



邵阳职业技术学院
Shaoyang Polytechnic

2021 级金融服务与管理专业
技能考核标准与题库

2021 年 8 月

目 录

金融服务与管理专业技能抽查标准

| | |
|----------------------|----|
| 一、适应专业与对象 | 1 |
| 二、考核目标 | 1 |
| 三、考核内容 | 1 |
| 四、专业技能基本要求 | 1 |
| 模块一 金融服务礼仪基本技能 | 1 |
| 模块二 财经基本技能 | 5 |
| 模块三 金融产品营销技能 | 6 |
| 模块四 金融业务处理技能 | 9 |
| 五、评价标准 | 16 |
| 模块一 金融服务礼仪技能 | 16 |
| 模块二 财经基本技能 | 17 |
| 模块三 金融产品营销技能 | 20 |
| 模块四 金融业务处理技能 | 22 |
| 六、专业技能抽查方式 | 23 |
| 七、参考标准或规范 | 24 |

金融服务与管理专业技能抽查题库

| | |
|-------------------------------|----|
| 模块一：金融服务礼仪技能 | 27 |
| 1. 试题编号：1-1 金融服务礼仪技能（1） | 27 |
| 2. 试题编号：1-2 金融服务礼仪技能（2） | 30 |
| 3. 试题编号：1-3 金融服务礼仪技能（3） | 33 |
| 4. 试题编号：1-4 金融服务礼仪技能（4） | 37 |
| 5. 试题编号：1-5 金融服务礼仪技能（5） | 40 |
| 6. 试题编号：1-6 金融服务礼仪技能（6） | 43 |
| 7. 试题编号：1-7 金融服务礼仪技能（7） | 46 |
| 8. 试题编号：1-8 金融服务礼仪技能（8） | 49 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 9. 试题编号：1-9 金融服务礼仪技能（9） | 53 |
| 10. 试题编号：1-10 金融服务礼仪技能（10） | 53 |
| 模块二：财经基本技能 | 60 |
| 1. 试题编号：2-1 点钞技能 | 60 |
| 2. 试题编号：2-2 字符录入 | 62 |
| 模块三：金融营销技能 | 63 |
| 1. 试题编号：3-1 证券公司的其他业务市场认知情况调研 | 63 |
| 2. 试题编号：3-2 证券投资基金的业务市场需求调研 | 65 |
| 3. 试题编号：3-3 居民金融知识普及调研问卷制定 | 67 |
| 4. 试题编号：3-4 中国银行个人金融服务的满意度情况调研问卷制定 | 69 |
| 5. 试题编号：3-6 证券投资基金的业务市场需求调研问卷制定 | 72 |
| 6. 试题编号：3-7 华泰证券理财产品“天天发”业务营销方案 | 73 |
| 模块四：金融业务处理技能 | 76 |
| 1. 试题编号：4-1 担保分析（1） | 76 |
| 2. 试题编号：4-2 担保分析（2） | 77 |
| 3. 试题编号：4-3 担保分析（3） | 77 |
| 4. 试题编号：4-4 保证贷款业务处理（1） | 78 |
| 5. 试题编号：4-5 保证贷款业务处理（2） | 80 |
| 6. 试题编号：4-6 保证贷款业务处理（3） | 80 |
| 7. 试题编号：4-7 保证贷款业务处理（4） | 80 |
| 8. 试题编号：4-8 抵押贷款业务处理（1） | 81 |
| 9. 试题编号：4-9 抵押贷款业务处理（2） | 82 |
| 10. 试题编号：4-10 抵押贷款业务处理（3） | 83 |
| 11. 试题编号：4-11 抵押贷款业务处理（4） | 83 |
| 12. 试题编号：4-12 贷款客户财务分析（1） | 84 |
| 13. 试题编号：4-13 贷款客户财务分析（2） | 85 |
| 14. 试题编号：4-14 贷款客户财务分析（3） | 86 |
| 15. 试题编号：4-15 贷款客户财务分析（4） | 87 |
| 16. 试题编号：4-16 贷款客户财务分析（5） | 88 |

| | |
|----------------------------|-----|
| 17. 试题编号：4-17 外汇即期交易（1） | 89 |
| 18. 试题编号：4-18 外汇即期交易（2） | 90 |
| 19. 试题编号：4-19 外汇远期交易（1） | 91 |
| 20. 试题编号：4-20 外汇远期交易（2） | 92 |
| 21. 试题编号：4-21 汇率变动分析（1） | 93 |
| 22. 试题编号：4-22 汇率变动分析（2） | 94 |
| 23. 试题编号：4-23 货币供应量分析（1） | 95 |
| 24. 试题编号：4-24 货币供应量分析（2） | 96 |
| 25. 试题编号：4-25 股票类型与基本操作（1） | 97 |
| 26. 试题编号：4-26 股票类型与基本操作（2） | 98 |
| 27. 试题编号：4-27 股利分配核算 | 99 |
| 28. 试题编号：4-28 股利政策 | 100 |
| 29. 试题编号：4-29 股票指数分析（1） | 101 |
| 30. 试题编号：4-30 股票指数分析（2） | 101 |
| 31. 试题编号：4-31 证券交易价格分析 | 102 |
| 32. 试题编号：4-32 股票发行 | 103 |
| 33. 试题编号：4-33 债券交易业务 | 104 |
| 34. 试题编号：4-34 基金交易业务 | 105 |
| 35. 试题编号：4-35 期货交易业务 | 105 |
| 36. 试题编号：4-36 贵金属期货交易业务 | 106 |
| 37. 试题编号：4-37 看涨期权业务 | 107 |
| 38. 试题编号：4-38 货币政策分析 | 108 |
| 39. 试题编号：4-39 宏观经济政策分析 | 109 |
| 40. 试题编号：4-40 存款准备金率分析 | 110 |
| 41. 试题编号：4-41 财政政策分析 | 110 |
| 42. 试题编号：4-42 保险行业分析 | 111 |
| 43. 试题编号：4-43 银行业分析 | 113 |
| 44. 试题编号：4-44 房地产业分析 | 114 |
| 45. 试题编号：4-45 信息与文化产业行业分析 | 115 |

| | | |
|---------------|-------------|-----|
| 46. 试题编号：4-46 | 上市公司财务分析（1） | 116 |
| 47. 试题编号：4-47 | 上市公司财务分析（2） | 117 |
| 48. 试题编号：4-48 | 上市公司财务分析（3） | 118 |
| 49. 试题编号：4-49 | K 线形态分析（1） | 119 |
| 50. 试题编号：4-50 | K 线形态分析（2） | 120 |
| 51. 试题编号：4-51 | K 线趋势分析 | 120 |
| 52. 试题编号：4-52 | 技术指标分析（1） | 122 |
| 53. 试题编号：4-53 | 技术指标分析（2） | 122 |
| 54. 试题编号：4-54 | 技术指标分析（3） | 123 |
| 55. 试题编号：4-55 | 技术指标分析（4） | 123 |
| 56. 试题编号：4-56 | 技术指标分析（5） | 124 |

金融管理专业技能抽查标准

一、适应专业与对象

1. 适应专业

本标准适用于高等职业院校金融服务与管理专业（专业代码 530201）。

2. 适应对象

高等职业院校金融服务与管理专业三年一期全日制在籍学生。

二、考核目标

解构金融管理专业所面向的职业岗位（群）典型工作任务，以技能抽查为手段，检验高职院校金融管理专业学生金融服务与金融业务处理能力，促进学生金融管理职业能力培养，促进高职金融管理专业建设，全面提升应用型高职金融管理专业人才培养质量与水平，促进学生的全面发展，服务地方经济社会建设。

三、考核内容

金融管理专业技能抽查内容包括金融服务礼仪技能、点钞与字符录入技能、金融产品营销技能、金融业务处理技能四大模块。金融服务礼仪基本技能包括仪态礼仪、仪容礼仪、语言礼仪、待客礼仪等；点钞技能包括拆把、点数、计数和扎把（单指单张、多指多张点钞不限），以及人民币防伪基本技能，字符录入技能，能从事文字录入方面的工作，具备处理办公事务的基本技能；金融产品营销技能包括金融产品调研方案编制、调查问卷设计、调查报告撰写，以及个人金融产品销售方案编制、网点金融产品销售方案编制等；金融业务处理技能模块包括银行、证券、保险业务处理技能。四大技能模块中，金融服务礼仪技能、点钞与字符录入技能、金融产品营销技能是必须掌握并抽查考试的技能模块；金融业务处理技能是选考模块，各专业点学校可以选择银行、证券、保险业务处理技能中的一类技能题库进行抽考。

四、专业技能基本要求

模块一 金融服务礼仪基本技能

要求学生具有金融服务礼仪基本技能

本模块包括仪态礼仪、仪容礼仪、语言礼仪、待客礼仪基本技能。

1. 仪态礼仪

基本要求：

(1) 技能要求

能演示金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。

(2) 操作规范及职业素养要求

①站姿

女士：头部抬起，面部朝向正前方，双眼平视，下颌微微内收，颈部挺直；双肩自然放松端平且收腹挺胸；双臂自然下垂处于身体两侧，或将双手自然叠放于小腹前；两脚跟并拢，双脚“V”字形或“丁”字形站立。

忌抱肩、袖手、歪身扶靠。

男士：双眼平视前方，下颌微微内收，颈部挺直；双肩自然放松端平且收腹挺胸；双臂自然下垂，双手腹前相握或身后相握；两脚呈“V”字形分开或双脚平行分开三拳远。

忌歪肩驼背，袖手插兜。

变化站姿：长时间站立服务可适当变化站姿，保持优雅，切勿给人懒散的感觉，可将重心向一侧转移，让另一条腿放松休息，但如有顾客走近，应立即恢复标准站姿。

②坐姿

女士：抬头挺胸收腹，双目平视，下颌内收，就座三分之二以内，上身挺直微前倾，两肩放松勿靠背；双腿并拢，手搭放在腿上（可防止裙装走光）；左侧入座，动作轻盈舒缓；上体正直，右手轻按住前衣摆，左手抚平后裙摆，轻缓下坐；长时间就座时，可变换腿部姿势。

男士：抬头挺胸收腹，双目平视，下颌内收，就座三分之二以内；上身微前倾，两肩放松勿靠背，双手搭放膝头（前臂可以自然搭放在桌子边沿）；双脚分开两至三拳间距，双膝可分开一至两拳间距。忌抖腿、横翘腿。

③行姿

方向明确，目视前方；身体协调，姿势稳健；步伐从容，步幅适中；步速均匀，步态平衡；挺胸抬头，摆臂自然；头正，双眼平视前方，下颌微收，挺胸，收腹，立腰，双肩平稳；双肩自然摆动（以肩为支点约30~35度自然摆动，肘

部略微弯曲)。

④蹲姿

弯腰超过 45 度时，应做下蹲的动作；蹲下时弯膝，上身尽量保持垂直，双膝有高低，两脚前后分开，小腿前直后平；女士下蹲时动作要轻盈并注意裙角处理；男士双腿可有一定距离；要轻蹲轻起、直蹲直起。

⑤鞠躬

双手在体前搭握或放于身体两侧；行礼时，要以腰为轴，整个上半身向前倾斜，倾斜度越大，表示所要表达的情感越郑重深厚；行礼前要目视顾客，面带微笑，随着弯腰，目光自然下垂（视线正下方 30cm）；鞠躬时要将姿势停顿 2 秒钟，行礼完毕后，目光回到顾客脸上；可采用 15 度致礼向顾客表示问候，30 度鞠躬礼向顾客表示谢意或款意。

⑥指示方向的手势

手臂自下而上从身前自然划过，手臂与身体成 45 度角；五指自然并拢，手掌向上微向内倾与地面呈 45 度；交谈时，手势范围在腰部以上、下颌以下距身体约一尺内；手臂自然前伸，胳膊的屈伸度代表指示的远近；右手方向用右手指示，左手方向用左手指示，身后方向要转身指示；目光与所指的方向一致，用小臂带动大臂；任何情况下，不得用手指、笔或其他物品直接指人。

2. 仪容礼仪

基本要求

(1) 技能要求

能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。

(2) 操作规范及职业素养要求

表情亲切自然不紧张狗泥，神态真诚热情不过分亲昵，眼神专注大方不四处游走。

①微笑

放松面部肌肉，嘴角微微上粗，嘴唇略呈弧形。

②眼神

社交凝视区域：在和顾客交谈的过程中，规范的凝视区域以两眼为上线、唇心为下顶角所形成的倒三角区。在此区域内散点柔视，给顾客平等、轻松感。

③平视：面对同事时，应平视，营造一种平等、公正、自信、坦率的氛围。

④仰视：面对长辈、领导，VIP 顾客时，应仰视，体现出尊酸、崇拜。

⑤俯视：对待儿童、老人时，可俯视，体现出关怀、关心和爱护。

3. 语言礼仪

基本要求

(1) 技能要求

能用规范的语言，适宜的语音，合适的语调，语气与语句服务、交流。

(2) 操作规范及职业素养要求

语调：有朝气，控制好音量和语气。

语音：正常情况下，应视顾客音量而定，

语气：轻柔、和缓。

语速：适中，每分钟保持 120 个字左右。

4. 待客礼仪

基本要求

(1) 技能要求

能用礼仪基本知识正确地介绍客人，与客人握手，递接物品，引导客人，接打电话等。

(2) 操作规范及职业素养要求

①介绍礼仪：介绍晚辈和长辈认识时，先介绍晚辈，再介绍长辈；介绍男士和女士认识时，先介绍男士，后介绍女士；介绍来宾与主人认识时，先介绍主人，后介绍来宾；介绍上级和下级认识时，先介绍下级，后介绍上级；介绍职位高者与职位低者认识时，先介绍职位低者，后介绍职位高者，但在团体会见时，应按职务高低的顺序介绍本方人员，即先介绍职务高的。

握手，右臂自然伸出；掌心微向上，拇指与掌分开，其余四指自然并拢向内屈；握手一定用右手，手的力度适宜，时间一般少于 3 秒。

递送：递送时上身略向前倾；眼睛注视顾客手部；以文字正向方向递交；双手递送，轻拿轻放；如需顾客签名，应把笔套打开，用拇指、食指和中指轻握笔杆，笔尖朝向自己，递给顾客；杯子要拿下方三分之一处，避免手触碰杯口。

递接名片：用双手接受或呈送名片；接过名片先仔细看，然后再将顾客的名片放好；如果没带名片，要向顾客表示歉意。

引导：引导时应站在客人的左前方，离客人 2—3 步远；上楼梯或电扶梯，应走在客人的后面；下楼梯或电扶梯，应走向客人的前面；进入旋转门时，若门仍在旋转，则客人优先；若门是处于静止，应先入以便为客人转动旋转门。

②电话礼仪：应在铃响三声之内接听电话；办公电话时长尽量控制在三分钟以内。

接听电话的程序及语言、动作要领：

左手拿起听筒，右手拿笔准备记录。

报出名称并问候“您好，XX 银行（公司）XX 部 XXX”。

礼貌地确认对方身份，询问来电意图，如“总经理您好，好久没跟您联络，最近好吗”。

询问来电事项，并做好记录。

礼貌地结束话，“谢谢您来电，我会依指示尽快处理的”。

最后确认对方挂电话后再挂（特别是主管、长辈打来的电话）。

有客来访不便接电话时，应告知稍后回电；接到抱怨电话，耐心倾听，适当提问，详细记录，诚恳致歉并及时回复。

拨打电话的程序及语言、动作要领：

做好拨电话的准备：若是初次往来，电话前查明对方身份、姓名、头衔。

接通后做自我介绍：自我介绍依序为公司名称、部门名称及自己的姓名。

确定对方：“您是陈总经理吗？您好！”视状况适当寒暄。

说明去电事项：清晰、准确地说明。

汇总确认：扼要汇总说明去电事项，确认对方完全了解。

礼貌地结束谈话：“就拜托您了，谢谢！”

