这样分配的：

①80 万作为库存现金以满足日常开支；

②800 万用于发放员工薪酬，其中 700 万为工资打在了员工工资卡活期账户中，100 万作为年终奖以现金形式发放；

③2000 万用于向 C 企业采购原材料的款项，直接支付到 C 企业的单位活期账户上；

④120 万作为期货交易保证金以便于进行套期保值交易；

⑤1000 万用于支付各种税费，这 1000 万会打到税务部门在银行活期存款账户上；

⑥剩下的 1000 元，存放在 A 企业的定期存款账户上：

**要求**

①我国货币层次划分的依据是什么？

②M0、M1、M2 分别包括哪些内容？

③分别计算上述情形中 M0、M1、M2 是多少？

**(2) 实施条件**

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

**(3) 考核时量**

30 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分	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分	按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对 背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的文字 材料符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)	
文字	卷容格式	5分	文字编排工整清楚、格式符合要求	

材料 (80分)	文字表达	10分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	10分	能够正确回答出我国货币层次划分的依据。	
		15分	M0、M1、M2 分别包括的内容 (每个 5分)	
		40分	能够正确回答 7 中情形中货币所发挥的职能 (其中 M0 计算正确 10 分, M1 计算正确 15 分, M2 计算正确 15 分)	
小计		100分		

### 5. 试题编号: T-3-Y-5 银行存款的分类及业务处理 (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

2023 年 8 月 5 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 2023 年 8 月 5 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、office2007及上软件环境等。

#### (3) 考核时量

考试时间：30 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分	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分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	10分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	45分	能够正确回答中国银行七星支行2023年8月5 日办理的个人存款业务类型。	
		10分	能够正确分析案例中的主要问题;	
	10分	能够根据银行存款原则和相关制度规定,提出合 理且可行的改进意见		
小计		100分		

6. 试题编号：T-3-Y-6 银行存款的分类及业务处理 (2)

(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

2022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2019年11月25日在某银行以个人名义存入1年定期存款

6000 元，2020 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人取走，并要求银行赔偿时，银行却以李某在发现自己存单丢失以后没有及时挂失为由拒不赔偿。于是李某向县法院提起诉讼，要求银行赔偿其存款和利息。法院查明事实后认定：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”，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、office2007 及上软件环境等。

**(3) 考核时量**

考试时间：30 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分	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分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	10分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	45分	能够正确回答中国建设银行五一路支行 2022 年	

分)		11月25日办理的个人存款业务类型。	
	10分	能够正确分析案例中的主要问题；	
	10分	能够根据银行存款原则和相关制度规定，提出合理且可行的改进意见	
小计		100分	

### 7. 试题编号：T-3-Y-7 银行各类存款业务的利息计算（1）

#### （1）任务描述

银行存款业务是银行最主要的资金来源，指顾客将其闲置的资金存放在银行账户中，以获得利息收益的一种金融服务。此外，我国实施利率市场化改革以来，各个银行都可根据自身资金供求关系制定存款利率，因此，学会查询银行各类存款业务的实时利率水平并利用理财计算器计算存款利息是必备的技能。

#### 要求

① 任选一家国有商业银行并准确查询最新的存款利率，将银行名称和利率填入表格；

② 掌握各类储蓄的规则，熟练利用东方财富理财计算器中的存款计算器计算各类存款的本利和，并填入表格。

（_____）各类存款方式的比较计算						
储蓄方式	活期存款	整存整取	零存整取	存本取息	定活两便	7天通知存款
本金与期限	本金 36 万元，期限 3 年	本金 36 万元，期限 3 年	每月存入 1 万元，期限 3 年	本金 36 万元，期限 3 年	本金 36 万元，期限 3 年	本金 36 万元，期限 3 年
利率						
本利和						

#### （2）实施条件

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

#### （3）考核时量

30 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分	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分	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	10分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	10分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	30分	能够正确查询中国工商银行最新的存款利率。	
		30分	利用东方财富网存款计算器正确计算各类存款的 本利和。	
小计		100分		

## 8. 试题编号: T-3-Y-8 银行各类存款业务的利息计算 (2)

### (1) 任务描述

银行存款业务是银行最主要的资金来源,指顾客将其闲置的资金存放在银行账户中,以获得利息收益的一种金融服务。此外,我国实施利率市场化改革以来,各个银行都可根据自身资金供求关系制定存款利率,因此,学会查询银行各类存款业务的实时利率水平并利用理财计算器计算存款利息是必备的技能。

### 要求

① 任选一家股份制商业银行并准确查询其最新的存款利率,将银行名称和利率填入表格;

② 掌握各类储蓄的规则,熟练利用东方财富理财计算器中的存款计算器计算各类存款的本利和,并填入表格。

( ) 各类存款方式的比较计算						
储蓄方式	活期存款	整存整取	零存整取	存本取息	定活两便	7天通知存款
本金与期限	本金 50 万元, 期	本金 50 万元, 期	每月存入 1 万元,	本金 50 万元, 期	本金 50 万元, 期	本金 50 万元, 期

	限 5 年	限 5 年	期限 5 年	限 5 年	限 5 年	限 5 年
利率						
本利和						

**(2) 实施条件**

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

**(3) 考核时量**

30 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分	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分	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	10分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	10分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	30分	能够正确查询中国工商银行最新的存款利率。	
30分		利用东方财富网存款计算器正确计算各类存款的本利和。		
小计		100分		

**9.试题编号：T-3-Y-9 银行各类存款业务的利息计算（3）**

**(1) 任务描述**

银行存款业务是银行最主要的资金来源,指顾客将其闲置的资金存放在银行账户中,以获得利息收益的一种金融服务。此外,我国实施利率市场化改革以来,各个银行都可根据自身资金供求关系制定存款利率,因此,学会查询银行各类存款业务的实时利率水平并利用理财计算器计算存款利息是必备的技能。

**要求**

①任选一家城市商业银行并准确查询最新的存款利率，将银行名称和利率填入表格；

②掌握各类储蓄的规则，熟练利用东方财富理财计算器中的存款计算器计算各类存款的本利和，并填入表格。

( ) 各类存款方式的比较计算						
储蓄方式	活期存款	整存整取	零存整取	存本取息	定活两便	7天通知存款
本金与期限	本金 50 万元，期限 5 年	本金 50 万元，期限 5 年	每月存入 1 万元，期限 5 年	本金 50 万元，期限 5 年	本金 50 万元，期限 5 年	本金 50 万元，期限 5 年
利率						
本利和						

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

30 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分	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分	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	10分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	10分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	30分	能够正确查询中国工商银行最新的存款利率。	
30分		利用东方财富网存款计算器正确计算各类存款的本利和。		
小计		100分		

## 10.试题编号：T-3-Y-10 银行信用卡年化利率的核算（1）

### （1）任务描述

受互联网金融网络借贷的竞争冲击，各大商业银行也纷纷推出了丰富多样的信用贷款产品。银行信用卡是银行专门为收入稳定的工薪阶层发放的银行信用卡，以其每月工资收入作为贷款金额判断依据，用于个人消费的个人信用贷款，无需担保，无需抵押。由于信用贷款风险高额度低期限短的特点，银行在宣传上采用了“日息”的方式来描述信用贷款的利率高低，而不直接说明信用贷款的年化利率，而年化利率恰恰是借款人比较关心的因素。因此，学会通过信用贷款每期还款额计算实际年化利率是必备的技能。