挂断电话：确认对方挂断电话后再挂（特别是晚辈打给长辈）

模块二 财经基本技能

1. 点钞

基本要求

(1) 技能要求

要求学生能用单指单张或者多指多张等手法点，

(2) 操作规范及职业素养要求

准备 15 把点钞券（每把点钞券约 100 张，张数不等），在 10 分钟内进行拆把、点数、计数和扎把，点钞指法不限（单指单张法，多指多张法均可）。10 分钟内，完成 5 把（含）以上把数的拆把、点数和扎把程序且正确，把数在 5 把（含）以上为合格。已经提交答案未捆扎的视同捆扎不合格扣 2 分 / 把。

2. 字符录入

基本要求

(1) 技能要求

在 10 分钟内，能熟练运用某种输入法，输入系统内置的或抽取的随机汉字、英文、数字和标点符号等（输入法不限），每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20 字（含）以上。该项目采用计算机系统自动评分。技能系统提供对照原文进行字符输入的环境，当输入错误时系统用不同颜色提示，选手可修改也可在错误的基础上继续；系统自动根据选手输入的速度和正确率评分。选手提交后，按计算机事先设置的采分点计分，后面未输入的字符不计分也不扣分，跳过的字符按错误字符算。

能熟练使用计算机键盘。

能按指法要求输入英文字母，每分钟击键速度 20 个以上。

能熟练使用一种中文输入法，能熟练输入字符、符号、混合文本，每分钟输入汉字 20 以上。

(2) 操作规范及职业素养要求

以《计算机操作员》（中级）为参照，结合用人单位对员工基本素养的要求，体现良好的工作习惯，严格遵守常用业务岗位的操作规程。能从事文字录入方面的工作，具备处理办公事务的基本技能，完成相关岗位的实际工作任务。

模块三 金融产品营销技能

金融产品营销技能模块包括市场调研方案编制、调查问卷设计、调研报告撰写、个人金融产品销售以及金融网点金融产品销售方案制定 5 个方面。主要考核学生的调研方案编制技能，调查问卷设计技能，调研报告的撰写技能，个人金融产品销售技能以及金融机构网点产品促销活动的策划技能。

1. 银行业服务市场调查方案制订

基本要求：

(1) 技能要求

了解银行业经营规律、产品特点及客户类型及需求。某银行企业将根据市场状况进行一次有针对性的市场调研活动，按照给定的金融企业及产品市场背景资料，根据调研目的和要求对调研活动进行策划，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。

(2) 操作规范及职业素养要求

对给定背景银行企业所处的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习能力。

对背景资料分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力。

能在合理的成本预算的范围内制订方案，拥有成本控制的理念与能力。

能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

能站在调研组长的角度来设置调研小组，并对小组成员进行合理分工。

能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份框架完整、条理清晰、格式规范的市场调研方案，字数为 300~400 字。

2. 证券业服务市场调查方案制订

基本要求：

(1) 技能要求

了解证券行业经营规律、产品特点及客户类型及需求。某证券企业将根据市场状况进行一次有针对性的市场调研活动，按照给定的金融企业及产品市场背景资料，根据调研目的和要求对调研活动进行策划，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。

(2) 操作规范及职业素养要求

对给定背景证券企业所处的销售大环境非常了解,方案中体现出一定的学习能力。

对背景资料分析透彻,能从细节描述中找出有用的信息并加以利用,体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力。

能在合理的成本预算的范围内制订方案,拥有成本控制的理念与能力。

能在测试时间内完成任务,体现良好的时间管理能力。

能站在调研组长的角度来设置调研小组,并对小组成员进行合理分工。

能用简练、准确、流畅的文字,撰写一份框架完整、条理清晰、格式规范的市场调研方案字数为 300~400 字。

3. 保险业服务市场调查方案制订

基本要求:

(1) 技能要求

了解保险行业经营规律、产品特点及客户类型及需求。某保险企业将根据市场状况进行一次有针对性的市场调研活动,按照给定的金融企业及产品市场背景资料,根据调研目的和要求对调研活动进行策划,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。

(2) 操作规范及职业素养要求

对给定背景保险企业所处的销售大环境非常了解,方案中体现出一定的学习能力。

对背景资料分析透彻,能从细节描述中找出有用的信息并加以利用,体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力。

能在合理的成本预算的范围内制订方案,拥有成本控制的理念与能力。

能在测试时间内完成任务,体现良好的时间管理能力。

能站在调研组长的角度来设置调研小组,并对小组成员进行合理分工。

能用简练、准确、流畅的文字,撰写一份框架完整、条理清晰、格式规范的市场调研方案,字数为 300~400 字。

4. 其他金融业服务市场调查方案制订

基本要求

(1) 技能要求

了解信托、租赁等银证保外的金融企业经营规律、产品特点及客户类型及需求。某其他金融企业将根据市场状况进行一次有针对性的市场调研活动，按照给定的金融企业及产品市场背景资料，根据调研日的和要求对调研活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研方案。其具体内容包包括调研目的、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。

(2) 操作规范及职业素养要求

对给定背景其他金融企业所处的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习能力

对背景资料分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力。

能在合理的成本预算的范围内制订方案，拥有成本控制的理念与能力。

能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力

能站在调研组长的角度来设置调研小组，并对小组成员进行合理分工。

能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份框架完整、条理清晰、格式规范的市场调研方案，字数为 300~400 字。

模块四 金融业务处理技能

要求学生能根据金融业务法律法规的相关规定，遵循业务流程，按照操作规范进行银行、保险、证券方面的业务操作。

本模块包括银行、证券、保险三部分，具体如下：

(一)、银行部分

1. 银行存款业务处理

基本要求

(1) 技能要求

以银行存款业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对存款业务进行分类、统计、分析和业务办理，并能撰写存款业务相关材料。

能根据银行存款业务的基本原则和相关业务规定，对存款业务进行分类、统计和分析。

能按照操作规范和业务处理规程，正确进行存款业务的办理。

能正确撰写存款业务相关材料。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循银行存款原则与基本制度规定，能按要求进行存款业务的分类、统计、分析和业务处理，符合银行柜员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循银行存款业务操作规程，按照规范操作。

2. 银行贷款业务处理

基本要求

(1) 技能要求

以银行贷款业务的相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对贷款业务进行授信调查、贷款分析、审核审批、风险防范及相关业务处理，并能撰写贷款业务问题处理分析报告。

能根据要求对贷款进行授信调查。

能正确计算贷款分析的相关指标，并按照正确的方法对贷款进行贷款分析。

能根据贷款业务的相关业务规定，对贷款业务进行审核审批。

能正确进行贷款的风险分类。

能撰写简单的贷款业务问题处理分析报告。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循银行贷款基本业务规定，以各种调查、判断、分析方法为基础，能按要求进行贷款业务的授信调查、贷款分析、审核审批、风险防范及相关业务处理。符合银行客户经理的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循银行贷款业务操作规程，按照规范操作

3. 银行中间及综合业务处理

基本要求

(1) 技能要求

以银行中间业务、综合业务的相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对中间业务及综合业务进行审核、判断分析和业务办理，并能撰写相关业务材料。

能根据银行中间业务的相关业务规定，对中间业务进行审核和判断分析。

能根据银行综合业务的相关业务规定，对综合业务进行判断分析。

能按照操作规范和业务处理规程，正确进行中间业务的办理。

能正确撰写中间业务及综合业务相关材料。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循银行中间及综合业务的规定，以各种调查、判断、分析方法为基础，能够对银行基本的中间业务和综合业务进行办理，并且注意基本的风险防范。符合银行客户经理的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循银行业务操作规程，按照规范操作。

4. 银行外汇业务处理

基本要求：

以银行外汇业务的相关技能知识和业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对外汇业务进行审核、判断分析和业务办理，并能撰写相关业务材料。

(1) 技能要求

能根据银行外汇业务的相关业务规定，对外汇业务进行审核和判断分析。

能按照操作规范和业务处理规程，正确进行外汇业务的办理。

能正确撰写外汇业务相关材料。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循银行外汇业务的规定，以各种调查、判断、分析方法为基础，能够对银行基本的外汇业务进行办理，并且注意基本的风险防范。符合银行从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循银行业务操作规程，按照规范操作。

5. 网上银行业务处理

基本要求：

(1) 技能要求

以网上银行业务的相关业务规定为依据,按照操作规范和业务处理规程对网上银行业务进行审核、判断分析和业务办理,并能撰写相关业务材料。

能根据网上银行业务的相关业务规定,对网上银行业务进行判断分析。

能按照操作规范和业务处理规程,正确进行网上银行业务的办理。

能正确撰写网上银行业务相关材料。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循网上银行业务的规定,以各种调查、判断、分析方法为基础,能够办理网上银行基本业务,并且注意基本的风险防范。符合银行从业人员的基本素养要求,体现良好的工作习惯,能严格遵循网上银行业务操作规程,按照规范操作。

6. 金融机构反洗钱业务处理

基本要求

(1) 技能要求

以国家反洗钱法等相关法律法规及金融机构反洗钱业务的相关业务规定为依据,按照操作规程对洗钱进行判断分析并进行反洗钱业务处理,能撰写相关业务材料。

能根据反洗钱相关法律法规及相关业务规定,对洗钱进行判断分析。

能按照操作规范和业务处理规程,正确进行反洗钱业务的处理。

能正确撰写反洗钱业务相关材料。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循国家反洗钱相关法律法规及金融机构反洗钱业务的规定,判断、分析洗钱,并进行反洗钱业务处理。按照金融从业人员工作的基本素养要求,训练和提高基本素养,形成良好的工作习惯,自觉遵守国家反洗钱法律法规及金融机构业务操作规程,严格按照规范操作。

7. 担保业务处理

基本要求:

(1) 技能要求

以担保业务的基本原则和相关业务规定为依据,按照操作规范和业务处理规程对担保业务进行处理。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循担保业务基本规定，能按要求为客户办理担保业务，掌握担保业务的分类。符合银行柜员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循担保业务操作规程，严格按照规范操作。

（二）、保险部分

1. 保险原则的运用

（1）技能要求

掌握保险利益原则、最大诚信原则、近因原则、损失补偿、代位求偿、重复保险分摊原则的运用；会结合具体案情进行分析，并给客户合适建议。

（2）操作规范及职业素养要求

遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务。符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作。

2. 保险赔偿方式及计算

（1）技能要求

掌握不定值比例赔偿方式和重复保险分摊方式的计算、第一损失赔偿方式和重复保险分摊方式的计算、绝对和相对免赔赔款方法计算、重复保险赔款方法计算；会结合具体案情进行分析，并给客户和保险公司提供合适建议。

（2）操作规范及职业素养要求

遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务。符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作。

3. 保险合同中保险代理人行为

（1）技能要求

掌握保险合同中保险代理人行为规范；会结合具体案情进行分析，并给客户和保险公司提供合适建议。

（2）操作规范及职业素养要求

遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务。符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作。

4. 保险合同中保费的处理

(1) 技能要求

掌握保险合同中保费的计算，并说明理由；会结合具体案情进行分析，并给客户讲解和计算保费，并提供合适建议。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务。符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作。

5. 人寿保险及保险理财规划

(1) 技能要求

掌握根据客户需要，制定合理的人寿保险计划与投资理财规划；并给客户进行分析比较，提供最合适的方案。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务。符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作

(三)、证券部分

1. 股票类型与基本操作

(1) 技能要求

会根据不同分类标准进行股票分类；会进行模拟及实际股票交易操作。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

2. 股票指数分析

(1) 技能要求

运用证券行情分析软件，进行 K 线及股票指数分析。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的

基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

3. 证券交易价格分析

(1) 技能要求

根据证券交易规则，对股票交易价格进行分析。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

4. 基金交易业务

(1) 技能要求

根据证券交易规则，对基金交易业务进行分析。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

5. 期货交易业务

(1) 技能要求

根据证券交易规则，对期货交易业务进行分析。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

6. 期权交易业务

(1) 技能要求

根据证券交易规则，对期权交易业务进行分析。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的

基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

7. 宏观经济政策分析

(1) 技能要求

能根据货币政策、财政政策、经济周期等宏观方面的政策，对证券交易业务进行理论与政策分析。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

8. 银行、保险、证券等行业分析

(1) 技能要求

能根据行业、保险、证券等不同行业，对证券交易进行行业分析。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

五、评价标准

模块一 金融服务礼仪技能

1、实施条件

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

2、考核时量

5 分钟。

3、评价标准

| 项目 | 考试要点 | | 分值 | 得分 |
|----------------|------|------------------------|----|----|
| 仪容礼仪 (20 分) | 男生 | 头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领 | 8 | |
| | | 面容：不留胡须及长鬓角 | 8 | |
| | | 手及指甲：干净、指甲修剪整齐 | 4 | |

| | | | | |
|---------------|--------------------------|--|----|--|
| | 女生 | 头发：干净整齐、前不盖眼后不过肩 | 6 | |
| | | 面容：淡妆、自然、清新 | 10 | |
| | | 手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油 | 4 | |
| 仪态礼仪 (30分) | 站姿 | 头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀 | 5 | |
| | 坐姿 | 头正颈直、下颌微收、腰背挺直、不摇不抖（男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿） | 6 | |
| | 走姿 | 步履自然稳健、两臂摆动自然 | 5 | |
| | 蹲姿 | 高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起） | 4 | |
| | 表情 | 面带微笑、表情自然、具有亲和力 | 5 | |
| | 眼神 | 自信、坚定、大方、平和 | 5 | |
| 语言礼仪 (20分) | 语音 | 用普通话交流、吐字清晰 | 5 | |
| | 语气 | 语气平和、柔缓 | 5 | |
| | 语速 | 语速适中、表达流畅 | 5 | |
| | 礼貌用语 | 用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节 | 5 | |
| 待客礼仪 (30分) | 介绍 | 自我介绍清楚、要素齐全 | 3 | |
| | 握手 | 右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当 | 4 | |
| | 递送物品 | 双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口 | 3 | |
| | 递接名片 | 起身、双手递接、精心存放、有来有往 | 3 | |
| | 引导 | 手势标准、动作自然、站立位置恰当 | 5 | |
| | 电话 | 左手拿话筒、右手记录、语言简洁、态度礼貌、确认地高者挂了再挂 | 8 | |
| 鞠躬 | 表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬 | 4 | | |
| 合计 | 100 分 | | | |

模块二 财经基本技能

项目一 点钞技能

1、任务描述

- a. 拆把、点钞、扎把； b. 填写清点张数； c. 提交结果。

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

考试要求：提供 15 把点钞券（每把点钞券约 100 张左右，张数不等），在 10 分钟内进行拆把、点数、计数和扎把，点钞指法不限（单指单张法、多指多张法等均可）。

考试内容：点钞方法和技巧。

考试形式：现场操作

2、实施条件

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

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

3、考核时量

10 分钟。

4、评价标准

财经基本技能模块技能抽查考核标准和要求

| 考核模块 | 技能 | 等级标准 | | | |
|----------|---------------|---|---|---|----------------------------------|
| | | 优秀 | 良好 | 合格 | 不合格 |
| 财经基本技能模块 | 点钞技能（分值 50 分） | 10 分钟内，正确完成 10 把（含）以上把数的拆把、点数和扎把程序，计分 50 分。 | 10 分钟内，正确完成 6-9 把数的拆把、点数和扎把程序。第 6-9 把，每正确 1 把计 4 分。 | 10 分钟内，正确完成 5 把（含）以上把数的拆把、点数和扎把程序。每正确 1 把计 6 分。 | 10 分钟内，正确把数在 5 把以下。每正确 1 把计 6 分。 |

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

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

实时分步填写。

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

点钞技能答题卡（样式）

学校名称：_____ 姓名：_____ 编号：_____

| 序号 | 面额 | 每把点钞券编号 (学生填写) | 张数 (学生填写) | 扎把质量 | | 得分 |
|----|-----|-------------------|--------------|-----------------------------|-----------------------------|----|
| | | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 1 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 2 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 3 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 4 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 5 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | -2 | |
| 6 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | -2 | |
| 7 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 8 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 9 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 10 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 11 | 壹佰元 | | | 合格 | -2 | |
| 12 | 壹佰元 | | | 合格 | -2 | |
| 13 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 14 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | <input type="checkbox"/> -2 | |
| 15 | 壹佰元 | | | 合格 | -2 | |
| 小计 | | | | | | |

项目二 字符输入

1、实施条件

比赛在计算机机房举行，按参赛选手设同等台位，台位由抽签决定。字库采

用国家标准二级字库，运用软件进行操作，参赛选手的操作结果均保存在服务器上。

系统提供五笔字型输入法（提供极点五笔、极品五笔、和王码五笔 86 版）和拼音输入法（提供搜狗拼音输入法、微软拼音输入法），由选手自主决定采用哪种输入法，选手不得下载和使用其他输入法。

2、考核时量

10 分钟

3、评价标准

| 考核 模块 | 技能 | 等级标准 | | | |
|----------------------|----------------------|--|--|--|--|
| | | 优秀 | 良好 | 合格 | 不合格 |
| 财经 基本 技能 模块 | 字符输入 (分值 50 分) | 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）40 个（含）以上，计分 50 分。 | 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）30~39 个，计 40~49 分。 | 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20~29 个，计 30~39 分。 | 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）20 个以下，计 0~29 分。 |

技能系统提供对照原文进行字符输入的环境，当输入错误时系统用不同颜色提示，选手可修改也可在错误的基础上继续；系统自动根据选手输入的速度和正确率评分。选手提交后，按计算机事先设置的采分点计分，后面未输入的字符不计分也不扣分，跳过的字符按错误字符算。

该项目采用计算机系统自动评分。

模块三 金融产品营销技能

项目一 市场调查方案与调研问卷制订

1、实施条件

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

2、考核时量

60 分钟

3、评价标准

| 评价内容 | 考核点 | 分值 | 评分细则 | 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。 | |
| 调查问卷 (80分) | ①问卷标题 | 3 | 问卷标题要简明扼要，但又必须点名调查区域、调研对象和调研主题。 | |
| | ②问卷开头 | 5 | 调查问卷的开篇需简明扼要地说明此次调研的目的，调研的内容，调研的组织人员，调研的组织方法，问卷的填写方法等等，同时表示感谢，提高应答率。 | |
| | ③问题设置原则 | 10 | 语言简练准确，原则阐述完整。 | |
| | ④问卷正文 | 52 | ● 问题的顺序（2分） 问题的顺序设置的具有整体逻辑性。 | |
| | | | ● 问题的数量及质量（10个×5分） ①至少要有10个与调研内容密切相关的问题（其中必须要有1-2个开放式问题），每少一个则总分扣6分，注意：设置超过10个问题不加分。无关问题每多一个则总分扣3分，且扣分后，该无关问题后续不再评判。 ②问题要与调研内容密切相关，同时问题的设置和答案选项的设置都应符合相关的要求和原则。 | |
| ⑤问卷结尾 | 10 | 调查问卷的结尾部分，一般有三种表达方式，每种表达方式都要以案例中的资料来分别举例。要求（3种×3分+格式1分） | | |

项目二 调研报告撰写

1、实施条件

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

2、考核时量

60 分钟

3、评价标准

| 评价内容 | 考核点 | 分值 | 评分细则 | 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。 | |
| 调查问卷 (80分) | ①问卷标题 | 3 | 问卷标题要简明扼要，但又必须点名调查区域、调研对象和调研主题。 | |
| | ②问卷开头 | 5 | 调查问卷的开篇需简明扼要地说明此次调研的目的，调研的内容，调研的组织人员，调研的组织方法，问卷的填写方法等等，同时表示感谢，提高应答率。 | |
| | ③问题设置原则 | 10 | 语言简练准确，原则阐述完整。 | |
| | ④问卷正文 | 52 | ●问题的顺序（2分） 问题的顺序设置的具有整体逻辑性。 | |
| | | | ●问题的数量及质量（10个×5分） ①至少要有10个与调研内容密切相关的问题（其中必须要有1-2个开放式问题），每少一个则总分扣6分，注意：设置超过10个问题不加分。无关问题每多一个则总分扣3分，且扣分后，该无关问题后续不再评判。 ②问题要与调研内容密切相关，同时问题的设置和答案选项的设置都应符合相关的要求和原则。 | |
| ⑤问卷结尾 | 10 | 调查问卷的结尾部分，一般有三种表达方式，每种表达方式都要以案例中的资料来分别举例。要求（3种×3分+格式1分） | | |

模块四 金融业务处理技能

1、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。

2、考核时量

60分钟

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

六、专业技能抽查方式

根据专业技能基本要求,本专业技能抽查设计了金融服务礼仪基本技能、点钞与字符录入基本技能、金融产品营销技能、金融业务处理技能四大模块。

金融服务礼仪基本技能模块包括仪态、仪容、语言礼仪和待客礼仪基本技能,每个学生按照规定情境与技能要求演示,考核时间5分钟,本模块100分。

点钞基本技能题为面值100元人民币若干张一把,一把为一题,抽查时每个学生抽取15把拆把、点数、扎捆、计数,考核时间10分钟;字符录入技能是在10分钟内,能熟练运用某种输入法,输入系统内置的或抽取的随机汉字、英文、数字和标点符号等(输入法不限),本模块100分。

金融产品营销技能模块包括银行、证券、保险及其他金融产品调研方案编制、调查问卷设计、个人金融产品销售方案编制、网点促销活动策划方案编制和调查报告撰写技能,本模块下设40道操作试题,抽查时每个学生从题库中随机抽取一道题,考核时间60分钟,本模块100分。

金融业务处理技能模块包括银行、证券、保险业务处理技能,本模块下设54道操作试题,抽查时每个抽考学校根据自身专业方向特点,在银行、证券、保险业务技能题中任定抽取一个专业方向,从中随机抽取一道题,考核时间60分钟,本模块100分。

本专业技能抽查采取“1+1+1+X”模式,“1+1+1”是指金融服务礼基本技能、财经基本技能模块和金融产品营销技能三个模块,“X”是指金融业务

处理技能模块。金融服务礼仪技能为演示形式考试；点钞技能为手工操作考试；字符录入技能为电脑操作考试；金融产品营销和金融业务处理技能为笔试，但需在电脑上操作，金融服务礼仪、财经基本技能及金融产品营销技能模块为每个学生必考模块，每个学生从模块的若干试题中抽取任意一道题考试；金融业务处理技能模块为选考模块，各学校根据自身专业方向特点在银行、证券、保险技能题库中任选一类题库为抽题范围。本专业技能考核共 145 分钟，总分 400 分，每一模块均为 60 分以上为合格，平均分 85 分以上为优秀。每一道考试模块及考题随机抽取。

七、参考标准或规范

- (1) 中国银行业协会《中国银行业从业人员资格认证考试证书管理办法》
- (2) 中国银行业从业人员资格认证考试《公共基础考试大解》《个人理财考试大纲》《风险管理考试大纲》《公司信贷考试大》《个人贷款考试大》；
- (3) 中国证券监督管理委员会《证券业从业人员资格管理办法》；
- (4) 中国证券监督管理委员会《证券业从业人员资格考试大纲》；
- (5) 中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会共同发布《中国证券期货市场场外衍生品交易权益类衍生品定义文件（2014 年版）》；
- (6) 中国保险监督管理委员会《中国人身保险从业人员资格考试项目（CICE）考试大纲》；
- (7) 《流动资金贷款管理暂行办法》；
- (8) 《固定资产款管理暂行办法》；
- (9) 《项目融资业务指引》；
- (10) 《个人贷款管理暂行办法》；
- (11) 《个人定期存单质押贷款办法》；
- (12) 《农户贷款管理办法》；
- (13) 《汽车贷款管理办法》；
- (14) 《金融租赁公司管理办法》；
- (15) 《信托公司管理办法》；
- (16) 《典当管理办法》；
- (17) 《商业银行保理业务管理暂行办法》；

- (18) 《商业银行个人理财业务管理暂行办法》；
- (19) 《中华人民共和国商业银行法》；
- (20) 《中华人民共和国反洗钱法》；
- (21) 《金融机构反洗钱规定》；
- (22) 《中华人民共和国保险法》；
- (23) 《中华人民共和国证券法》
- (24) 《中华人民共和国担保法》；
- (25) 《金融业服务礼仪手册》；
- (26) 《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》。



邵阳职业技术学院

Shaoyang Polytechnic

金融服务与管理专业

学生专业技能考核题库

模块一：金融服务礼仪技能

1. 试题编号：1-1 金融服务礼仪技能（1）

（1）任务描述

运用金融服务礼仪的基本知识和技能，不同情境下会正确的金融服务礼仪。

完成下列单项选择题：

- 1、(单选题、4分)佩戴首饰原则上不应超过（ ）件。
 - A、五
 - B、四
 - C、三
 - D、二
- 2、(单选题、4分)穿着西服上班的男士需要准备（ ）双皮鞋，颜色以黑色为首选。
 - A、无所谓，看自己的经济情况
 - B、两到三双
 - C、越多越好
- 3、(单选题、4分)下列哪项不是现代商务礼仪的特点：（ ）。
 - A、不断变化
 - B、实用，简约
 - C、严肃，规范
 - D、不断复杂化
- 4、(单选题、4分)以下做法不正确的是()。
 - A、营销员小王把自己的名片递给客户张女士，他右手从上衣口袋取出名片，两手捏其上角，正面微倾递上。
 - B、客户把自己的名片递给营销员小王。小王双手接过，认真默读一遍，然后道：“王经理，很高兴认识您！”
 - C、营销员小王与客户张女士见面，张女士首先伸出手来，与小王相握。
 - D、营销员小王与年长的客户握手时，面带微笑，稍稍欠身，以表敬意。
- 5、(单选题、4分)他人介绍中哪项规则是错误的（ ）。
 - A、尊者优先了解情况
 - B、先将女士介绍给男士
 - C、先将职位低的介绍给职位高的
 - D、先将年轻的介绍给年长的
- 6、(单选题、4分)与客户交谈时，双方应该注视对方的（ ）。
 - A、上半身

- B、双眉到鼻尖三角区域内
 - C、颈部
 - D、眼睛
- 7、(单选题、4分)领带的下端应()。
- A、在皮带上缘处
 - B、在皮带上下缘之间
 - C、在皮带下缘处
 - D、比皮带下缘略长一点
- 8、(单选题、4分)“跟什么人说什么话”是商务礼仪()特征的喻意。
- A、规范性
 - B、对象性
 - C、制度性
 - D、针对性
- 9、(单选题、4分)以下选项中不属于会议接待礼仪中座谈会注意事项的是()。
- A、通知具体
 - B、讲究礼仪
 - C、一个融洽的气氛
 - D、组织活动
- 10、(单选题、4分)礼仪讲究的原则：不同的时间、地点、目的，采取不同的()。
- A、人流
 - B、信息
 - C、物流
 - D、规格
- 11、(多选题、4分)出席宴会前要注意的礼仪有()。
- A、向对方回复接受邀请
 - B、适时到达
 - C、适度修饰仪表
 - D、向主人招呼致意
- 12、(多选题、4分)有客人来访，与客人说话时应注意()。
- A、不要当客人面与家人争执
 - B、不要边谈话边忙着做其它事
 - C、不要谈自己感兴趣的新闻
 - D、不要谈自己的工作
 - E、不要谈客人家里的事
 - F、不要谈自己家里的事

- 13、(多选题、4分)筷子的禁忌包括()。
- A、迷筷
 - B、脏筷
 - C、敲筷
 - D、指筷
 - E、枪筷
- 14、(多选题、4分)递送物品时，服务人员应该注意 ()。
- A、双手为宜
 - B、递于手中
 - C、主动上前
 - D、方便接拿
 - E、尖、刃向内
- 15、(多选题、4分)行为规范的种类有 ()。
- A、法律规范
 - B、纪律规范
 - C、道德规范
 - D、礼仪规范
- 16、(判断题、4分)根据国际礼仪惯例，男士在正规的社交场合应穿西装套装，颜色可任意选择，但钮扣必须全部扣上。()
- 17、(判断题、4分)男士出席庆典仪式、正式宴会、会见外宾等活动时，就要穿中山装、西服或民族服装。()
- 18、(判断题、4分)公务礼仪是指国家工作人员、公务人员在从事内勤公务活动中，所应遵守的礼仪规定。()
- 19、(判断题、4分)可以送澳大利亚人手帕。()
- 20、(判断题、4分)公务场合着装应遵循时尚个性化。()
- 21、(判断题、4分)作为大会的接待人员，当客人和主人初次见面时，应不分男女，不看长幼，无论职位高低，应先吧主人介绍给客人，让客人优先了解情况。()
- 22、(判断题、4分)心理学上把两个素不相识的人第一次见面所形成的印象称为“第一印象”或“首因效应”。()
- 23、(判断题、4分)职场交谈不能非议国家和政府。()
- 24、(判断题、4分)宾主会面时，接待人员应先介绍自己人。()
- 25、(判断题、4分)在社交场合,人们按照固定的程序,采用恰当的方式进行交往,有助于相互间的沟通和达成共识。()

(2) 考核时量

10 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|--|----|
| 1 | 仪态礼仪 | 能掌握金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。 | 20 |
| 2 | 仪容礼仪 | 能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。 | 5 |
| 3 | 语言礼仪 | 能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气，以及词汇与语句服务交流。 | 10 |
| 4 | 商务待客礼仪 | 能用礼仪基本知识，正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、递片、引导客人、接打电话等。 | 15 |
| 合 计 | | | 50 |

2. 试题编号：1-2 金融服务礼仪技能（2）

（1）任务描述

运用金融服务礼仪的基本知识和技能，不同情境下会正确的金融服务礼仪。

完成下列单项选择题：

1、（单选题、4分）作为一个年轻的女毕业生，在处理与同一个办公室的男同事的关系上，你应该：（ ）。

- A、刚来的时候一定要少与之交谈，以免让人产生轻浮之意
- B、对同事都要友好，显得彼此间无所不谈，千方百计搞好同事关系
- C、保持空间距离，交谈时要注意用语，保持随和，不要过于随便

2、（单选题、4分）当客户在公共区域投诉时应该（ ）。

- A、向客户解释
- B、找当事人了解情况
- C、先安抚客户，并将客户引导至客户洽谈室
- D、询问客户的要求

3、（单选题、4分）公务接待时涉及到位置的排列，原则上讲究（ ）。

- A、右尊左卑
- B、左尊右卑
- C、左右一样
- D、不同场合不同尊卑

4、（单选题、4分）会见厅的布置以什么型的布置方式最常用（ ）。

- A、正方形
- B、长方形
- C、马蹄形

- D、凹字形
- 5、(单选题、4分)“跟什么人说什么话”是商务礼仪()特征的喻意。
- A、规范性
- B、对象性
- C、制度性
- D、针对性
- 6、(单选题、4分)当客人在公共区域投诉时，部门负责人应该()。
- A、就在公共区域受理
- B、带离公共区域到安静的场所受理
- C、不理不睬
- 7、(单选题、4分)职业女性的衣柜里，至少要准备()的套装，每套套装的下装分别是裙装和裤装各一件或两件。
- A、两套
- B、三套
- C、一套
- 8、(单选题、4分)引客人到会议室，入座的惯例是()。
- A、不拘形式，客人随意就坐
- B、离门近为“上座”，请客人靠左边就坐
- C、若与门等距离，左边相对与右边为“上座”，请客人靠左边就坐
- D、先远后近，先右后左
- 9、(单选题、4分)什么是国际社会公认的“第一礼俗”？()
- A、女士优先
- B、长者优先
- C、少儿优先
- D、孕妇优先
- 10、(单选题、4分)会议司仪的主要职责是()。
- A、适当的补充和提醒主席
- B、主持整个会议
- C、为与会者提供所需的任何服务
- D、作会议咨询
- 11、(多选题、4分)下列哪项为酒会的特点()。
- A、不必准时
- B、不限衣着