现有两款信用贷款产品如下：

产品一：广发银行自信一贷是一种纯信用无抵押的小额贷款业务，用个人信用就能贷款，主要用于个人大宗消费品。该款个贷产品的额度从5万元至50万元不等，主要针对都市白领一族而设计。申请额度50000元，贷款期限12个月，等额本息按月还款，每月还款4265.5元。

产品二：支付宝借呗，额度40000元，贷款期限12个月，先息后本按月还款，第1、3、6、8期的利息为480元，第2、4、5、7、9、10期的利息为496元，第11期利息为448元，第12期还款本息40496元。

### 要求

- ①利用Excel软件中IRR函数分别测算广发银行自信一贷产品的实际年化利率，将计算过程及结果截图展示；
- ②测算支付宝借呗产品的实际年化利率，将计算过程及结果截图展示；
- ③对上述两个信用贷款产品进行对比分析。

### （2）实施条件

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

### （3）考核时量

30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	职业道德	10分	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	严重违反 考场纪律、

(20分)			分)	造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	30分	利用 Excel 软件中 IRR 函数分别测算广发银行自信一贷产品的实际年化利率；	
		30分	利用 Excel 软件中 IRR 函数分别测算支付宝借呗产品的实际年化利率；	
10分		能够从信用贷款的提供主体、利率水平、申请门槛、风险等方面对两款产品进行对比分析。		
小计		100分		

## 11. 试题编号：T-3-Y-11 银行信用卡年化利率的核算（2）

### （1）任务描述

受互联网金融网络借贷的竞争冲击，各大商业银行也纷纷推出了丰富多样的信用贷款产品。银行信用卡是银行专门为收入稳定的工薪阶层发放的银行信用卡，以其每月工资收入作为贷款金额判断依据，用于个人消费的个人信用贷款，无需担保，无需抵押。由于信用贷款风险高额度低期限短的特点，银行在宣传上采用了“日息”的方式来描述信用贷款的利率高低，而不直接说明信用贷款的年化利率，而年化利率恰恰是借款人比较关心的因素。因此，学会通过信用贷款每期还款额计算实际年化利率是必备的技能。

现有两款信用贷款产品如下：

产品一：平安银行新一贷是专为拥有稳定连续性工资收入人士发放的，以其每月工资收入作为贷款金额判断依据，用于个人消费的无担保人民币贷款，额度100000元，贷款期限18个月，等额本息按月还款，每月还款5805.6元。

产品二：度小满有钱花是度小满金融旗下的信贷产品，为用户提供快捷、安心的个人消费信贷服务。申请额度43000元，贷款期限12个月，第1期至11期有降息优惠，还款额为每月3971.76，而第12期月还款额恢复至4062.04元。

**要求**

- ①利用 Excel 软件中 IRR 函数分别测算平安银行新一贷产品的实际年化利率，将计算过程及结果截图展示；
- ②测算度小满有钱花产品的实际年化利率，将计算过程及结果截图展示；
- ③对上述两个信用贷款产品进行对比分析。

**(2) 实施条件**

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

**(3) 考核时量**

30 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分	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分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	30分	利用 Excel 软件中 IRR 函数分别测算平安银行新一贷产品的实际年化利率；	
		30分	利用 Excel 软件中 IRR 函数分别测算度小满有钱花产品的实际年化利率；	
	10分	能够从信用贷款的提供主体、利率水平、申请门槛、风险等方面对两款产品进行对比分析。		
小计		100分		

**12.试题编号：T-3-Y-12 银行信用卡年化利率的核算(3)**

**(1) 任务描述**

受互联网金融网络借贷的竞争冲击,各大商业银行也纷纷推出了丰富多样的信用贷款产品。银行信用贷款是银行专门为收入稳定的工薪阶层发放的银行信用贷款,以其每月工资收入作为贷款金额判断依据,用于个人消费的个人信用贷款,无需担保,无需抵押。由于信用贷款风险高额度低期限短的特点,银行在宣传上采用了“日息”的方式来描述信用贷款的利率高低,而不直接说明信用贷款的年化利率,而年化利率恰恰是借款人比较关心的因素。因此,学会通过信用贷款每期还款额计算实际年化利率是必备的技能。

现有两款信用贷款产品如下:

产品一:“信金宝”是中信银行信用卡针对有稳定工作和收入的客户,依托信用卡平台提供的信用卡额度内的便捷、高效、低费用的个人无担保无抵押预借现金服务。申请额度 50000 元,贷款期限 24 个月,等额本息按月还款,每月还款 2508 元。

产品二:“微粒贷”是国内首家数字银行微众银行面向微信用户和手机 QQ 用户推出的纯线上小额信用循环贷款银行产品,致力于向普罗大众提供便捷、高效的个人消费信贷服务。“微粒贷”44%的客户来自三线及以下城市,80%的客户为大专及以下学历和非白领从业人员。申请最高额度 40000 元,贷款期限 20 个月,等额本息按月还款,每月还款 2456 元。

#### 要求

①利用 Excel 软件中 IRR 函数分别测算中信银行“信金宝”产品的实际年化利率,将计算过程及结果截图展示;

②测算“微粒贷”产品的实际年化利率,将计算过程及结果截图展示;

③对上述两个信用贷款产品进行对比分析。

#### (2) 实施条件

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

#### (3) 考核时量

30 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	职业道德	10 分	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	严重违反 考场纪律、

(20分)			分)	造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	30分	利用Excel软件中IRR函数分别测算中信银行“信金宝”产品产品的实际年化利率；	
		30分	利用Excel软件中IRR函数分别测算“微粒贷”产品的实际年化利率；	
10分		能够从信用贷款的提供主体、利率水平、申请门槛、风险等方面对两款产品进行对比分析。		
小计		100分		

### 13.试题编号：T-3-Y-13 合伙企业银行贷款债务清偿

#### (1) 任务描述

##### 资料一：

甲、乙、丙三人共同投资设立一普通合伙企业。合伙协议约定：甲以现金人民币5万元出资，乙以房屋作价人民币8万元出资，丙以劳务作价人民币4万元出资；各合伙人按相同比例分配盈利、分担亏损。合伙企业成立后，为扩大经营，向银行贷款人民币5万元，期限为1年。甲提出退伙，鉴于当时合伙企业盈利，乙、丙表示同意。于是，甲办理了退伙结算手续。此后丁入伙。丁入伙后，因经营环境变化，企业发生严重亏损。乙、丙、丁决定解散合伙企业，并将合伙企业现有财产价值人民币3万元予以分配，但对未到期的银行贷款未予清偿。在银行贷款到期后，银行要求合伙企业清偿债务，发现该企业已经解散，遂向甲要求偿还全部贷款，甲称自己早已退伙，不负责清偿债务。银行向丁要求偿还全部贷款，丁称该笔贷款是在自己入伙前发生的，不负责清偿。银行向乙要求偿还全部贷款，乙表示只按照合伙协议约定的比例清偿相应数额。银行向丙要求偿还全部贷款，丙则表示自己是以劳务出资的，不承担偿还贷款义务。

##### 资料二：

根据《中华人民共和国合伙企业法》（以下简称《合伙企业法》）的规定：

(1) 退伙人对其退伙前已发生的债务与其他合伙人承担连带责任。合伙人之间对债务承担份额的约定对债权人没有约束力，以劳务出资成为合伙人，也应承担合伙人的法律责任，入伙的新合伙人对入伙前的债务承担连带清偿责任。