C、不限席次

D、自选菜肴

12、(多选题、4分)打出电话的礼仪包括()。

A、选择恰当的通话时间

B、通话目的明确

C、安排通话内容

D、挂断电话时注意使用礼貌用语

13、(多选题、4分)

礼貌是人与人在社会交往中相互表示敬意和友好的行为规范，它反映一个人的()的诚意。

A、人际交往

B、社交礼仪

C、待人接物

D、文化修养

14、(多选题、4分)服务人员注视的角度主要有()。

A、正视对方

B、俯视对方

C、平视对方

D、仰视对方

15、(多选题、4分)

金融行业工作人员在与客户沟通时，应从下列()方面使用恰当的称谓语。

A、区分对象

B、照顾习惯

C、咬文嚼字

D、分清主次

E、禁用忌语

16、(判断题、4分)银行员工就座以后可以轻轻用手抚摸小腿或脚部。()

17、(判断题、4分)

礼宾次序的排列常常不能按一种方法排列，而是几种方法交叉，并考虑其他因素。()

18、(判断题、4分)

着装必须遵守 TPO 原则，高个子的上下装色调应一致或相近，宜以浅色为佳。()

- 19、(判断题、4分)礼仪的最核心原则是对等原则。()
- 20、(判断题、4分)在西式宴会上,你想吸烟,只能在吃过了饭菜开始喝咖啡之后。()
- 21、(判断题、4分)工作餐通常不上含有酒精的饮料。()
- 22、(判断题、4分)在社交场合女士可以戴晚礼服手套握手。()
- 23、(判断题、4分)
- 领带是西服穿“灵魂”,因此为了保证其整洁挺括,应经常用水清洗和熨烫领带。()
- 24、(判断题、4分)
- 礼仪,属于社会公德的范畴,它是建立在一定社会公德之上的、规范公民之间交往活动的规则的总和。()
- 25、(判断题、4分)接听电话时一定要及时,铃声一响就要去接。()

(2) 考核时量

10 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|--|----|
| 1 | 仪态礼仪 | 能掌握金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。 | 25 |
| 2 | 仪容礼仪 | 能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。 | 10 |
| 3 | 语言礼仪 | 能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气,以及词汇与语句服务交流。 | 10 |
| 4 | 商务待客礼仪 | 能用礼仪基本知识,正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、递接名片、引导客人、接打电话等。 | 5 |
| 合 计 | | | 50 |

3. 试题编号: 1-3 金融服务礼仪技能 (3)

(1) 任务描述

运用金融服务礼仪的基本知识和技能,不同情境下会正确的金融服务礼仪。
完成下列单项选择题:

- 1、(单选题、4分)礼貌的接听电话后,应由()先挂电话。
- A、自己
- B、对方
- C、打电话的人
- D、尊者

2、(单选题、4分)

不可视的电话形象，实际上是（ ）形象。

- A、内容
- B、情感
- C、声音
- D、手势

3、(单选题、4分)

礼仪讲究的原则：不同的时间、地点、目的，采取不同的（ ）。

- A、人流
- B、信息
- C、物流
- D、规格

4、(单选题、4分)

国际交往中的介绍人包括哪些（ ）。

- A、专业对口人员
- B、公关礼宾人员
- C、在场职务最高者
- D、以上都是

5、(单选题、4分)

下列哪项不是现代商务礼仪的特点：（ ）。

- A、不断变化
- B、实用，简约
- C、严肃，规范
- D、不断复杂化

6、(单选题、4分)公众场合，人际交往的距离应以多少米为宜（ ）。

- A、半米之内
- B、0.5—1.5 米之间
- C、1.5—3
- D、3 米以上

7、(单选题、4分)作为引导人员，一般行进在客人的（ ）方。

- A、左前
- B、右前
- C、正前
- D、正后

8、(单选题、4分)

办理业务准则中，具体应做到（ ）。

- A、准确
- B、安全
- C、高效
- D、稳定

9、(单选题、4分)

以下几种坐姿中，不适合穿裙装的女士的是（ ）。

- A、正襟危坐式
- B、大腿叠放式
- C、双脚交叉式
- D、双腿斜放式

10、(单选题、4分)一期一会精神是指（ ）。

- A、一个星期开一次会
- B、一个时期学习一种精神
- C、一星期招待一次客户接待会
- D、不管是面对老客户，还是过路客只要他进入你的服务领域，他就是你的上帝

11、(多选题、4分)在迎接客户时应有的程序是（ ）。

- A、迎接
- B、欢迎
- C、介绍
- D、讲话

12、(多选题、4分)

拜访时以不妨碍对方为原则，所以相约的时间要非常注意，一般来说（ ）是最恰当的时间。

- A、上午八、九点
- B、下午四、五点
- C、中午十二点
- D、晚上七、八点
- E、下午一、二点

13、(多选题、4分)在相互递交名片时，下列说法正确的是（ ）。

- A、名片可以坐着递给对方
- B、名片双手呈递，双手去接
- C、名片应以正面朝上且对方能顺着读出内容的方向呈递

D、接过名片时，一眼不看就藏起来

14、(多选题、4分)银行员工在工作和公共场合中的文明用语有()。

A、请

B、您好

C、欢迎光临

D、对不起

E、谢谢

15、(多选题、4分)在商务交往中，因公事打对方电话应慎重选择时间，通常不选择()。

A、星期一早上 10:00 以前的时段

B、周五的 16:00 以后时段

C、对方休假时段

D、平常晚 22:00-早 8:00 时段

16、(判断题、4分)夏天，因为天气比较炎热，允许男士穿短袖衬衫打领带。()

17、(判断题、4分)

女性坐姿的要求是：大腿并拢，小腿交叉但不宜向前伸直。如女性着裙装，应养成习惯，在就座前，从后面抚顺一下再坐下。()

18、(判断题、4分)

公务礼仪是指国家工作人员、公务人员在从事内勤公务活动中，所应遵守的礼仪规定。()

19、(判断题、4分)

站立时要挺胸、收腹，全身重量均匀地分配于两足，使重心稳定。()

20、(判断题、4分)

在国际交往中，在位置的排列上与中国传统的相同，都是“以左为上”。()

21、(判断题、4分)会议主席台座次安排的原则是前排为上、居中为上，以右为上。()

22、(判断题、4分)参加交际性派对，通常不宜早到，可以迟到三五分钟。()

23、(判断题、4分)身份、地位话题属格调高雅问题。()

24、(判断题、4分)宾主会面时，接待人员应先介绍自己人。()

25、(判断题、4分)金融行业员工在工作过程中不应该出现窃笑、媚笑和假笑。()

(2) 考核时量

10 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|------|--------------------------------------|----|
| 1 | 仪态礼仪 | 能掌握金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。 | 20 |

| | | | |
|------------|--------|--|-----------|
| 2 | 仪容礼仪 | 能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。 | 5 |
| 3 | 语言礼仪 | 能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气，以及词汇与语句服务交流。 | 10 |
| 4 | 商务待客礼仪 | 能用礼仪基本知识，正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、递接名片、引导客人、接打电话等。 | 15 |
| 合 计 | | | 50 |

4. 试题编号：1-4 金融服务礼仪技能（4）

（1）任务描述

运用金融服务礼仪的基本知识和技能，不同情境下会正确的金融服务礼仪。

完成下列单项选择题：

1、（单选题、4分）一般会客室离门口最远的地方是（ ）的位置。

- A、主宾
- B、主宾随从
- C、年龄辈分较低的人员
- D、主宾的直属人员

2、（单选题、4分）在站立时，两脚尖分开角度最恰当的为（ ）度。

- A、30
- B、60
- C、45
- D、15

3、（单选题、4分）

（ ）是一张明信片 可以表达人与人之间的态度。

- A、文化语言
- B、肢体语言
- C、情感语言
- D、空间语言

4、（单选题、4分）

在与客户交谈时，应该注视对方（ ）才不算失礼。

- A、上半身
- B、双眉到鼻尖，三角区
- C、颈部
- D、脚

5、（单选题、4分）

某银行有一客户在办理业务时，态度非常蛮横，语言也不文明，并提出了许多不合理的要求，你认为营业员应该如何处理？（ ）

- A、坚持耐心细致地给顾客作解释，并最大限度地满足顾客要求

- B、立即向领导汇报
- C、对顾客进行适当的批评教育
- D、不再理睬顾客

6、(单选题、4分)

银行服务人员在收到客户填写的不清楚的个人信表格式时 ()。

- A、应小声与客户交谈核对
- B、应大声读出来请客户确认
- C、应请客户大声读出来确认
- D、应请客人重新填写一张

7、(单选题、4分)

不可视的电话形象，实际上是 () 形象。

- A、内容
- B、情感
- C、声音
- D、手势

8、(单选题、4分)

西餐中表示这一道菜不用了，应该将刀、叉放在 () 上。

- A、餐桌上
- B、餐巾上
- C、菜单上
- D、食盘上

9、(单选题、4分)

司机在接送领导时，应把重要客户安排在 ()。

- A、司机旁边
- B、司机右后面
- C、司机正后面
- D、中间

10、(单选题、4分)

以下哪项不属于“热情三到”的内容 ()。

- A、口到
- B、眼到
- C、耳到
- D、意到

11、(多选题、4分)

金融行业员工的离座要求 ()。

- A、先有表示
- B、起身缓慢
- C、站好再走

12、(多选题、4分)

关于商务礼仪中队着装的说明正确的有（ ）。

- A、社交场合可着时装、礼服、中山装、单色旗袍、民族服装等服装
- B、通常情况下，男士不用领带夹，但穿制服可使用
- C、女性在商务交往场合不能穿皮裙
- D、场合：男性看表，女性看包。普通商务场合：男性看腰，女性看头

13、(多选题、4分)

仪表是一个人精神的外在体现，也是其内在修养的外在展现，能体现其（ ）。

- A、思想品德
- B、道德修养
- C、文化水平
- D、审美情趣

14、(多选题、4分)

表达尊重的核心在礼宾顺序上，一个是（ ），一个是（ ）。尊者优先，学会要避让。

- A、优先原则
- B、主导原则
- C、避让原则
- D、主动原则

15、(多选题、4分)

商务礼仪中有很多与三有关的要求，正确的表述是（ ）。

- A、服饰三要素：色彩、款式、面料
- B、接待三声：来有迎声、问有答声、去有送声
- C、热情三到：眼到、心到、手到
- D、微观上商务礼仪有三个基本特征：规范性、对象性、技巧性

16、(判断题、4分)

心理学上把两个素不相识的人第一次见面所形成的印象称为“第一印象”或“首因效应”。（ ）

17、(判断题、4分)

礼宾次序的排列常常不能按一种方法排列，而是几种方法交叉，并考虑其他因素。（ ）

18、(判断题、4分)

站立时要挺胸、收腹，全身重量均匀地分配于两足，使重心稳定。（ ）

19、(判断题、4分)

在社交场合女士可以戴晚礼服手套握手。（ ）

20、(判断题、4分)

礼仪，属于社会公德的范畴，它是建立在一定社会公德之上的、规范公民之间交往活动的规则的总和。（ ）

21、(判断题、4分)

在公务活动中，及时地、详细地向上级主管部门汇报工作，是公务人员的重要职责。（ ）

22、(判断题、4分)

签字时,双方人员的身份应该对等。()

23、(判断题、4分)

作为大会的接待人员,当客人和主人初次见面时,应不分男女,不看长幼,无论职位高低,应先吧主人介绍给客人,让客人优先了解情况。()

24、(判断题、4分)

在公共场所下蹲,要注意面向或侧向他人。()

25、(判断题、4分)手势的规范标准:五指伸直并拢,掌心斜向上方,腕关节伸直,手与前臂形成直线,以肘关节为轴,弯曲140度左右为宜,手掌与地面基本形成45度。()

(2) 考核时量

10 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|--|----|
| 1 | 仪态礼仪 | 能掌握金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。 | 10 |
| 2 | 仪容礼仪 | 能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。 | 5 |
| 3 | 语言礼仪 | 能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气,以及词汇与语句服务交流。 | 10 |
| 4 | 商务待客礼仪 | 能用礼仪基本知识,正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、递接名片、引导客人、接打电话等。 | 25 |
| 合 计 | | | 50 |

5. 试题编号: 1-5 金融服务礼仪技能 (5)

(1) 任务描述

运用金融服务礼仪的基本知识和技能,不同情境下会正确的金融服务礼仪。

完成下列单项选择题:

1、(单选题、4分)我国的国花是()。

A、牡丹

B、茉莉

C、玫瑰

D、郁金香

2、(单选题、4分)能以西装相配的衬衫很多,最常见的是() 衬衫。

A、兰色

B、白色

C、浅色

D、深色

3、(单选题、4分)关于握手的礼仪，描述不正确的有：()。

A、男士与女士握手，男士应该在女士伸手之后再伸手

B、客人到来之时，应该主人先伸手。客人离开时，客人先握手

C、下级与上级握手，应该在下级伸手之后再伸手

D、先伸手者为地位低者

4、(单选题、4分)以下哪一种类型适合自由谈话，或是收集创意的会议。()

A、口字型

B、教室型

C、圆桌型

D、U字型

5、(单选题、4分)礼节性握手的时间一般应控制在()。

A、1秒钟

B、3秒钟

C、5秒钟

D、7秒钟

6、(单选题、4分)用餐吃面包时，应()。

A、用嘴撕着吃

B、用刀切着吃

C、用手撕着吃

D、随意吃

7、(单选题、4分)“跟什么人说什么话”是商务礼仪()特征的喻意。

A、规范性

B、对象性

C、制度性

D、针对性

8、(单选题、4分)男士应养成()修面剃须的好习惯。

A、每天

B、1—2天

C、2—3天

9、(单选题、4分)西装袖口外的商标及纯羊毛标记()。

A、不能拆下

B、一定要拆下

C、可拆可不拆

10、(单选题、4分)在参加宴请时，如不慎将酒水或汤汁溅到异性身上，以下哪种做法不符合礼仪（）。

A、立刻表示歉意

B、亲自为其擦拭

C、请服务员帮助

11、(多选题、4分)对于汽车上座描述正确的有（）。

A、社交场合：主人开车，副驾驶座为上座

B、商务场合：专职司机，后排右座为上（根据国内交通规则而定），副驾驶座为随员座

C、轿车有的VIP上座为司机后面那个座位

D、在有专职司机驾车时，副驾驶座为末座

12、(多选题、4分)服务人员仪表修饰的重点()。

A、面部

B、发部

C、手部

13、(多选题、4分)礼貌的原则是（）。

A、平等

B、尊敬

C、真诚

D、妥协

14、(多选题、4分)现代办公场所的礼仪要求有遵守工作时间、保持环境清洁、着装美观大方和（）。

A、勇于承担责任

B、讲求工作效率

C、严格请示汇报

D、对人和气礼貌

15、(多选题、4分)问候原则有哪几项？（）。

A、男士主动向女士问候

B、女士主动向男士

C、年轻人主动向年长者问候

D、别人主动伸手时，不应拒绝

16、(判断题、4分)介绍时可以使用简称。例如：“消协”代替“消费者协会”。（）

17、(判断题、4分)女员工为了美观可以染彩发、染指甲、留长指甲。（）

18、(判断题、4分)他人介绍，是经第三者为彼此不相识的双方引见、介绍的一种介绍

方式。他人介绍通常是单向的，即将被介绍者介绍给对方。（）

19、(判断题、4分)博物馆、美术馆是高雅的场所，如有解说员讲解，要专心聆听，不宜不停的发问，影响其他参观者。（）

20、(判断题、4分)办公室礼仪着装的 TPO 原则分别是时间、地点、目的。（）

21、(判断题、4分)接受日本友人送的礼物，可依他们的习惯当着送礼人的面打开礼物。（）

22、(判断题、4分)接听电话时一定要及时，铃声一响就要去接。（）

23、(判断题、4分)西餐吃水果时，不能用手取。（）

24、(判断题、4分)在公共场所下蹲，要注意面向或侧向他人。（）

25、(判断题、4分)掌心向下的招手，在美国很普遍，是招呼人过来的意思。（）

(2) 考核时量

10 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|--|----|
| 1 | 仪态礼仪 | 能掌握金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。 | 10 |
| 2 | 仪容礼仪 | 能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。 | 5 |
| 3 | 语言礼仪 | 能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气，以及词汇与语句服务交流。 | 10 |
| 4 | 商务待客礼仪 | 能用礼仪基本知识，正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、递接名片、引导客人、接打电话等。 | 25 |
| 合 计 | | | 50 |

6. 试题编号：1-6 金融服务礼仪技能（6）

(1) 任务描述

运用金融服务礼仪的基本知识和技能，不同情境下会正确的金融服务礼仪。

完成下列单项选择题：

第六套

1、(单选题、4分)在与客户交谈时，应该注视对方()才不算失礼。

A、上半身

B、双眉到鼻尖，三角区

C、颈部

D、脚

2、(单选题、4分)下列不属于学术称呼的是（）。

A、孙研究员

- B、法学学士李丽珍
- C、博士
- D、杨博士
- 3、(单选题、4分)行拥抱礼时，一共拥抱（）次。
- A、一次
- B、二次
- C、三次
- D、四次
- 4、(单选题、4分)在最后送行客人时不要（），避免准备不充足，同时也要考虑时间的问题。
- A、临时聚餐
- B、临时开会
- C、临时改票
- D、临时提要求
- 5、(单选题、4分)金融行业的服务人员，尤其是女性职员，上班的时候（）。
- A、最好不化妆
- B、应该化妆，比如淡淡的眼影、淡淡的口红，但刷腮红是不允许的
- C、需要用摩丝使头发保持整洁，如果是长发，最好用皮筋扎起来，要尽量避免用手撩拨头发
- D、浓妆比较好
- 6、(单选题、4分)西装袖口外的商标及纯羊毛标记（）。
- A、不能拆下
- B、一定要拆下
- C、可拆可不拆
- 7、(单选题、4分)女士穿着西式套裙时，最佳搭配是什么鞋：（）。
- A、中高跟皮鞋
- B、平跟皮鞋
- C、凉鞋
- 8、(单选题、4分)礼仪的本质是（）礼仪的这一功能在古代就以形成。
- A、教育
- B、模仿
- C、尊敬
- D、尊重
- 9、(单选题、4分)竖桌式谈判不正确的是（）。
- A、以右为尊

B、主方在左

C、客方在右

D、以左为尊

10、(单选题、4分)主要采用国际礼仪，并适当参照一下对方独特的习俗礼仪，是在接待（）时采用的原则。

A、少数民族

B、外国友人

C、特区

D、宗教人士

11、(多选题、4分)送礼应注意什么（）。

A、礼品的定位

B、礼品的贵重程度

C、礼品的选择

D、送礼品的时机

12、(多选题、4分)人的表情之中，尤以（）的变化引人注目。

A、鼻子

B、眼睛

C、嘴巴

D、眉毛

13、(多选题、4分)与别人交谈时有“三不准”是指()。

A、打断别人

B、补充对方

C、更正对方

D、看重对方

14、(多选题、4分)所谓着装过异可分为（）三种。

A、款式过异

B、发型过异

C、搭配过异

D、穿法过异

15、(多选题、4分)陌生场合可谈()。

A、个人问题

B、哲学

C、文学

D、天气

- 16、(判断题、4分)他人介绍，是经第三者为彼此不相识的双方引见、介绍的一种介绍方式。他人介绍通常是单向的，即将被介绍者介绍给对方。()
- 17、(判断题、4分)职场交谈不能非议国家和政府。()
- 18、(判断题、4分)接待人员在公务接待中进出电梯应遵循“先进后出”顺序。()
- 19、(判断题、4分)银行营销时，有客户来访，应马上起来接待，并让座。()
- 20、(判断题、4分)手势的规范标准：五指伸直并拢，掌心斜向上方，腕关节伸直，手与前臂形成直线，以肘关节为轴，弯曲140度左右为宜，手掌与地面基本形成45度。()
- 21、(判断题、4分)女员工为了美观可以染彩发、染指甲、留长指甲。()
- 22、(判断题、4分)礼宾次序的排列常常不能按一种方法排列，而是几种方法交叉，并考虑其他因素。()
- 23、(判断题、4分)“十字”文明用语是指：请、您好、谢谢、对不起、不客气。()
- 24、(判断题、4分)在商务礼仪，尤其是国际礼仪当中，主客座位该讲究“左高右低”。()
- 25、(判断题、4分)与客人一起走楼梯时，要让客人走楼梯的外侧，主人走内侧。()

(2) 考核时量

10 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|---|----|
| 1 | 仪态礼仪 | 能掌握金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。 | 15 |
| 2 | 仪容礼仪 | 能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。 | 10 |
| 3 | 语言礼仪 | 能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气，以及词汇与语句服务交流。 | 10 |
| 4 | 商务待客礼仪 | 能用礼仪基本知识，正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、接名片、引导客人、接打电话等。 | 15 |
| 合 计 | | | 50 |

7. 试题编号：1-7 金融服务礼仪技能（7）

(1) 任务描述

运用金融服务礼仪的基本知识和技能，不同情境下会正确的金融服务礼仪。
完成下列单项选择题：

- 1、(单选题、4分)礼仪是对 () 的统称。
- A、礼节和仪式
- B、礼貌和形式

C、仪式和礼貌

D、接待和形式

2、(单选题、4分)司机在接送领导时，应把重要客户安排在（）。

A、司机旁边

B、司机右后面

C、司机正后面

D、中间

3、(单选题、4分)漠视顾客型的服务态度不包括以下的哪种（）。

A、假装没有看见客户接近

B、一副爱理不理的面孔

C、问话不答理

D、无精打采

4、(单选题、4分)下列选项中不属于会议接待礼仪准备工作的是（）。

A、建立组织

B、明确任务

C、安排议题和议程

D、记录

5、(单选题、4分)

你的同事不在，你代他接听电话是应先（）。

A、先问清对方是谁

B、告诉对方他照的人不在

C、问对方有什么事

D、记录下对方的重要内容，待同事回来后告诉他处理

6、(单选题、4分)在商务性会议中商务色彩最为淡薄的是（）。

A、发布会

B、赞助会

C、展览会

D、茶话会

7、(单选题、4分)与人交谈时，眼睛应该保持（）的时间注视对方。

A、20%以上

B、40%以上

C、50%以上

D、80%以上

8、(单选题、4分)以下哪个不属于走动服务的策略（）。

A、身先士卒由上而下

B、服务八大目标

C、立即处理

D、微笑、亲切、主动

9、(单选题、4分)下面属于“十字”文明用语的是 ()。

A、没关系

B、拜托

C、谢谢

D、打扰

10、(单选题、4分)银行的工作有几个固定的时段比较忙碌,一般情况下,大部分人都会比较空闲。这种时候,你可以 ()。

A、学习、看书、充电

B、与同事聊天交流

C、化妆

D、环顾四周 看是否有顾客需要协助

11、(多选题、4分)问候原则有哪几项? ()。

A、男士主动向女士问候

B、女士主动向男士

C、年轻人主动向年长者问候

D、别人主动伸手时,不应拒绝

12、(多选题、4分)正式的邀约,有以下哪些形式 ()。

A、当面邀约

B、请柬邀约

C、书信邀约

D、传真邀约

13、(多选题、4分)“三点一线”眉毛比例是指以下哪几点,构成一垂直直线 ()。

A、眉毛

B、内眼角

C、外眼角

D、鼻翼

14、(多选题、4分)有些信件永远要用手写,下面决不能用打字机打的信有 ()。

A、介绍信

B、邀请信

C、祝贺信

D、慰问信

E、辞谢信

15、(多选题、4分)以茶敬客时,最重要的是注意()等几个要点。

A、客人的嗜好

B、上茶的规矩

C、敬茶的方法

D、续水的时机

16、(判断题、4分)公共设施有空位人皆可坐,因此在别人旁边的座位坐下时不用询问。()

17、(判断题、4分)身份、地位话题属格调高雅问题。()

18、(判断题、4分)在餐厅就餐时,尽量不要主动打电话与人谈笑闲聊。()

19、(判断题、4分)称谓总的要求是称谓得体、有礼有序、称谓要符合身份。()

20、(判断题、4分)参加交际性派对,通常不宜早到,可以迟到三五分钟。()

21、(判断题、4分)商用名片的交换三原则是交换索取,双手送上,注视接受。()

22、(判断题、4分)餐巾主要防止弄脏衣物,兼做擦嘴及手上的油渍,可摊开放在大腿上,也可挂在领口,以防弄脏衣物。()

23、(判断题、4分)金融产品营销时应尽量坚持以关系为导向,注重维护与客户的长期联系。()

24、(判断题、4分)自助餐是目前国际上通行的一种正式的西餐宴会。()

25、(判断题、4分)拜访他人一定要事先相约。()

(2) 考核时量

10 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|--|----|
| 1 | 仪态礼仪 | 能掌握金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向势等仪态礼仪。 | 20 |
| 2 | 仪容礼仪 | 能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。 | 5 |
| 3 | 语言礼仪 | 能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气,以及词汇与语句服务交流。 | 10 |
| 4 | 商务待客礼仪 | 能用礼仪基本知识,正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、递接名片、引导客人、接打电话等。 | 15 |
| 合 计 | | | 50 |

8. 试题编号: 1-8 金融服务礼仪技能 (8)

(1) 任务描述

运用金融服务礼仪的基本知识和技能，不同情境下会正确的金融服务礼仪。
完成下列单项选择题：

- 1、(单选题、4分)在商务性会议中商务色彩最为淡薄的是（ ）。
 - A、发布会
 - B、赞助会
 - C、展览会
 - D、茶话会
- 2、(单选题、4分)竖桌式谈判不正确的是（ ）。
 - A、以右为尊
 - B、主方在左
 - C、客方在右
 - D、以左为尊
- 3、(单选题、4分)在办公室中,员工用温和商量的语气请假,这体现了现代商务礼仪中的（ ）。
 - A、认清主客场原则
 - B、尊重他人原则
 - C、真诚原则
 - D、适度原则
- 4、(单选题、4分)以下关于银行服务人员的“表达”说法不正确的是（ ）。
 - A、口齿清晰、语意清楚、语调平稳是对银行服务人员的基本要求
 - B、银行的服务人员一定要一字一句、简洁明了地说明意思
 - C、遇到比较急躁或者比较麻烦的客户，银行服务人员一定要有耐心，要逐字逐句地为其解说清楚，而不能让客户带着疑问离开
 - D、对于银行的营业内容，服务人员应尽量朗读宣传材料以避免出错
- 5、(单选题、4分)介绍自己或介绍他人时应掌握“尊者居（ ）”的顺序。
 - A、后
 - B、前
- 6、(单选题、4分)与客户交谈时，双方应该注视对方的（ ）。
 - A、上半身
 - B、双眉到鼻尖三角区域内
 - C、颈部
 - D、眼睛
- 7、(单选题、4分)男式衬衫细节的选择，脸型偏大的应选择（ ）。
 - A、小领型

B、大领型

C、都可以

8、(单选题、4分)在站立时,两脚尖分开角度最恰当的为()度。

A、30

B、60

C、45

D、15

9、(单选题、4分)尊者向次尊者握手时,次尊者要()。

A、主动问候

B、避让

C、主动响应

D、半步陪同

10、(单选题、4分)拜访客户与客户交流时,男性的坐姿要求是()。

A、两膝平整

B、膝顶部分开1-2个拳头的距离

C、两手轻轻放在膝上,使脚尖与脚跟平行一致

D、以上全是

11、(多选题、4分)下列属于接听电话的用语有()。

A、自报家门

B、询问对方或者找人

C、清楚简洁地陈述事项

D、确认身份与事项

E、礼貌结束电话

12、(多选题、4分)魅力是()。

A、能吸引、征服、感动他人的力量

B、顷刻令他人着迷的能力

C、使他人迅速认同、接受的力量

D、一种生机活力

13、(多选题、4分)一般而言,称呼具有以下几种功能()。

A、呼唤

B、体现关系

C、明确态度和感情

D、传达信息

14、(多选题、4分)表达尊重的核心在礼宾顺序上,一个是(),一个是()。尊者优先,

学会要避让。

- A、优先原则
- B、主导原则
- C、避让原则
- D、主动原则

15、(多选题、4分)首轮效应的四个特征()。

- A、瞬时性
- B、非理性
- C、经验性
- D、不可逆性

16、(判断题、4分)就餐时彼此之间可以让菜，必要时可以为客人布菜。()

17、(判断题、4分)领带是西服穿“灵魂”，因此为了保证其整洁挺括,应经常用水清洗和熨烫领带。()

18、(判断题、4分)营销人员上门拜访客户，初次见面时，营销人员应该主动与客户握手。()

19、(判断题、4分)为了互相学习的需要，同学之间，不必经过对方允许，可以随意翻看对方的笔记。()

20、(判断题、4分)在做离座训练时，先起立，右腿向后退半步，然后上体直立站起，收右腿，从左侧还原到入座前的位置。()

21、(判断题、4分)在国际交往中，在位置的排列上与中国的传统相同，都是“以左为上”。()

22、(判断题、4分)忘记是否已经递过名片给对方的情况下，可以再递送一次。()。

23、(判断题、4分)讲究礼仪是文明行为,标志着人类摆脱了野蛮和愚昧,是人类社会发展和进步的反映。()

24、(判断题、4分)宴会上，若食物太热，可以用嘴吹凉。()

25、(判断题、4分)业务能力和社交能力被称为现代人必须具备的“双能力”。()

(2) 考核时量

10 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|------|--------------------------------------|----|
| 1 | 仪态礼仪 | 能掌握金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。 | 20 |
| 2 | 仪容礼仪 | 能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。 | 5 |
| 3 | 语言礼仪 | 能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气，以及词汇与服务交流。 | 10 |

| | | | |
|------------|--------|--|-----------|
| 4 | 商务待客礼仪 | 能用礼仪基本知识，正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、递接名片、引导客人、接打电话等。 | 15 |
| 合 计 | | | 50 |