(2) 合伙企业所欠银行贷款首先应用合伙企业的财产清偿，在合伙企业财产不足清偿时，由各合伙人承担无限连带责任。

(3) 合伙企业各合伙人在其内部是依合伙协议约定承担按份责任的。已办理退伙结算手续，结清了对合伙企业的财产债务关系，不再承担内部清偿份额；如在银行的要求下承担了对外部债务的连带清偿责任，则可向其他合伙人追偿。

要求：根据以上事实及有关规定，回答下列问题：

- ①甲、乙、丙、丁各自的主张能否成立？并说明理由。
- ②合伙企业所欠银行贷款应如何清偿？
- ③在银行贷款清偿后，甲、乙、丙、丁内部之间应如何分担清偿责任？

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

30 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分	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分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求(5分)	阅卷时重点关注有 没有严格 结合材料 展开分析
	文字表达	15分	流畅、条理清楚、逻辑性较强(15分)	
	内容	65分	1. 紧扣材料分析，每一小题都要找到题干中对应的材料并展开分析(25分) 2. 有理有据，每一问先给出判断再论证结论(30分)	

			分)	
			3. 根据案例材料拓展知识点 (10 分)	

#### 14. 试题编号: T-3-Y-14 个人住房贷款业务处理

##### (1) 任务描述

根据银行个人住房贷款业务规定, 进行个人住房贷款业务处理:

案例:

李辉, 男, 31 岁, 某股份公司中层管理人员, 月工资 8000 元, 公积金月缴额 1280 元; 其妻子王月华, 30 岁, 某中学教师, 月工资 5500 元, 公积金月缴额 800 元。其公积金缴存正常。现李辉与某房地产开发商签订购房协议, 购买商品住房一套, 总金额 1000, 000 元, 已交购房首付款 350, 000 元, 欲向中国建设银行某省分行营业部申请期限 20 年的住房公积金贷款。

李辉所在城市住房公积金贷款政策如下:

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

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

3、贷款利率。建设银行公积金贷款利率政策如下: 期限在 5 年以下的贷款, 利率为 2.75%; 期限在 5 年以上 (含 5 年) 的贷款, 利率为 3.25%。

4、贷款条件。申请人必须连续缴存满 12 个月的公积金, 且申请公积金贷款时, 公积金缴存状态正常 (欠缴 1 个月以上的不受理贷款)。

要求:

根据上述资料, 审查贷款申请, 进行贷款分析, 分析是否贷款、贷多少、用

什么方式贷放和还款，确定贷款期限和利率，形成文字材料。

**(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**

30 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分	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分	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	10分	文字编排工整清楚、格式符合要求(10分)	按要求分析，每一个观点都要在给点材料中找到相应的支撑点，切忌空谈。
	文字表达	20分	流畅、条理清楚、逻辑性较强(10分)	
	内容	50分	分析合理，处理得当。 (1)贷款额度及分析描述(20分) (2)贷款期限及利率(20分) (3)贷款方式及其他注意事项(10分)	

**15.试题编号：T-3-Y-15 公司贷款分析**

**(1) 任务描述**

A公司于2018年8月16日向C县联社申请项目贷款1000万元，用于该公司建设新型干法水泥生产线，该项目总投资9800万元，资本金2000万元。公司业务部于2018年12月17日出具项目评估报告，授信评审部于2019年1月8日出具审查报告，联社贷审会于2019年1月16日审批。C县联社贷审会由主任

邓某、联社副主任王某、王某和财务部总经理刘某组成，无信贷管理、风险管理和授信评审等部门人员参加。C县联社于2019年1月20日向A公司发放项目贷款1000万元，期限1年，利率为7.2%，用途建设新型干法水泥生产线，以该公司价值1200万元工业出让土地使用权作抵押。

审阅档案资料：

一是借款人征信报告。借款人在某商业银行有逾期贷款余额500万元，表外欠息50万元（报告打印日期2018年9月17日）。A公司尚欠C县联社辖内某分社贷款100万元。

二是信用评级及授信资料。A公司于2017年被C县联社评为A+级，最高综合授信3000万元。（该社规定“法人客户授信方案的有效期限原则上为1年，AA+级（含）以上客户（不含关联客户）授信有效期最长可以为两年（从授信方案批准之日起计算）。未按规定时间和要求报送授信申请材料致使新的授信方案未能按时审批的，原授信方案到期后不能办理任何融资业务”。）

**要求：**

分析上述资料，回答下列问题：

①A公司授信方案2017年被评为A+，授信有效期按规定为1年，到期后未报送授信材料又发放贷款1000万元是否合规？说明原因。

②依据贷款审批要求指出上述贷款审批中存在哪些问题。

**(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**

30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分	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分	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	10分	文字编排工整清楚、格式符合要求(10分)	按要求分析,每一个观点都要在材料中找到相应的支撑点,切忌空谈。
	文字表达	20分	流畅、条理清楚、逻辑性较强(20分)	
	内容	50分	分析合理,处理得当。 (1) 准确判断授信是否合规并说明理由(20分) (2) 找出案例中不合规的操作并说明原因(30分)	

### 16. 试题编号: T-3-Y-16 公司贷款风险分类(1)

#### (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: ××山庄

②分类日期: 二〇二零年五月二十一日

③贷款金额 100 万元, 贷款期限 1 年。

#### 客户背景材料:

A、××山庄创建于 2012 年, 住址××镇, 法定代表人×××。该山庄总资产 800 万元, 现有职工 68 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 3 座, 房间 200 余间, 设有客房 100 间, 床位 200 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 190 万元以上, 可获净利 110 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。

**(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、office2007 及上软件环境等。

**(3) 考核时量**

30 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分	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分	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	10分	文字编排工整清楚、格式符合要求(10分)	根据提供的材料展开分析
	文字表达	15分	流畅、条理清楚、逻辑性较强(15分)	
	内容	55分	分析有理有据，处理恰当 (1) 贷款五级分类的准确描述(20分) (2) 该山庄贷款如何分类及依据(35分)	

**17. 试题编号：T-3-Y-17 公司贷款风险分类(2)**

**(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：二〇一六年五月二十一日

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，（2015年5月23日-2008年5月23日，180万元；2015年9月16日-2017年9月16日，240万元；2016年4月30日-2017年4月30日，70万元）。

偿还情况：无逾期、利息全部清止2016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：

2017、2014、2015年主要经济指标持续增长，分别实现利润85、128、133万元；2016年3月底实现利润43万元。总资产由2014年1899万元增到16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。还款志愿良好。

**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、office2007及上软件环境等。

**(3) 考核时量**

30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分	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分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求(5分)	严格根据材料展开说明
	文字表达	15分	流畅、条理清楚、逻辑性较强(15分)	
	内容	60分	分析有理有据，处理恰当 (1) 贷款五级分类的准确描述(30分) (2) 对该公司贷款进行分类并说明依据(30分)	

## 18.试题编号：T-3-Y-18 商业银行中间业务处理（1）

### （1）任务描述

商业银行的负债业务是筹集资金借以形成资金来源的业务，是商业银行资产业务和其他业务的基础，主要包括吸收存款、中央银行借款、银行同业拆借、国际货币市场借款、结算过程中的临时资金占用、回购协议、银行资本等。