9. 试题编号：1-9 金融服务礼仪技能（9）

（1）任务描述

运用金融服务礼仪的基本知识和技能，不同情境下会正确的金融服务礼仪。

完成下列单项选择题：

1、(单选题、4分)佩戴首饰原则上不应超过（ ）件。

- A、五
- B、四
- C、三
- D、二

2、(单选题、4分)穿着西装，钮扣的扣法很有讲究，穿()西装，不管在什么场合，一般都要将扣子全部扣上，否则会被认为轻浮不稳重。

- A、两粒扣
- B、三粒扣
- C、单排扣
- D、双排扣

3、(单选题、4分)如果会谈桌一端面向正门，则以入门的方法为准，客方应在（）。

- A、右方
- B、左方
- C、面向正门的一方
- D、背向正门的一方

4、(单选题、4分)礼仪讲究的原则：不同的时间、地点、目的，采取不同的（）。

- A、人流
- B、信息
- C、物流
- D、规格

5、(单选题、4分)男士西服单排扣有两个，在正式场合站立时，应如何扣？（）。

- A、只扣上边一个
- B、只扣下边一个
- C、两个都扣上

D、两个都不扣

6、(单选题、4分)向对方致意的距离一般在()比较合适。

A、1-2米

B、2-3米

C、2-5米

D、5-10米

7、(单选题、4分)会议通知应当简单明确，它有“六要素”：标题、主题和内容、会期、()、会议的出席对象、会议要求。

A、地点

B、时间

C、出席的重要领导

D、报到的时间和地点

8、(单选题、4分)人们的“第()肌肤”指的是服饰。

A、一

B、二

C、三

D、四

9、(单选题、4分)以下哪个不属于走动服务的策略()。

A、身先士卒由上而下

B、服务八大目标

C、立即处理

D、微笑、亲切、主动

10、(单选题、4分)应邀参加西方人家宴的客人必须()。

A、一分钟也不要迟到

B、提前五分钟到达

C、提前半小时

D、迟到五分钟

11、(多选题、4分)对宗教界人士，一般称()。

A、牧师

B、神父

C、主持

D、和尚

12、(多选题、4分)金融行业员工的离座要求()。

A、先有表示

B、起身缓慢

C、站好再走

13、(多选题、4分)下列哪项为酒会的特点()。

A、不必准时

B、不限衣着

C、不限席次

D、自选菜肴

14、(多选题、4分)在接待来访客人时，必须对来访客人的情况有充分的理解，包括（）。

A、来宾的个人简况

B、来宾的具体人数

C、来宾此前来访的记录

D、来宾的计划

15、(多选题、4分)在迎接客户时应有的程序是（）。

A、迎接

B、欢迎

C、介绍

D、讲话

16、(判断题、4分)培养自己的魅力是提高个人综合素质，乃至提高综合执政能力的重要方面。（）

17、(判断题、4分)金融产品营销时应尽量坚持以关系为导向，注重维护与客户的长期联系。（）

18、(判断题、4分)在做离座训练时，先起立，右腿向后退半步，然后上体直立站起，收右腿，从左侧还原到入座前的位置。（）

19、(判断题、4分)心理学上把两个素不相识的人第一次见面所形成的印象称为“第一印象”或“首因效应”。（）

20、(判断题、4分)金融产品具有不分割性和有形性，因此金融行业营销活动有别于其他企业。（）

21、(判断题、4分)为了互相学习的需要，同学之间，不必经过对方允许，可以随意翻看对方的笔记。（）

22、(判断题、4分)“OK”的手势，在法国是表示“赞许”，“了不起”的意思。（）

23、(判断题、4分)忘记是否已经递过名片给对方的情况下，可以再递送一次。（）

24、(判断题、4分)为拉近关系，在商务谈判桌上可以称对方为“兄弟”。（）

25、(判断题、4分)有地位有身份的男士出席比较重要的场合，腰带上一定要少挂东西。（）

(2) 考核时量

10 分钟

(3) 评分细则

| 序 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|--|----|
| 1 | 仪态礼仪 | 能掌握金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。 | 15 |
| 2 | 仪容礼仪 | 能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。 | 5 |
| 3 | 语言礼仪 | 能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气，以及词汇与语句服务交流。 | 20 |
| 4 | 商务待客礼仪 | 能用礼仪基本知识，正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、名片、引导客人、接打电话等。 | 15 |
| 合 计 | | | 50 |

10. 试题编号：1-10 金融服务礼仪技能（10）

(1) 任务描述

运用金融服务礼仪的基本知识和技能，不同情境下会正确的金融服务礼仪。

完成下列单项选择题：

1、(单选题、4分)在刚涉入工作场合时，往往会遇到这样那样的求助。有些对你来说是举手之劳，但有些对你来说却是很棘手。面对很棘手的事情时，你应该：（）。

- A、学会说不，有些时候要得学会拒绝别人对你的不合理要求
- B、不管是否是自己力所能及都要勇于承担
- C、看对方与自己的亲切程度，如果关系不错就极力帮他
- D、不论什么要求都表示拒绝

2、(单选题、4分)以下说法比较恰当的是（）。

- A、麻烦您出示一下证件
- B、把你的证件给我看一下
- C、你好
- D、给我身份证

3、(单选题、4分)用餐吃面包时，应（）。

- A、用嘴撕着吃
- B、用刀切着吃
- C、用手撕着吃
- D、随意吃

- 4、(单选题、4分)电话铃响后，最多不超过（）声就应该接听。
- A、四声
 - B、三声
 - C、五声
 - D、两声
- 5、(单选题、4分)作为一个年轻的女毕业生，在处理与同一个办公室的男同事的关系上，你应该：（）。
- A、刚来的时候一定要少与之交谈，以免让人产生轻浮之意
 - B、对同事都要友好，显得彼此间无所不谈，千方百计搞好同事关系
 - C、保持空间距离，交谈时要注意用语，保持随和，不要过于随便
- 6、(单选题、4分)下列哪项不是现代商务礼仪的特点：（）。
- A、不断变化
 - B、实用，简约
 - C、严肃，规范
 - D、不断复杂化
- 7、(单选题、4分)对办公室电话礼仪理解正确的是（）。
- A、接听电话先自报家门
 - B、接听结束后直接挂电话
 - C、讲话语气生硬，语速较快
 - D、不问明对方身份，直接进入主题
- 8、(单选题、4分)西餐进餐时中途可将刀叉放成（）。
- A、十字
 - B、八字
 - C、二字
 - D、随意形
- 9、(单选题、4分)下列说法正确的是（）。
- A、商务场合男士鞋子以黑为主
 - B、商务场合男士须着西装，但最好不是黑色
 - C、男士穿夹克配领带很显示稳重形象
 - D、男士腰间东西越多越好
- 10、(单选题、4分)一位女士拥有5枚戒指、3条手链、4条项链、2副耳环，则她应该（）。

- A、全部佩带
 - B、各佩带一件
 - C、佩带某一类的全部
 - D、佩带总共不超过3件
- 11、(多选题、4分)金融从业人员在公共场合用餐过程中以下现象是要避讳的()。
- A、响声大作
 - B、满脸开花
 - C、唾沫飞溅
 - D、张口剔牙
- 12、(多选题、4分)礼貌是人与人在社会交往中相互表示敬意和友好的行为规范，它反映一个人的()的诚意。
- A、人际交往
 - B、社交礼仪
 - C、待人接物
 - D、文化修养
- 13、(多选题、4分)处理纠纷时，态度要注意三方面()。
- A、态度要积极
 - B、态度要虚心
 - C、态度要诚恳认真
- 14、(多选题、4分)送礼应注意什么()。
- A、礼品的定位
 - B、礼品的贵重程度
 - C、礼品的选择
 - D、送礼品的时机
- 15、(多选题、4分)引导者引导客人参观时，按商务礼仪下列说法不正确的是()。
- A、左前方引路
 - B、左后方引路
 - C、右前方引路
 - D、右后方引路
- 16、(判断题、4分)在餐厅就餐时，尽量不要主动打电话与人谈笑闲聊。()
- 17、(判断题、4分)有地位有身份的男士出席比较重要的场合，腰带上一定要少挂东西。()

- 18、(判断题、4分)金融产品具有不分割性和有形性，因此金融行业营销活动有别于其他企业。()
- 19、(判断题、4分)下蹲时，应当两腿略微分开，平行下蹲。()
- 20、(判断题、4分)送火给别人点烟时，一根火柴不可一连点燃三支香烟。()
- 21、(判断题、4分)接待贵宾，通常只安排一次宴会，并且大都是为对方洗尘的宴会。()
- 22、(判断题、4分)商用名片的交换三原则是交换索取，双手送上，注视接受。()
- 23、(判断题、4分)进行柜面营销时应有效平衡服务与销售的双重角色。()
- 24、(判断题、4分)他人介绍，是经第三者为彼此不相识的双方引见、介绍的一种介绍方式。他人介绍通常是单向的，即将被介绍者介绍给对方。()
- 25、(判断题、4分)仪态包括举止动作、神态表情和相对静止的体态。()

(2) 考核时量

10 分钟

(3) 评分细则

| 项目 | 考试要点 | | 分值 | 得分 |
|---------------|------|--|----|----|
| 仪容礼仪 (20分) | 男生 | 头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领 | 8 | |
| | | 面容：不留胡须及长鬓角 | 8 | |
| | | 手及指甲：干净、指甲修剪整齐 | 4 | |
| | 女生 | 头发：干净整齐、前不盖眼后不过肩 | 6 | |
| | | 面容：淡妆、自然、清新 | 10 | |
| | | 手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油 | 4 | |
| 仪态礼仪 (30分) | 站姿 | 头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀 | 5 | |
| | 坐姿 | 头正颈直、下颌微收、腰背挺直、不摇不抖（男生展示两种坐姿、女士展示三种坐姿） | 6 | |
| | 走姿 | 步履自然稳健、两臂摆动自然 | 5 | |
| | 蹲姿 | 高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起） | 4 | |
| | 表情 | 面带微笑、表情自然、具有亲和力 | 5 | |
| | 眼神 | 自信、坚定、大方、平和 | 5 | |
| 语言礼仪 (20分) | 语音 | 用普通话交流、吐字清晰 | 5 | |
| | 语气 | 语气平和、柔缓 | 5 | |
| | 语速 | 语速适中、表达流畅 | 5 | |

| | | | | |
|---------------|-------|--------------------------------|---|--|
| | 礼貌用语 | 用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节 | 5 | |
| 待客礼仪 (30分) | 介绍 | 自我介绍清楚、要素齐全 | 3 | |
| | 握手 | 右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当 | 4 | |
| | 递送物品 | 双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口 | 3 | |
| | 递接名片 | 起身、双手递接、精心存放、有来有往 | 3 | |
| | 引导 | 手势标准、动作自然、站立位置恰当 | 5 | |
| | 电话 | 左手拿话筒、右手记录、语言简洁、态度礼貌、确认地高者挂了再挂 | 8 | |
| | 鞠躬 | 表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬 | 4 | |
| 合计 | 100 分 | | | |

模块二：财经基本技能

1. 试题编号：2-1 点钞技能

(1) 任务描述

a. 拆把、点钞、扎把； b. 填写清点张数； c. 提交结果。

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

考试要求：提供 15 把点钞券（每把点钞券约 100 张左右，张数不等），在 10 分钟内进行拆把、点数、计数和扎把，点钞指法不限（单指单张法、多指多张法等均可）。

考试内容：点钞方法和技巧。

考试形式：现场操作

(2) 实施条件

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

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

(3) 考核时量

10 分钟。

(4) 评价标准

表 1 财经基本技能模块技能抽查评分细则和要求

| 考核 模块 | 技能 | 等级标准 | | | |
|-----------|--------------------------|---|--|---|-------------------------------------|
| | | 优秀 | 良好 | 合格 | 不合格 |
| 财经基 能模 | 点钞 技能 (分值 50 分) | 10 分钟内, 正确 10 把(含)以上 的拆把、点数和 程序, 计分 50 分 | 10 分钟内, 正确 6-9 把数的拆把、 和扎把程序。第 一把, 每正确 1 把 分。 | 10 分钟内, 正 成 5 把(含)以 把数的拆把、 和扎把程序。每 确 1 把计 6 分 | 10 分钟内, 正确 在 5 把以下。每正 把计 6 分。 |

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

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

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

例题 2-1

点钞技能答题卡(样式)

学校名称: _____ 姓名: _____ 编号: _____

| 序号 | 面额 | 每把点钞券编号(学 写) | 张数 (学生填写) | 扎把质量 | | 得分 |
|----|-----|-----------------|--------------|--------------------------|----|-----------------------------|
| 1 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 2 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 3 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 4 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 5 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 6 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 7 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 8 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 9 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 10 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 11 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 12 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 13 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |
| 14 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> | 合格 | <input type="checkbox"/> -2 |

| | | | | | |
|----|-----|--|--|-----------------------------|----|
| 15 | 壹佰元 | | | <input type="checkbox"/> 合格 | -2 |
| 小计 | | | | | |

2. 试题编号：2-2 字符录入

(1) 任务描述

- a. 按照顺序对照输入系统内置的随机汉字、英文、数字和标点符号；
- b. 提交结果。

熟悉计算机操作，熟练运用某种输入法输入英文、中文、数字及其他字符。在规定时间内准确完成规定数量的各种字符的输入。

考试要求：在 10 分钟内，输入系统内置的或指定的随机汉字、英文、数字和标点符号等。

考试内容：计算机的操作、字符输入法 **考试形式：**现场操作

(2) 实施条件

测试在计算机机房举行，按学生设同等台位，台位由抽签决定。字库采用国家标准一级字库，运用软件进行操作，学生的操作结果均保存在服务器上。

系统提供五笔字型输入法（提供极点五笔、极品五笔、和王码五笔 86 版）和拼音输入法（提供搜狗拼音输入法、微软拼音输入法），由学生自主决定采用哪种输入法，学生不得下载和使用其他输入法。

(3) 考核时量

10 分钟

(4) 评价标准

表2 财经基本技能模块字符录入技能抽查评分细则和要求

| 考核模块 | 技能 | 等级标准 | | | |
|----------|-------------------|--|--|--|--|
| | | 优秀 | 良好 | 合格 | 不合格 |
| 财经基本技能模块 | 字符录入 (分值 50 分) | 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）35 个（含）以上，计分 50 分。 | 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）25~34 个，计 40~49 分。 | 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）15~24 个，计 30~39 分。 | 每分钟输入有效字数（含英文、中文、数字、符号等）15 个以下，计 0~29 分。 |

技能系统提供对照原文进行字符输入的环境，当输入错误时系统用不同颜色提示，学生可修改也可在错误的基础上继续；系统自动根据学生输入的速度和正确率评

分。学生提交后，按计算机事先设置的采分点计分，后面未输入的字符不计分也不扣分，跳过的字符按错误字符算。

该项目采用计算机系统自动评分。

例题 1-2

字符录入试题（样式）

当前任务：
字符录入练习

倒计时
9分56秒

提交

监3和h茶圃滩知煌狈溯坞3壹泗趋医小5坦纵邹炎塞讼虽咄括勿昔款

匡蜜熙嘘摇信h宪辨笋恐攀笈毋沥疏壳析|漂间专山捡式昏沫b漠婚粉

徘徊惯灌璃)奋魂[浑溅常[长擎诲绘幸攘啜a茸p麻鼠匣杉煎窈茧希

散驶始芥桑”属纽脓猜挛会刚0寡挂和咆褂乖9拐抛忍:桥怪栝k关官

冠观管馆罐贱见矛棘甚肾拳1快辑满9籍键隔给拢根决烩c跟身乔饶深

模块三：金融营销技能

1. 试题编号：3-1 证券公司的其他业务市场认知情况调研

(1) 任务描述

根据背景资料中对于某项金融产品服务的介绍，回答测试任务中关于调研方案的相关问题，调研方案的各项基本要素需要遵循相关的格式要求。

资料

我国证券公司的其他业务

1. 约定购回式证券交易业务。根据上海证券交易所和深圳证券交易所统计，

截至2013年底，沪市和深市分别有79家和80家证券公司试点约定购回式证券交易业务，并分别有74家和76家证券公司实际开展该业务。约定购回式证券交易业务呈现较高的集中度，初始交易金额排名前5位的证券公司交易金额约占行业整体的43.47%，前10位的证券公司交易金额约占62.70%。

2. 股票质押式回购交易业务。根据上海证券交易所和深圳证券交易所统计，自股票质押式回购交易业务开展以来，86家证券公司开通交易权限，其中在上海证券交易

所实际开展交易的证券公司有62家，在深圳证券交易所实际开展交易的有79家。截至2013年底，两市股票质押式回购初始交易金额共计904.08亿元，其中60.11亿元已购回，约占6.65%。待购回初始交易金额846.21亿元，涉及股票市值2254.36亿元，平均履约担保比例约为266.41%。从资金融出方来看，约70.53%的资金为证券公司自有资金，29.47%的资金为证券公司受托客户资金。交易业务呈现较高的集中度。

3. 国际业务。2013年，我国证券公司的国际化步伐显著加快。一部分证券公司将触角伸向我国香港以外的成熟市场和新兴市场。在美国和英国等成熟市场，少数实力较强的中资证券公司正在构建交易通道。其中，东南亚市场成为年内中资证券公司国际业务拓展的重点区域，其主要原因在于中国与亚洲地区其他国家具有共同的文化基础、深厚的历史渊源和密切的经贸关系，如海通、中信证券等在内的多家证券公司纷纷加强东南亚业务的发展，向东南亚市场进军成为国内证券公司国际化“梯度推进式”拓展的重要一步。主要具体业务为股票承销与发行业务；债券承销业务兼并与收购业务等

测试任务

某证券公司湖南分公司为了了解市场上广大投资者对于证券公司的其他业务的认知情况，从而进一步有针对性地在你所在的地区推广证券公司的其他业务，拟开展一次调研，首先需要制定一份调研方案。请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，回答下述问题。

- ①请给此次的调研方案制定一个标题。
- ②该金融产品服务市场调研方案的调研目的是什么？
- ③该金融产品服务市场调研方案的调研对象是谁？
- ④该金融产品服务市场调研方案的调研内容及项目有哪些？（至少5项）
- ⑤该金融产品服务市场调研可以采取的调研方法有哪些？（至少3种）
- ⑥该金融产品服务市场调研的具体人员安排情况是什么？
- ⑦该金融产品服务市场调研的具体时间安排情况是什么？
- ⑧该金融产品服务市场调研的调研经费预计多少？请写出大致的预算与分配表。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

调研方案的各项基本要素需要遵循相关的格式要求，要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整、条理清晰、格式规范。

| 评价内容 | 考核点 | 分值 | 评分细则 | 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。 | |
| 调查问卷 (80分) | ①问卷标题 | 3 | 问卷标题要简明扼要，但又必须点名调查区域、调研对象和调研主题。 | |
| | ②问卷开头 | 5 | 调查问卷的开篇需简明扼要地说明此次调研的目的，调研的内容，调研的组织人员，调研的组织方法，问卷的填写方法等等，同时表示感谢，提高应答率。 | |
| | ③问题设置原则 | 10 | 语言简练准确，原则阐述完整。 | |
| | ④问卷正文 | 52 | ●问题的顺序（2分） 问题的顺序设置的具有整体逻辑性。 | |
| | | | ●问题的数量及质量（10个×5分） ①至少要有10个与调研内容密切相关的问题（其中必须要有1-2个开放式问题），每少一个则总分扣6分，注意：设置超过10个问题不加分。无关问题每多一个则总分扣3分，且扣分后，该无关问题后续不再评判。 ②问题要与调研内容密切相关，同时问题的设置和答案选项的设置都应符合相关的要求和原则。 | |
| ⑤问卷结尾 | 10 | 调查问卷的结尾部分，一般有三种表达方式，每种表达方式都要以案例中的资料来分别举例。要求（3种×3分+格式1分） | | |

2. 试题编号：3-2证券投资基金的业务市场需求调研

(1) 任务描述

根据背景资料中对于某项金融产品服务的介绍，回答测试任务中关于调研方案的相关问题，调研方案的各项基本要素需要遵循相关的格式要求。
资料

证券投资基金（Securities Investment Fund）是指通过公开发售基金份额募集资金，由基金托管人托管，由基金管理人管理和运作资金，为基金份额持有人的利益，以资产组合方式进行证券投资的一种利益共享、风险共担的集合投资方式。因为自身的行业特点和监管措施的完备，基金管理公司在投资者教育、销售适用性、信息披露、客户信息保护方面在金融行业处在较为领先的水平；在对合作伙伴履约、诚实纳税、遵守国家的劳动法律法规等方面成绩突出；产品和服务不断创新。在慈善、公益和员工培训上投入颇多。

测试任务

为了更好地了解市场对于证券投资基金业务的需求，进一步向当地投资者推广证券投资基金的业务，拟开展一次市场调研，首先需要制定一份调研方案。请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，回答下述问题。

- ①请给此次的调研方案制定一个标题。
- ②该金融产品服务市场调研方案的调研目的是什么？
- ③该金融产品服务市场调研方案的调研对象是谁？
- ④该金融产品服务市场调研方案的调研内容及项目有哪些？（至少5项）
- ⑤该金融产品服务市场调研可以采取的调研方法有哪些？（至少3种）
- ⑥该金融产品服务市场调研的具体人员安排情况是什么？
- ⑦该金融产品服务市场调研的具体时间安排情况是什么？
- ⑧该金融产品服务市场调研的调研经费预计多少？请写出大致的预算与分配表。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

调研方案的各项基本要素需要遵循相关的格式要求，要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整、条理清晰、格式规范。

| 评价内容 | 考核点 | 分值 | 评分细则 | 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 |
| | 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。 | 分 |
| 调查问卷 (80分) | ①问卷标题 | 3 | 问卷标题要简明扼要，但又必须点名调查区域、调研对象和调研主题。 | |
| | ②问卷开头 | 5 | 调查问卷的开篇需简明扼要地说明此次调研的目的，调研的内容，调研的组织人员，调研的组织方法，问卷的填写方法等等，同时表示感谢，提高应答率。 | |
| | ③问题设置原则 | 10 | 语言简练准确，原则阐述完整。 | |
| | ④问卷正文 | 52 | ●问题的顺序（2分） 问题的顺序设置的具有整体逻辑性。 | |
| | | | ●问题的数量及质量（10个×5分） ①至少要有10个与调研内容密切相关的问题（其中必须要有1-2个开放式问题），每少一个则总分扣6分，注意：设置超过10个问题不加分。无关问题每多一个则总分扣3分，且扣分后，该无关问题后续不再评判。 ②问题要与调研内容密切相关，同时问题的设置和答案选项的设置都应符合相关的要求和原则。 | |
| ⑤问卷结尾 | 10 | 调查问卷的结尾部分，一般有三种表达方式，每种表达方式都要以案例中的资料来分别举例。要求（3种×3分+格式1分） | | |

3. 试题编号：3-3居民金融知识普及调研问卷制定

(1) 任务描述

根据背景资料中对于某项金融产品服务的介绍，回答测试任务中关于调研问卷的相关问题，调查问卷的各项基本要素需要遵循相关的格式要求。

资料

金融知识的普及迫在眉睫

当今社会金融产品的日趋多样化和复杂化，在为金融服务消费者提供多种选择渠道的同时，也增加了理解、使用和风险识别的难度。随着我国银行业改革开放逐步深入，商业银行金融产品和服务不断推陈出新，如银行卡、电话银行、网上银行、手机银行、各类基金、财产信托、QDII、房屋按揭、外汇、衍生产品以及一些综合性的理财产品等。但是，一些人由于缺乏基本的金融知识，有关银行卡、网上银行、ATM机、基金投资等方面上当受骗的案例增多。

推广普及社会公众金融知识，提高金融服务消费者风险意识和自我保护能力，对

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

测试任务

湖南省银行业协会与你所在的学校进行合作，希望通过暑期大学生社会实践活动调查湖南地区城乡居民金融知识普及的情况。学校在本学期结束后放假期间组织你负责组织调查团队去你所在的家乡调查当地居民金融知识的了解程度，主要采用问卷调查法，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，回答下述问题。

①请给此次的调查问卷制定一个标题。

②请为此次的调查问卷设计一个开头。

③问卷的正文为调查问卷的主体部分，通过设计不同的问题让应答者来回答，来收集关于调研内容的相关信息。请说出调查问卷问题设置的原则有哪些？

④请给这次的调查问卷设计不少于10个问题，其中开放式问题1-2个。

⑤问卷结尾可以有哪三种表达方式？请简要说明并以此次问卷调查为案例来分别举例。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

要求文字简练准确，条理清晰，问题的设置需满足问卷设定的原则，问题和调研内容密切相关，同时操作性强。

| 评价内容 | 考核点 | 分值 | 评分细则 | 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。 | |

| | | | |
|---------------|---------|---|--|
| 调查问卷 (80分) | ①问卷标题 | 3 | 问卷标题要简明扼要，但又必须点名调查区域、调研对象和调研主题。 |
| | ②问卷开头 | 5 | 调查问卷的开篇需简明扼要地说明此次调研的目的，调研的内容，调研的组织人员，调研的组织方法，问卷的填写方法等等，同时表示感谢，提高应答率。 |
| | ③问题设置原则 | 10 | 语言简练准确，原则阐述完整。 |
| | ④问卷正文 | 52 | ●问题的顺序（2分） 问题的顺序设置的具有整体逻辑性。 |
| | | | ●问题的数量及质量（10个×5分） ①至少要有10个与调研内容密切相关的问题（其中必须要有1-2个开放式问题），每少一个则总分扣6分，注意：设置超过10个问题不加分。无关问题每多一个则总分扣3分，且扣分后，该无关问题后续不再评判。 ②问题要与调研内容密切相关，同时问题的设置和答案选项的设置都应符合相关的要求和原则。 |
| ⑤问卷结尾 | 10 | 调查问卷的结尾部分，一般有三种表达方式，每种表达方式都要以案例中的资料来分别举例。要求（3种×3分+格式1分） | |

4. 试题编号：3-4中国银行个人金融服务的满意度情况调查问卷制定

(1) 任务描述

根据背景资料中对于某项金融产品服务的介绍，回答测试任务中关于调查问卷的相关问题，调查问卷的各项基本要素需要遵循相关的格式要求。

资料

信息不足沟通不够，个人金融服务满意度低

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

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

热情。

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

个人金融服务市场将面临外资银行和中小金融机构抢占，是目前大型国有金融机构的心病。而据AC尼尔森调查发现，尽管在同样服务的条件下更倾向于选择国内银行，但如果国内金融机构的服务难以令人满意，上海人很可能转而选择外资银行。39%的受访者表示，一旦外资银行提供相应的服务，将非常乐于尝试使用外资银行。而且对外资银行兴趣较高的主要是年轻人和高收入阶层。

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

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

测试任务

中国银行长沙市某支行，需要了解现有客户和潜在客户对中国银行个人金融服务的满意度情况。该行委托你校金融专业对长沙市居民进行市场调查以了解客户、潜在客户对中国银行个人金融服务的满意度，主要采用问卷调研法，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，回答下述问题。

①请给此次的调查问卷制定一个标题。

②请为此次的调查问卷设计一个开头。

③问卷的正文为调查问卷的主体部分，通过设计不同的问题让应答者来回答，来收集关于调研内容的相关信息。请说出调查问卷问题设置的原则有哪些？

④请给这次的调查问卷设计不少于10个问题，其中开放式问题1-2个。

⑤问卷结尾可以有哪三种表达方式？请简要说明并以此次问卷调查为案例来分别

举例。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

要求文字简练准确，条理清晰，问题的设置需满足问卷设定的原则，问题和调研内容密切相关，同时操作性强。

| 评价内容 | 考核点 | 分值 | 评分细则 | 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。 | |
| 调查问卷 (80分) | ①问卷标题 | 3 | 问卷标题要简明扼要，但又必须点名调查区域、调研对象和调研主题。 | |
| | ②问卷开头 | 5 | 调查问卷的开篇需简明扼要地说明此次调研的目的，调研的内容，调研的组织人员，调研的组织方法，问卷的填写方法等等，同时表示感谢，提高应答率。 | |
| | ③问题设置原则 | 10 | 语言简练准确，原则阐述完整。 | |
| | ④问卷正文 | 52 | ● 问题的顺序 (2分) 问题的顺序设置的具有整体逻辑性。 | |
| | | | ● 问题的数量及质量 (10个 × 5分) ①至少要有 10 个与调研内容密切相关的问题 (其中必须要有 1-2 个开放式问题)，每少一个则总分扣 6 分，注意：设置超过 10 个问题不加分。无关问题每多一个则总分扣 3 分，且扣分后，该无关问题后续不再评判。 ②问题要与调研内容密切相关，同时问题的设置和答案选项的设置都应符合相关的要求和原则。 | |
| ⑤问卷结尾 | 10 | 调查问卷的结尾部分，一般有三种表达方式，每种表达方式都要以案例中的资料来分别举例。要求 (3 种 × 3 分+ 格式 1 分) | | |

5. 试题编号：3-5 证券投资基金的业务市场需求调研问卷制定

(1) 任务描述

根据背景资料中对于某项金融产品服务的介绍，回答测试任务中关于调研问卷的相关问题，调查问卷的各项基本要素需要遵循相关的格式要求。

资料

证券投资基金（Securities Investment Fund）是指通过公开发售基金份额募集资金，由基金托管人托管，由基金管理人管理和运作资金，为基金份额持有人的利益，以资产组合方式进行证券投资的一种利益共享、风险共担的集合投资方式。因为自身的行业特点和监管措施的完备，基金管理公司在投资者教育、销售适用性、信息披露、客户信息保护方面在金融行业处在较为领先的水平；在对合作伙伴履约、诚实纳税、遵守国家的劳动法律法规等方面成绩突出；产品和服务不断创新。在慈善、公益和员工培训上投入颇多。

测试任务

为了更好地了解市场对于证券投资基金业务的需求，进一步向当地投资者推广证券投资基金的业务，拟开展一次市场调研，主要采用问卷调研法，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，回答下述问题。

①请给此次的调查问卷制定一个标题。

②请为此次的调查问卷设计一个开头。

③问卷的正文为调查问卷的主体部分，通过设计不同的问题让应答者来回答，来收集关于调研内容的相关信息。请说出调查问卷问题设置的原则有哪些？

④请给这次的调查问卷设计不少于10个问题，其中开放式问题1-2个。

⑤问卷结尾可以有哪三种表达方式？请简要说明并以此次问卷调查为案例来分别举例。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

要求文字简练准确，条理清晰，问题的设置需满足问卷设定的原则，问题和调研内容密切相关，同时操作性强。

| 评价内容 | 考核点 | 分值 | 评分细则 | 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。 | |
| 调查问卷 (80分) | ①问卷标题 | 3 | 问卷标题要简明扼要，但又必须点名调查区域、调研对象和调研主题。 | |
| | ②问卷开头 | 5 | 调查问卷的开篇需简明扼要地说明此次调研的目的，调研的内容，调研的组织人员，调研的组织方法，问卷的填写方法等等，同时表示感谢，提高应答率。 | |
| | ③问题设置原则 | 10 | 语言简练准确，原则阐述完整。 | |
| | ④问卷正文 | 52 | ●问题的顺序（2分） 问题的顺序设置的具有整体逻辑性。 | |
| | | | ●问题的数量及质量（10个×5分） ①至少要有10个与调研内容密切相关的问题（其中必须要有1-2个开放式问题），每少一个则总分扣6分，注意：设置超过10个问题不加分。无关问题每多一个则总分扣3分，且扣分后，该无关问题后续不再评判。 ②问题要与调研内容密切相关，同时问题的设置和答案选项的设置都应符合相关的要求和原则。 | |
| ⑤问卷结尾 | 10 | 调查问卷的结尾部分，一般有三种表达方式，每种表达方式都要以案例中的资料来分别举例。要求（3种×3分+格式1分） | | |