商业银行的资产业务是对资金加以运用的业务，是其取得收益的主要途径，主要包括库存现金、中央银行的存款、存放同业资金、贷款、贴现、证券投资等。

而上世纪 80 年代后，各主要发达国家的银行业竞争越来越激烈。为提高自己的赢利能力和竞争力，不少银行在传统业务之外开辟了更多的金融服务项目。这些业务主要为客户提供各种中间金融服务，故称“中间业务”。因其中相当部分不产生资产和债务往来，在银行的资产负债表里没有反映，故这类业务中相当一部分也被称为“表外业务”。中间业务主要包括结算、代理、信托、租赁、银行卡和信息咨询等业务。

某商业银行 2022 年 11 月开展了下列业务。

- （1）吸收存款 3000 万元。
- （2）向甲公司发放贷款 300 万元。
- （3）投资某上市公司股票 6 万股，价值 60 万元。
- （4）从 A 银行拆入资金 100 万元。
- （5）向乙公司投资入股 50 万元。
- （6）向中国人民银行办理票据贴现 30 万元。
- （7）向中国人民银行上缴 1000 万超额准备金。
- （7）发行金融债券 500 万元。
- （8）代销财产保险业务 40 万元。
- （9）办理丙公司未到期的票据贴现 20 万元。
- （10）购进丁银行发行的债券 100 万元。
- （11）受煤气公司委托收取居民用煤气费 80 万元。
- （12）为戊企业提供咨询服务，收取服务费 4 万元。
- （13）办理个人委托投资 10 万元。
- （14）办理个人支票业务 5 万元。

### 要求

- ①根据商业银行对资产业务、负债业务和中间业务的划分，识别上述银行所

办理的 14 项业务的类型。

**(2) 实施条件**

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

**(3) 考核时量**

30 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分	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分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	70分	正确判断上述银行所办理的14项业务的类型。 (每个5分)	
小计		100分		

**19.试题编号：T-3-Y-19 商业银行中间业务处理（2）**

**(1) 任务描述**

上世纪 80 年代后，各主要发达国家的银行业竞争越来越激烈。为提高自己的赢利能力和竞争力，不少银行在传统业务之外开辟了更多的金融服务项目。这些业务主要为客户提供各种中间金融服务，故称“中间业务”。因其中相当部分不产生资产和债务往来，在银行的资产表里没有反映，故这类业务中相当一部分也被称为“表外业务”。中间业务主要包括结算、代理、信托、租赁、银行卡和信息咨询等业务。

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、office2007 及上软件环境等。

**(3) 考核时量**

30 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	职业道德	10 分	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	严重违反 考场纪律、

(20分)			分)	造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60分	正确判断判断每一项中间业务所属种类。（每个4分）	
		10分	正确解释并列举代理类中间业务。	
小计		100分		

## 20.试题编号：T-3-Y-20 商业银行中间业务处理（3）

### （1）任务描述

上世纪80年代后，各主要发达国家的银行业竞争越来越激烈。为提高自己的赢利能力和竞争力，不少银行在传统业务之外开辟了更多的金融服务项目。这些业务主要为客户提供各种中间金融服务，故称“中间业务”。因其中相当部分不产生资产和债务往来，在银行的资产表里没有反映，故这类业务中相当一部分也被称为“表外业务”。中间业务主要包括结算、代理、信托、租赁、银行卡和信息咨询等业务。

分析下列资料，判断其业务种类

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) 某商业银行收取信用卡欠款逾期后的罚息 50000 元
- (15) 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类中间业务？试列举支付结算类中间业务(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、office2007 及上软件环境等。

**(3) 考核时量**

30 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分	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分	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分	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	文字表达	5分	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	内容	60分	正确判断判断每一项中间业务所属种类。(每个4分)	

	10 分	正确解释并列举支付结算类中间业务。	
小计	100 分		

## 项目 2 保险业务处理

### 21. 试题编号：T-3-B-1 保险的定义及运用

#### (1) 任务描述

众所周知，保险是分摊风险事故损失的一种财务安排。投保人使用保险这一风险管理工具实质上是将他的不确定损失变成确定的小额支出（保险费），而保险人则集中大量同类风险，借助“大数法则”来正确预见损失的发生额，并根据保险标的损失概率制定保险费率，通过向所有被保险人收取保费建立保险基金，用于补偿少数被保险人遭受的风险事故损失。因此，从经济角度来理解：保险是一种有效的财务安排，并体现了一定的经济关系。

相互宝（曾用名“相互保”）由蚂蚁集团发起的一款大病互助共济服务。2018年10月16日在支付宝 App 上线的一项大病互助计划，是全球最大的互助社区。根据“一人生病，众人分摊”的理念，符合条件的成员加入后，如遭遇重大疾病（99种大病+恶性肿瘤+特定罕见病），可申请获得30万元或者10万元的互助金，费用由所有成员分摊，共担大病风险。参与互助计划的成员，如果要申请互助金，需提交相关资料（包括身份证件、疾病诊断书等），经过平台调查审核后，互助计划所有成员共同分摊互助金。2019年5月8日，继大病互助计划“相互宝”之后，支付宝又上线独立的“老年防癌互助计划”，60-69周岁老年人群可加入，获得互助保障。网络互助没有中间代理商和销售环节，加上风控能力、较低的管理费比例，因而能以较低的成本运转。相互宝已经成为全球最大互助保障平台。2020年5月13日，相互宝发布独立的“慢病互助计划”，三高、心血管病、肾炎等八大类慢性病人可以在这个计划中进行互助，获得防癌保障。2020年9月保监会责令“相互保”整改，相互保更名为“相互宝”。同期，银保监会（中国银行保险监督管理委员会）打击非法金融活动局发布《非法商业保险活动分析及对策建议研究》理论研究称，相互宝、水

滴互助等网络互助平台会员数量庞大，属于非持牌经营，涉众风险不容忽视，部分前置收费模式平台形成沉淀资金，存在跑路风险，如果处理不当、管理不到位还可能引发社会风险。

根据上述材料回答：

1. 保险的定义是什么？它体现的是一种什么经济关系？
2. 曾经的“相互保”为什么会被监管？
3. 水滴筹、轻松筹等与“保险”的区别？

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

**(2) 实施条件：**

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

**(3) 考核时量：**

30 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	10	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 (1) 解释保险的定义是什么（15分）它体现的是一种什么关系？（5分） (2) 曾经的“相互保”被监管的理由（20分）跟保险定义之间的联系（10分） (3) 水滴筹、轻松筹等与“保险”的本质区别（15分）	

## 22.试题编号：T-3-B-2 保险利益原则的运用（1）

### （1）任务描述

#### 案情介绍

2019年9月25日，王某为庆祝女友贺某的生日，偷偷为贺某在某保险公司购买了一份意外伤害保险，保险金额为10万元，指定自己为受益人。2021年6月26日，贺某在某市不幸溺水身亡。王某作为受益人向该保险公司提出索赔申请，该保险公司经过调查，得知投保时贺某对保险一事并不知情，于是委托该市公安局做了笔迹鉴定，鉴定结论为投保单上的签名不是贺某本人所签。后保险公司以王某为贺某投保未征得贺某同意，王某对贺某不具有保险利益，保险合同无效为由拒赔。王某不服，于是向保险监管机构提出投诉。

#### 案例评析

本案是因保险利益（可保利益）所引起的合同是否有效的投诉和争议。王某与贺某之间是男女朋友关系，他们之间是否具有可保利益、保险合同是否有效，成为本案的争论焦点。在本案中，王某与贺某之间并不具有合法婚姻关系，只是男女朋友关系，因此王某对贺某不具有保险利益。根据《保险法》的规定，在订立合同时，投保人对被保险人不具有保险利益的，合同无效。因此，为不属于投保范围的人购买保险，由于不具有保险利益，因而法律对其效力给予了否定的评价，使投保人购买保险所要达到的目标难以实现，合同即使订立也是无效的，保险公司不负有赔偿保险金的义务。在本案中，王某为贺某投保的意外伤害保险中包含死亡责任，并未征得贺某同意，这不仅违反了法律关于保险利益的规定，而且违反了《保险法》第三十四条关于死亡保险的规定，所订立的合同也因此不具有法律约束力。

#### 思考题：

1. 什么是保险利益？构成保险利益的条件是什么？
2. 本案王某与贺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？如果买保险时贺某亲自签字了保险公司要赔付吗？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。

### （2）实施条件：

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

**(3) 考核时量:**

30 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	60	分析合理, 处理得当 (1) 陈述什么是保险利益? 构成保险利益的条件是什么?(20分) (2) 说明本案王某与贺某是否存在保险利益及理由(20分) (3) 陈述本案保险公司拒赔是否正确及依据。(20分)	

**23. 试题编号: T-3-B-3 保险利益原则的运用 (2)**

**(1) 案例描述**

某家具厂因原料生产紧张, 资金紧张, 以 500000 元的低价从窃贼手中购买了一批价值 800000 元的木材, 然后向某保险公司投保财产保险, 保险总金额为 560 万元。其中, 原材料分项保险金额为 800000 元, 并签订了保险合同。三个半月后, 家具厂因油漆车间起火发生火灾, 损失 290 万元, 其中原材料损失近 400000 元。从表面上看, 保险公司应该赔偿家具厂的保险事故。但从本质上讲,

家具厂购买赃物是违法的，因此工厂对价值 800000 元的保险木材没有保险利益，保险合同无效。由于保险公司取得了家具厂非法收购被盗木材的证据，最终以没有保险利益为由拒绝赔偿 400000 元的原材料损失。

(2) 案例分析，投保人的保险利益必须是国家法律认定的经济利益，投保人的非法权益不能成为保险利益。例如，通过贪污、欺诈、盗窃以及违禁品和违禁品获得的财产没有保险利益。需要强调的是，财产保险一般要求从保险合同订立到保险事故发生，始终存在可保利益。保险合同订立时有保险利益，发生保险事故时没有保险利益的，保险合同也无效。另一点值得注意的是，不确定利益和非经济利益也不能是保险利益。所谓保险利益，是指法律承认的对被保险人或者被保险人的权益。也就是说，一旦发生保险事故，可能会损失或损失利益。保险利益是保险法的另一项重要原则。正如一位英国学者所说：保险利益是一种法律权利，产生于被保险人与保险标的之间的经济关系，并为法律所承认。(一) 被保险人必须对保险标的具有保险利益，被保险人投保与其无关的项目，企图在事故发生后获得赔偿，违反保险损失赔偿原则，法律不予以保护。许多国家的法律都明确规定，没有保险利益的保险合同不具有法律效力。各国法律都将保险利益作为保险合同生效的重要条件，主要有两层含义：一是对保险标的具有保险利益的人具有保险人资格；二是保险利益是保险合同生效的基础。(二) 在签订保险合同时，被保险人必须具有保险利益；履行时，被保险人丧失保险利益的，保险合同一般立即失效。保险利益原则作为保险法的一项基本原则，发挥着重要的作用：首先，它可以减少道德风险的发生。保险利益原则要求被保险人或者被保险人对保险标的具有保险利益，保险人的赔偿是以被保险人遭受的损失为基础的，这样可以防止被保险人或者被保险人纵容或者助长保险标的没有保险利益的保险事故的发生，从而寻求保险赔偿。其次，风险因素可以相对稳定。风险因素的变化会直接影响保险关系，而保险利益的变化是风险因素变化的重要原因。第三，限制赔偿的程度。保险利益是保险人赔偿的最高损失金额，被保险人索赔的金额不得超过其保险利益的金额或者价值。如果我们不依循这个原则，投保人或被保险人可能会获得与损失不相称的高额赔偿，从而损害承保人的利益；最后，亦有可能杜绝赌博。保险和赌博的区别在于保险中存在保险利益，而不是赌博中存在保险利益。如果被保险人对保险标的没有保险利益，意味着被保险人可以不受损失地获得赔偿。

思考题：

1. 什么是保险利益？构成保险利益的条件是什么？
2. 本案中投保人与投保标的之间是否存在保险利益？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。

**(2) 实施条件：**

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

**(3) 考核时量：**

30 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	60	分析合理，处理得当 (1)陈述什么是保险利益？构成保险利益的条件 是什么？ (20分) (2)说明本案中投保人与投保标的之间是否存在 保险利益及理由。(20分) (3)陈述本案保险公司拒赔是否正确及依据。(20 分)	

**24. 试题编号：T-3-B-4 最大诚信原则的运用**

**(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，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。

要求：

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. 保险公司拒赔是否合理？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。

**(2) 实施条件：**

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

**(3) 考核时量：**

30 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	字数不少 于300字，
	文字表达	15	流畅、条理清楚、逻辑性较强	

(80分)	内容	60	分析合理，处理得当 (1) 根据本案谈最大诚信原则的含义及内容(30分) (2) 保险公司拒赔是否有理？说明理由(30分)	每少50字扣3分
-------	----	----	---	----------

**25.试题编号：T-3-B-5 近因原则的运用（1）**

**（1）任务描述**

材料一

家住上海的王先生为儿子小源投保了一份意外险，没过多久小源和同学出门游玩不慎落水，在等待救援期间小源在水中忍受着刺骨的寒冷，最后小源被救出送到医院抢救。小源被送到医院时尚没有生命危险，却因为染上急性肺炎最后不治身亡。王先生十分悲痛，向保险公司申请赔付被保险公司拒绝，王先生不解，向法院提起诉讼，可法院最终判保险公司不需赔付。

材料二

A女士在马上上正常行走，被一辆中速行驶的轿车轻微碰擦了一下，顿觉胸闷头晕。不幸在送往医院途中病情加重，最后在医院不治身亡。医院的死亡证明书指出死亡原因是心肌梗塞。家人拿着意外保单及死亡证明等资料，向保险公司索赔，但保险公司以导致死亡的事故为非保险事故，不属于意外伤害，因此不予理赔。

**任务：**

- 1、什么是近因原则？如何理解这一原则？
- 2、针对上述案情，并谈谈你对保险公司拒赔的理解。

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

**（2）实施条件：**

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

**（3）考核时量：**

30 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	60	分析合理,处理得当 (1)近因原则的含义及理解(25分) (2)针对上述案情,谈谈多种原因中近因 原则的具体运用及对保险公司拒赔的理 解。(35分)	

## 26. 试题编号: T-3-B-6 近因原则的运用 (2)

### (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。

**任务：**

1.什么是近因原则？如何理解这一原则？

2.针对上述案情，谈谈多原因中近因的运用情况，并谈谈你对保险公司拒赔的理解。

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

**(2) 实施条件：**

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

**(3) 考核时量：**

30 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
	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)	

				记0分
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	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	60	分析合理，处理得当 (1) 近因原则的含义及理解 (25分) (2) 针对上述案情，谈谈多种原因中近因原则的具体运用及对保险公司拒赔的理解。(35分)	

## 27. 试题编号：T-3-B-7 损失补偿原则的运用 (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。

测试任务：

1. 谈谈损失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。

**(2) 实施条件：**

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

**(3) 考核时量：**

30 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	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	60	分析合理, 处理得当 (1) 损失补偿原则的含义及应用范围。(20分) (2) 结合本案例, 谈谈本案中适合损失补偿三个限制中的哪个并说明理由。你认为本案例中保险公司的赔偿是否合理。	

## 28. 试题编号: T-3-B-8 代位原则的运用 (2)

### (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20万元。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20万元; 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28000元现金均卡在车内, 就将残车以20000元的代价转让给邻县王某。双方约定, 由王某负责捞, 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, 王某和胡某均按约定行事。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 20000 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。

**测试任务：**

1. 谈谈代位追偿原则的含义。
2. 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。

**(2) 实施条件：**

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

**(3) 考核时量：**

30 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	60	分析合理,处理得当  (1)结合案例谈谈代位追偿原则的含义。 (30分)  (2)针对上述案情,阐述你赞成哪一种观 点及原因。(30分)	

### 29.试题编号: T-3-B-9 第一损失赔偿方式和重复保险分摊方式的计算

#### (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50万元,保险金额50万元;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40万,保险公司赔多少?
- (2) 理赔时房屋市场价值涨至60万,保险公司赔多少?
- (3) 如果家庭财产损失5万元,保险公司赔多少?
- (4) 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？

针对上述数据资料，

①什么是第一损失保险赔偿方式？按这一方式，保险公司应赔多少金额？

②重复保险分摊方法有哪几种？按不同分摊方式各保险公司应赔多少金额？

**(2) 实施条件：**

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

**(3) 考核时量：**

30 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	60	分析合理，处理得当 ①第一损失保险赔偿方式的解释（10分） ②第一问到第四问每一题回答正确各得5分（20分） ③重复保险分摊方法有哪几种？（9分） ④按不同分摊方式各保险公司应赔多少金额？每一种方式答对得7分（21分）	

**30. 试题编号：T-3-B-10 绝对和相对免赔、重复保险赔款方法计算**

**(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？

针对上述数据资料，

(3) 什么是重复保险分摊方法？按这种方式各保险公司应赔多少金额？

**(2) 实施条件：**

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

**(3) 考核时量：**

30 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	60	分析合理，处理得当  (1) 每一问各占 10 分 (20 分)	

			(2)重复保险分摊方法有哪几种? (10分) (3)按不同分摊方式各保险公司应赔多少金额?每一种方式答对得10分 (30分)	
--	--	--	---	--

### 项目3 证券业务处理

#### 31. 试题编号: T-3-Z-1 证券软件操作技能

##### (1) 任务描述

###### 背景资料

王某是证券公司理财顾问,其客户经常会就证券软件的使用和上市公司资料的查询向王某寻求帮助,今天,王某就遇到了客户的查询需求如下:

###### 测试任务

任务1.请写出2023年8月18日(或考试当天)上海证券市场的成交金额以及上证综指的开盘点位、收盘点位、最高点位。(成交金额保留1位小数,单位:亿元)

任务2.请列举出银行业中总市值最大的4家上市公司的简称和股票代码

任务3.请写出中国银行(601988)2023年7月份的成交量、最高价、最低价和涨幅。(不复权,成交量保留1位小数,单位:万手)

任务4.请写出中国银行(601988)2023年8月17日的下列指标值:MA(5)值、MA(10)值、MACD(12,26,9)DIF值、KDJ(9,3,3)K值。

任务5.请写出中国银行(601988)2022年年报中的每股净资产、每股未分配利润、每股资本公积金、每股经营现金流量。

##### (2) 实施条件

所有学生同时测试,考试场地在机房,配置同花顺或其他交易分析软件,具有网络环境。

##### (3) 考核时量 (30分钟)

上课与测试时改为当天的数据

##### (4) 评价标准

任务	评价内容	配分	评价标准	评分
----	------	----	------	----

任务 1	指数查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。
任务 2	板块查询操作	20	每只股票代码和简称都正确得 5 分，错误不得分。
任务 3	个股 K 线图查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。
任务 4	个股技术指标查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。
任务 5	公司资料查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。
总分		100	实际得分

### 32. 试题编号：T-3-Z-2 证券软件操作技能

#### (1) 任务描述

##### 背景资料

小赵是证券公司理财顾问，其客户经常会就证券软件的使用和上市公司资料的查询向小赵寻求帮助，今天，小赵就遇到了客户的查询需求如下：

##### 测试任务

任务 1. 请写出 2023 年 8 月 18 日深圳证券市场的成交金额以及深圳成指的最高点位、最低点位、涨幅。（成交金额保留 1 位小数，单位：亿元）

任务 2. 请列举出湖南省上市公司（至少 4 家）的股票代码和简称。

任务 3. 请写出三一重工（600031）2023 年 7 月份的成交量、开盘价、收盘价和换手率。（成交量保留 1 位小数，单位：万手）

任务 4. 请写出三一重工（600031）2023 年 6 月 30 日的下列指标值：MA（10）、MA（30）值、MACD（12, 26, 9）DEA 值、KDJ（9, 3, 3）D 值。（不复权）

任务 5. 请写出隆平高科（000998）2022 年年报中的每股净资产、每股未分配利润、每股资本公积金、每股经营现金流量。（单位：元，保留 4 位小数）

#### (2) 实施条件

所有学生同时测试，考试场地在机房，配置同花顺或其他交易分析软件，具有网络环境。

**(3) 考核时量 (30 分钟)**

上课与测试时改为当天的数据

**(4) 评价标准**

**4. 评价标准 (100 分)**

任务	评价内容	配分	评价标准	评分
任务 1	指数查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
任务 2	板块查询操作	20	每只股票代码和简称都正确得 5 分，错误不得分。	
任务 3	个股 K 线图查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
任务 4	个股技术指标查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
任务 5	公司资料查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
总分		100	实际得分	

**33. 试题编号：T-3-Z-3 证券软件操作技能**

**(1) 任务描述**

背景资料

小钱是证券公司理财顾问，其客户经常会就证券软件的使用和上市公司资料的查询向小钱寻求帮助，今天，小钱就遇到了客户的查询需求如下：

测试任务

任务 1. 请写出 2023 年 8 月 18 日创业板的成交金额以及创业板指数的开盘点位、收盘点位、最低点位。（成交金额保留 1 位小数，单位：亿元）

任务 2. 请列举出至少 4 家证券公司的股票代码和简称。

任务 3. 请写出广发证券（000776）2023 年 8 月 18 日不复权的开盘价、收盘价和前复权的开盘价、收盘价。

任务 4. 请写出广发证券（000776）2023 年 8 月 18 日的下列指标值：MA（5）

值、MA（20）值、KDJ（9,3,3）J 值、MACD（12,26,9）DIF 值。（不复权）

任务 5. 请写出广发证券（000776）2022 年年报中的每股净资产、每股未分配利润、每股资本公积金、每股经营现金流量。（单位：元，保留 4 位小数）

**（2）实施条件**

所有学生同时测试，考试场地在机房，配置同花顺或其他交易分析软件，具有网络环境。

**（3）考核时量（30 分钟）**

上课与测试时改为当天的数据

**（4）评价标准**

**4. 评价标准（100 分）**

任务	评价内容	配分	评价标准	评分
任务 1	指数查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
任务 2	板块查询操作	20	每只股票代码和简称都正确得 5 分，错误不得分。	
任务 3	个股 K 线图查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
任务 4	个股技术指标查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
任务 5	公司资料查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
总分		100	实际得分	

**34. 试题编号：T-3-Z-4 证券软件操作技能**

**（1）任务描述**

**背景资料**

张某是证券公司理财顾问，其客户经常会就证券软件的使用和上市公司资料的查询向张某寻求帮助，今天，张某就遇到了客户的查询需求如下：

**测试任务**

任务 1. 请写出 2023 年 8 月 18 日中小板指数的收盘点位、最高点位、最低点位和涨幅。

任务 2. 请列举出贵金属选行业中总股本规模在百亿以上的 4 家上市公司的股票代码和简称。

任务 3. 请写出湖南黄金（002155）2023 年 7 月份的成交量、最高价、最低价和涨幅。（不复权，成交量保留 1 位小数，单位：万手）

任务 4 请写出湖南黄金（002155）2023 年 8 月 18 日的下列指标值：MA（30）值、MA（250）值、MACD（12,26,9）DEA 值、KDJ（9,3,3）K 值。

任务 5 请写出湖南黄金（002155）2022 年年报中的每股净资产、每股未分配利润、每股资本公积金、每股经营现金流量。（单位：元，保留 4 位小数）

### （2）实施条件

所有学生同时测试，考试场地在机房，配置同花顺或其他交易分析软件，具有网络环境。

### （3）考核时量（30 分钟）

上课与测试时改为当天的数据

### （4）评价标准

#### 4. 评价标准（100 分）

任务	评价内容	配分	评价标准	评分
任务 1	指数查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
任务 2	板块查询操作	20	每只股票代码和简称都正确得 5 分，错误不得分。	
任务 3	个股 K 线图查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
任务 4	个股技术指标查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
任务 5	公司资料查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
总分		100	实际得分	

### 35. 试题编号：T-3-Z-5 证券软件操作技能

#### (1) 任务描述

##### 背景资料

尹某是证券公司理财顾问，其客户经常会就证券软件的使用和上市公司资料的查询向尹某寻求帮助，今天，尹某就遇到了客户的查询需求如下：

##### 测试任务

任务 1. 请写出 2023 年 8 月 18 日沪深 300 指数的开盘点位、收盘点位、最高点位和最低点位。

任务 2. 请列举出上市的保险公司现在的股票代码和简称。

任务 3. 请写出中国人寿（601628）2023 年 8 月份的成交量、最高价、最低价和涨幅。（不复权，成交量保留 1 位小数，单位：万手）

任务 4. 请写出中国人寿（601628）2023 年 8 月 18 日的下列指标值：MA（10）值、MA（60）值、MACD（12, 26, 9）DEA 值、KDJ（9, 3, 3）D 值。（不复权）

任务 5. 请写出中国人寿（601628）2022 年年报中的每股净资产、每股未分配利润、每股资本公积金、每股经营现金流量。（单位：元，保留 4 位小数）

#### (2) 实施条件

所有学生同时测试，考试场地在机房，配置同花顺或其他交易分析软件，具有网络环境。

#### (3) 考核时量（30 分钟）

上课与测试时改为当天的数据

#### (4) 评价标准

#### 4. 评价标准（100 分）

任务	评价内容	配分	评价标准	评分
任务 1	指数查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	
任务 2	板块查询操作	20	每只股票代码和简称都正确得 5 分，错误不得分。	
任务 3	个股 K 线图查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。	

任务 4	个股技术指标查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。
任务 5	公司资料查询操作	20	按任务要求记录操作结果，每个数据正确各得 5 分，错误不得分。
总分		100	实际得分

### 36. 试题编号：T-3-Z-6 个人客户财务分析技能

#### (1) 任务描述

##### 背景描述

王某的家庭是一个三口之家，47 岁，妻子刘某是高中特级教师，职业较为稳定，收入较高，家里家中有一个儿子 17 岁。在不考虑通货膨胀和其他开支的情况下，王某和妻子两人共工资收入为 60 万元。家庭现有银行存款 33 万元，银行理财产品 50 万元，房屋 4 套，其价值 630 万元，一辆小汽车，现价 35 万元，平时家庭每月均开支 3 万元，另外教育费为 1 万元。每年红利收入为 1 万元，利息收入为 800 元。

##### 测试任务：

##### 任务 1. 编制家庭的资产负债表

资产	金额（元）	负债	金额（元）
银行存款	(1)	住房贷款	
金融投资	(2)	其他	
实物资产	(3)	负债总计	(5)
资产总计	(4)	净资产	(6)

##### 任务 2. 编制家庭现金流量表

收入	金额（元）	支出	金额（元）
工资薪金	(1)	日常支出	(5)
存款利息	(2)	其他支出	(6)
投资收入	(3)	总支出	(7)
收入总计	(4)	结余	(8)

任务 3. 计算结余比率并评价。

任务 4. 计算投资与净资产比率并评价。

任务 5. 计算清偿比率并评价。

任务 6. 计算负债收入比率并评价。

任务 7. 计算流动性比率并评价。

## 2. 实施条件

所有学生同时测试、考试场地在机房，配置一台电脑能用计算器或 EXCEL 表进行计算。

3. 考核时量：30 分钟

4. 评价标准（100 分）

任务	评价内容	配分	评价标准	计分
任务 1	资产负债表	18	计算准确无误，每空得 3 分，计算错误，每空不得分。	
任务 2	现金流量表	24	计算准确无误，每空得 3 分；计算错误，每空不得分。	
任务 3	结余比率	10	计算准确无误，得 6 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 4	投资与净资产比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 5	清偿比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 6	负债收入比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 7	流动性比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
合计		100	实际得分	

## 37. 试题编号：T-3-Z-7 个人客户财务分析技能

### (1) 任务描述

背景描述

杨林今年 38 岁，事业小有成就，公司中层技术干部，月收入 5000 元，年底奖金 2 万元。妻子在某公司当会计，月收入 1500 元；女儿今年 15 岁，是一名初三学生，学习成绩中等。杨林家现有住房 80 平方米，价值 40 万元，无贷款，有活期存款 10 万元、基金 15 万元，全年利息 800 元，基金红利 1200 元。全年生活费支出 3 万元，子女教育费用 6000 元。

测试任务：

任务 1. 编制家庭的资产负债表

资产	金额（元）	负债	金额（元）
银行存	(1)	住房贷款	
金融资	(2)	其他	
实物资	(3)	负债总计	(5)
资产总	(4)	净资产	(6)

任务 2. 编制家庭现金流量表

收入	金额（元）	支出	金额（元）
工资薪金	(1)	日常支出	(5)
存款利息	(2)	其他支出	(6)
投资收入	(3)	总支出	(7)
收入总计	(4)	结余	(8)

任务 3. 计算结余比率并评价。

任务 4. 计算投资与净资产比率并评价。

任务 5. 计算清偿比率并评价。

任务 6. 计算负债收入比率并评价。

任务 7. 计算流动性比率并评价。

## 2. 实施条件

所有学生同时测试、考试场地在机房，配置一台电脑能用计算器或 EXCEL 表进行计算。

3. 考核时量：30 分钟

4. 评价标准（100 分）

任务	评价内容	配分	评价标准	计分
任务 1	资产负债表	18	计算准确无误, 每空得 3 分, 计算错误, 每空不得分。	
任务 2	现金流量表	24	计算准确无误, 每空得 3 分; 计算错误, 每空不得分。	
任务 3	结余比率	10	计算准确无误, 得 6 分, 计算错误不得分; 给出合理的评价建议得 4 分, 未给出合理评价建议不得分。	
任务 4	投资与净资产比率	12	计算准确无误, 得 8 分, 计算错误不得分; 给出合理的评价建议得 4 分, 未给出合理评价建议不得分。	
任务 5	清偿比率	12	计算准确无误, 得 8 分, 计算错误不得分; 给出合理的评价建议得 4 分, 未给出合理评价建议不得分。	
任务 6	负债收入比率	12	计算准确无误, 得 8 分, 计算错误不得分; 给出合理的评价建议得 4 分, 未给出合理评价建议不得分。	
任务 7	流动性比率	12	计算准确无误, 得 8 分, 计算错误不得分; 给出合理的评价建议得 4 分, 未给出合理评价建议不得分。	
合计		100	实际得分	

### 38. 试题编号: T-3-Z-8 个人客户财务分析技能

#### (1) 任务描述

##### 背景描述

张强今年 30 岁, 月收入 6000 元, 年底奖金 10000 元。妻子月收入 3000 元, 有一个女儿在读小学。张强有一套自住房, 价值 30 万元, 贷款还有 20 万元没还清, 每月偿还 1800 元, 有活期存款 6 万元、股票 3 万元, 投资利息为 2000 元。全年日常生活开支 50500 元。

##### 测试任务:

#### 任务 1. 编制家庭的资产负债表

资产	金额 (元)	负债	金额 (元)
银行存	(1)	住房贷款	
金融资	(2)	其他	
实物资	(3)	负债总计	(5)

资产总	(4)	净资产	(6)
-----	-----	-----	-----

任务 2. 编制家庭现金流量表

收入	金额 (元)	支出	金额 (元)
工资薪金	(1)	日常支出	(5)
存款利息	(2)	其他支出	(6)
投资收入	(3)	总支出	(7)
收入总计	(4)	结余	(8)

任务 3. 计算结余比率并评价。

任务 4. 计算投资与净资产比率并评价。

任务 5. 计算清偿比率并评价。

任务 6. 计算负债收入比率并评价。

任务 7. 计算流动性比率并评价。

**2. 实施条件**

所有学生同时测试、考试场地在机房，配置一台电脑能用计算器或 EXCEL 表进行计算。

**3. 考核时量：30 分钟**

**4. 评价标准 (100 分)**

任务	评价内容	配分	评价标准	计分
任务 1	资产负债表	18	计算准确无误，每空得 3 分，计算错误，每空不得分。	
任务 2	现金流量表	24	计算准确无误，每空得 3 分；计算错误，每空不得分。	
任务 3	结余比率	10	计算准确无误，得 6 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 4	投资与净资产比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 5	清偿比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 6	负债收入比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	

任务 7	流动性比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
合计		100	实际得分	

### 39. 试题编号：T-3-Z-9 个人客户财务分析技能

#### (1) 任务描述

##### 背景描述

李明今年 35 岁，月收入 8000 元，年底奖金 2 万元，妻子月收入 6000 元。有一套自住房，价值 60 万元，贷款还有 15 万元没还清，每月偿还 2500 元，有活期存款 10 万元、股票 6 万元，投资利息为 6000 元。每个月日常生活开支 7000 元。

##### 测试任务：

#### 任务 1. 编制家庭的资产负债表

资产	金额（元）	负债	金额（元）
银行存	(1)	住房贷款	
金融资	(2)	其他	
实物资	(3)	负债总计	(5)
资产总	(4)	净资产	(6)

#### 任务 2. 编制家庭现金流量表

收入	金额（元）	支出	金额（元）
工资薪金	(1)	日常支出	(5)
存款利息	(2)	其他支出	(6)
投资收入	(3)	总支出	(7)
收入总计	(4)	结余	(8)

任务 3. 计算结余比率并评价。

任务 4. 计算投资与净资产比率并评价。

任务 5. 计算清偿比率并评价。

任务 6. 计算负债收入比率并评价。

任务 7. 计算流动性比率并评价。

## 2. 实施条件

所有学生同时测试、考试场地在机房，配置一台电脑能用计算器或 EXCEL 表进行计算。

## 3. 考核时量：30 分钟

## 4. 评价标准（100 分）

任务	评价内容	配分	评价标准	计分
任务 1	资产负债表	18	计算准确无误，每空得 3 分，计算错误，每空不得分。	
任务 2	现金流量表	24	计算准确无误，每空得 3 分；计算错误，每空不得分。	
任务 3	结余比率	10	计算准确无误，得 6 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 4	投资与净资产比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 5	清偿比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 6	负债收入比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
任务 7	流动性比率	12	计算准确无误，得 8 分，计算错误不得分；给出合理的评价建议得 4 分，未给出合理评价建议不得分。	
合计		100	实际得分	

## 40. 试题编号：T-3-Z-10 个人客户财务分析技能

### (1) 任务描述

#### 背景描述

曹林今年 28 岁，月收入 6000 元，年底奖金 1 万元，妻子月收入 2500 元。有一套自住房，价值 40 万元，贷款还有 25 万元没还清，每月偿还 2000 元，有活期存款 3 万、股票 2 万元，投资利息为 800 元。每个月日常生活开支 4800。

测试任务：

任务 1. 编制家庭的资产负债表

资产	金额（元）	负债	金额（元）
银行存	(1)	住房贷款	
金融资	(2)	其他	
实物资	(3)	负债总计	(5)
资产总	(4)	净资产	(6)

任务 2. 编制家庭现金流量表

收入	金额（元）	支出	金额（元）
工资薪金	(1)	日常支出	(5)
存款利息	(2)	其他支出	(6)
投资收入	(3)	总支出	(7)
收入总计	(4)	结余	(8)

任务 3. 计算结余比率并评价。

任务 4. 计算投资与净资产比率并评价。

任务 5. 计算清偿比率并评价。

任务 6. 计算负债收入比率并评价。

任务 7. 计算流动性比率并评价。

## 2. 实施条件

所有学生同时测试、考试场地在机房，配置一台电脑能用计算器或 EXCEL 表进行计算。

**3. 考核时量：30 分钟**

**4. 评价标准（100 分）**

任务	评价内容	配分	评价标准	计分
任务 1	资产负债表	18	计算准确无误，每空得 3 分，计算错误，每空不得分。	
任务 2	现金流量表	24	计算准确无误，每空得 3 分；计算错误，每空不得分。	

任务 3	结余比率	10	计算准确无误, 得 6 分, 计算错误不得分; 给出合理的评价建议得 4 分, 未给出合理评价建议不得分。	
任务 4	投资与净资产比率	12	计算准确无误, 得 8 分, 计算错误不得分; 给出合理的评价建议得 4 分, 未给出合理评价建议不得分。	
任务 5	清偿比率	12	计算准确无误, 得 8 分, 计算错误不得分; 给出合理的评价建议得 4 分, 未给出合理评价建议不得分。	
任务 6	负债收入比率	12	计算准确无误, 得 8 分, 计算错误不得分; 给出合理的评价建议得 4 分, 未给出合理评价建议不得分。	
任务 7	流动性比率	12	计算准确无误, 得 8 分, 计算错误不得分; 给出合理的评价建议得 4 分, 未给出合理评价建议不得分。	
合计		100	实际得分	