6. 试题编号：3-6华泰证券理财产品“天天发”业务营销方案

(1) 任务描述

根据背景资料中对于某项金融产品服务的介绍，回答测试任务中关于营销方案的相关问题，营销方案的各项基本要素需要遵循相关的格式要求。

资料

华泰证券理财产品“天天发”业务

“天天发”投资目标：

基于客户交易结算账户留存资金及波动特点，以委托人资产安全性，流动性为首前提，实现委托人资产保值，增值。产品主要投资于活期定期协议通知等银行存款

以及债券逆回购货币基金等其他高等级固定收益类资产。

产品亮点：

1. 流动性超强，封闭期后天天开放，退出资金T+0实时可用，T+1可取，退出不受限制。2. 投向安全，投资目标范围决定了产品的安全性，不投资于股票等高风险品种。3. 客观收益，截至2012年5月底，可比产品平均收益率在3.23%，高于银行同类产品。4. 参与便利，可单次参与，也可自动参与，省时省心，柜台网上手机电话都可以参与。5. 费率超低，参与费=0，退出费=0，管理费=0。仅在业绩超过一定基准方才提取业绩报酬。

本产品适合人群：

1. 只做新股申购或者逆回购的投资者；
2. 股市行情不好，仓位比较低的客户；
3. 申购新股间歇期购买货币基金或者转出购买银行现金理财产品的投资者；
4. 不购买任何理财产品，资金使用频繁不能存定期的投资者；
5. 机构投资者；
6. 长期投资者；
7. 股票交易型客户。

目前客户交易结算留存资金特点：（什么是交易结算留存资金，是指股票账户里除股票基金等产品外的闲余资金，享有活期利息）。

1. 收益低，年化收益率仅有0.4%；
2. 买理财，成本高，各种费用堆积；
3. 打新股，影响交易，破发风险；
4. 嫌麻烦，转账冗繁。投资目标范围决定了“天天发”的安全性。

测试任务

华泰证券某营业网点拟重点力推理财产品“天天发”业务，要求该营业部的客户经理和营销人员制定这一产品的销售方案。你是这家证券营业部的营销人员，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，回答下述问题。

①请给此次的营销方案制定一个标题。

②该金融产品服务营销方案的营销目的及目标是什么？

③该金融产品服务营销方案的目标客户是谁，他们具有什么样的特征？这些目标客户对该金融产品服务的需求和偏好是？

④试分析该金融产品服务的优势和劣势分别有哪些？

⑤请为该金融产品服务的营销方案设计产品策略。（至少3种）

⑥请为该金融产品服务的营销方案设计价格策略。

⑦请为该金融产品服务的营销方案设计渠道策略。（至少3种）

⑧请为该金融产品服务的营销方案设计促销策略。（至少3种）

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

销售方案的各项基本要素需要遵循相关格式的要求，要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整、条理清晰、格式规范，可操作性强。

| 评价内容 | 考核点 | 分值 | 评分细则 | 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。 | |
| 调查问卷 (80分) | ①问卷标题 | 3 | 问卷标题要简明扼要，但又必须点名调查区域、调研对象和调研主题。 | |
| | ②问卷开头 | 5 | 调查问卷的开篇需简明扼要地说明此次调研的目的，调研的内容，调研的组织人员，调研的组织方法，问卷的填写方法等等，同时表示感谢，提高应答率。 | |
| | ③问题设置原则 | 10 | 语言简练准确，原则阐述完整。 | |
| | ④问卷正文 | 52 | ● 问题的顺序（2分） 问题的顺序设置的具有整体逻辑性。 ● 问题的数量及质量（10个×5分） | |

| | | | |
|--|-------|--|---|
| | | <p>①至少要有 10 个与调研内容密切相关的问题（其中必须要有 1-2 个开放式问题），每少一个则总分扣 6 分，注意：设置超过 10 个问题不加分。无关问题每多一个则总分扣 3 分，且扣分后，该无关问题后续不再评判。</p> <p>②问题要与调研内容密切相关，同时问题的设置和答案选项的设置都应符合相关的要求和原则。</p> | |
| | ⑤问卷结尾 | 10 | <p>调查问卷的结尾部分，一般有三种表达方式，每种表达方式都要以案例中的资料来分别举例。要求（3 种×3 分+ 格式 1 分）</p> |

模块四：金融业务处理技能

1. 试题编号：4-1 担保分析（1）

（1）任务描述

根据我国《民法典》相关规定，结合下列情况进行案例分析。

资料

①案例：2021 年 11 月 12 日，甲公司向乙公司购冰箱，总价款为 250 万元，甲公司当即付款 50 万元，所欠货款由甲公司出具欠条一张，欠条上载明甲公司欠乙公司货款 200 万元，保证在一个月内付清。与甲公司有业务关系的丙公司以保证人的身份在欠条上签字盖章。后甲公司未按时付款。2022 年 6 月 4 日，乙公司向甲公司催要货款，甲公司以资金周转困难为由未付。2022 年 6 月 14 日，乙公司向法院起诉，要求甲公司立即付清所欠货款，丙公司承担保证责任。

②案例：甲企业与乙银行签订借款合同，借款金额为 100 万元人民币，借款期限为 1 年，由丙企业作为借款保证人。合同签订 3 个月后，甲企业因扩大生产规模急需资金，遂与乙银行协商，将贷款金额增加到 150 万元，甲和银行通知了丙企业，丙企业未予答复。后甲企业到期不能偿还债务。

测试任务

- ①“案例①”中丙公司是否应承担保证责任？为什么？
- ②“案例②”中丙企业是否应承担保证责任？为什么？

（2）考核时量

60 分钟

（3）考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|----|------|------|----|
|----|------|------|----|

| | | | |
|-----|-----------|---|-----|
| 1 | 担保业务知识和技能 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握担保业务相关知识和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。每项任务 45 分 | 90 |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

2. 试题编号：4-2 担保分析（2）

（1）任务描述

根据我国《民法典》相关规定，结合下列情况进行案例分析。

资料

案例：某乡镇企业为购置设备，向银行贷款 300 万元，企业以自有工具车一辆作抵押（评估价 100 万元），另由乡财政所作保证。贷款到期后，企业仅归还 150 万元，其余贷款及利息无法偿付，为此，银行向法院提起诉讼，要求乡财政所承担连带清偿责任。

测试任务

- ①案例中乡财政所是否应承担连带责任？为什么？
- ②法院对此案应作如何处理？
- ③如果保证人不是乡财政所，而是 B 公司，但保证方式没有约定，该案应当如何处理？

（2）考核时量

60 分钟

（3）考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|-----|-----------|---|-----|
| 1 | 担保业务知识和技能 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握担保业务相关知识和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。每项任务 30 分 | 90 |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

3. 试题编号：4-3 担保分析（3）

（1）任务描述

根据我国《民法典》及银行担保贷款相关规定，结合下列情况进行案例分析。

案例

2021 年 10 月，张弈为了解决经营过程中的资金短缺问题，用自己价值 160 万元的宝马轿车作抵押担保，与银行签订了抵押借款合同，由银行贷款给张弈 80 万元，贷款期限为 6 个月。双方在车辆管理部门办理了抵押登记后，银行给张弈发放了贷款 80 万元。在经营过程中，由于资金周转不畅，张弈又将宝马轿车质押给刘军，借款 30 万元。同时，张弈和刘

军约定车辆由刘军使用，抵销借款利息，但必须保证车辆完好无损。刘军在使用过程中，由于酒后驾车，不慎将车辆撞到护栏上，被拖到修理厂进行修理，费用为5万元，刘军没有支付，汽修厂将宝马轿车留置。

银行在贷款到期后向张弈追要借款时，得知抵押物在汽修厂，便找到张弈和汽修厂，要求取车，并告知以车抵贷事宜，协商无果。银行诉至法院，请求法院判令张弈偿还贷款30万元及利息，并对抵押物宝马轿车享有优先受偿权。刘军和汽修厂便以有独立请求权的第三人申请参与诉讼。

测试任务

- ①按《民法典》规定可做质押的质物包括哪些?可做抵押的抵押物包括哪些?
- ②根据案例，分析法院该如何判决这起案件及其判决理由。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|-----|-----------|---|-----|
| 1 | 担保业务知识和技能 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握担保业务相关知识和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。每项任务30分 | 90 |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

4. 试题编号：4-4 保证贷款业务处理（1）

(1) 任务描述

根据我国《民法典》相关规定，对公司保证贷款业务进行分析，提出处理意见。

资料

案例：某商业银行与某纺织公司、某百货公司签订借款合同一份，约定由商业银行贷款800万元给纺织公司，百货公司提供连带责任保证，百货公司的注册资金为300万元，签约时会计报表总资产为256万元。借款到期后，纺织公司未还本付息，百货公司也未承担担保责任。后该商业银行起诉至法院，要求两被告承担责任。百货公司辩称，其在提供保证时总资产为256万元，根本无力为800万元的借款提供担保，银行对其代偿能力没有审查，保证合同无效，应当免除其保证责任。

测试任务

- ①什么是担保贷款?什么是保证贷款?
- ②案例中不具有代偿能力的百货公司签订的保证合同是否有效?为什么?

(2) 考核时量

60分钟

(3) 考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|-----|-----------|--|-----|
| 1 | 保证贷款知识和技能 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握保证业务相关知识和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。第一项任务 30 分第二项任务 60 分 | 90 |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

5. 试题编号：4-5 保证贷款业务处理（2）

（1）任务描述

根据我国担保法相关规定，对公司保证贷款业务进行分析，提出处理意见。

资料

案例：原告 A 商业银行与第一被告 M 水泥有限公司属借贷关系。2016 年 9 月 30 日，A 商业银行向 M 水泥有限公司发放一笔 700 万元、为期 6 年（2016 年 9 月 30 日至 2022 年 9 月 30 日）、本息按季分期偿还的固定资产信用贷款。但第一被告从 2017 年开始一直未能按期偿还贷款本息。2020 年 3 月 2 日，原告与第一被告、第二被告 B 集团签订一份《还款协议书》，约定：第一被告承诺在 2020 年 4 月 1 日前将 2020 年 3 月前所欠贷款本息人民币 407.76 万元还清；第一被告保证对 2020 年 2 月以后到期的贷款及其利息按季偿还；第二被告为第一被告提供担保，如第一被告拒不履行协议，第二被告有代为履行之义务。由于第一被告仍未切实履行该协议，经原告催讨，2020 年 8 月 19 日，第一被告又向原告出具一份比较详细的《还款计划》，确认拖欠原告贷款本息 600.26 万元，并承诺 2020 年 9 月 30 日偿还 140 万元，2020 年 12 月 31 日偿还 200 万元，余款从 2021 年 1 月起以每月 90 万元至 3 月份全部还清。但第一被告仍未履行此还款计划，并且仍然拖欠以后到期的贷款本息。2021 年 10 月，原告宣布对第一被告提前收回全部贷款；2022 年 6 月 20 日原告诉至法院，要求第一被告支付所拖欠的贷款本息 808.92 万元及罚息 25.50 元，并要求第二被告承担连带清偿责任。

作为第二被告 B 集团的代理人，律师提出了两点答辩意见：

第一，第二被告只应承担一般保证责任；

第二，因保证期间已过，应免除第二被告担保责任。

（注：按照《民法典》的规定，债权人与保证人没有约定或者约定不明确的，保证期间为主债务履行期限届满之日起六个月。）

测试任务

①什么是担保贷款？什么是保证贷款？

②案例中第二被告是否应承担连带清偿责任？说明理由。

（2）考核时量

60 分钟

（3）考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|-----|-----------|--|-----|
| 1 | 保证贷款知识和技能 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握保证业务相关知识和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。第一项任务 30 分第二项任务 60 分 | 90 |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

6. 试题编号：4-6保证贷款业务处理（3）

（1）任务描述

根据我国《民法典》相关规定，对公司保证贷款业务进行分析，提出处理意见。

资料

案例：李大山向农业银行申请贷款，由其弟李小山作担保，2021年4月份，由于李大山到期未偿还贷款，农业银行向法院提起诉讼，法院判李大山限期偿还贷款，李小山承担连带赔偿责任。判决后，李大山长期拒不履行。2022年6月25日，银行又向法院起诉李大山和李小山。法院以李小山作为担保人应负连带清偿责任为由，冻结李小山在信用社的定期存款10万元，将10万元直接划至法院。

测试任务

案例中，分析法院划转担保人的银行存款是否符合法律规定？李小山应如何索回自己被法院划转的存款？

（2）考核时量

60分钟

（3）考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|-----|-----------|--|-----|
| 1 | 保证贷款知识和技能 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握保证业务相关知识和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。第一项任务 30 分第二项任务 60 分 | 90 |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

7. 试题编号：4-7 保证贷款业务处理（4）

（1）任务描述

根据我国《民法典》及相关规定，进行保证贷款业务处理。

资料

①案例：市虹光公司于某年10月15日向该市农业银行申请贷款800万元，由某信托投资公司作保证人，该投资公司的负责人张某在合同签字处写上了“如果虹光公司不能按期付款，我公司愿负全部责任”的话，并在上面签字盖章。合同规定还款期为次年5月1日。同

年12月1日，虹光公司改名为虹光集团。次年5月1日，虹光集团因经营不善无力还本付息，农业银行因发现虹光集团无足够的资产清偿债务，遂向法院起诉，请求投资公司偿还虹光公司的欠款并支付迟延利息。投资公司答辩：投资公司曾与虹光公司达成协议，在投资公司作保后，虹光公司应为投资公司提供反担保，但虹光公司违反协议，且以后更名也没通知投资公司，投资公司不能代其还本付息并承担违约责任。况且，投资公司即使负有责任，农业银行也应首先执行虹光公司的财产。

②案例：2021年12月C公司向A银行某办事处申请贷款330万元，某投资公司（简称B公司）存入A银行办事处350万元，办成一年定期，以此为C公司提供担保。之后，C公司与A银行办事处签定了借款合同，期限10个月，B公司工作人员孙某在担保合同上签字并盖章。后经查明，担保合同上的公章和B公司法定代表人的名章系孙某伪造，孙某与C公司的总经理武某涉嫌诈骗被公安机关立案侦查。一年后，B公司向A银行办事处支取存款，被拒付，由此形成诉讼。

测试任务

- ① “案例①”中的投资公司是否应承担担保责任？为什么？此案应如何处理？
- ② “案例②”中银行在业务办理中存在什么问题？此案应如何处理？

(2) 考核时量

60分钟

(3) 考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|-----|-----------|--|-----|
| 1 | 保证贷款知识和技能 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握保证业务相关知识和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。 第一项任务30分第二项任务60分 | 90 |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

8. 试题编号：4-8 抵押贷款业务处理（1）

(1) 任务描述

根据《民法典》和银行抵押贷款业务规定，进行抵押贷款业务处理。

案例

张某欲开办一个酒店，但资金不足，于2021年以自己房屋4间作抵押向农业银行贷款80万元，并办理了登记手续，之后张某把房屋中向西的两间租给了李某，在经营酒店的过程中，张某又向工商银行贷款40万元并以上面的四间房屋作抵押，签订了抵押合同，办理了登记手续，又用同一办法在建设银行贷款20万元，也办理了登记手续。2021年5月归还了农业银行40万元、工商银行20万元、建设银行10万元，张某将4间房屋中靠东的2间卖给了孙某，孙某知道房屋上设有抵押权，但又在靠东面的侧墙新建了一个大厨房。2021年10月，张某的酒店倒闭，此时仍欠农业银行40万元，工商银行20万元，建设银行10

万元，在2021年7月，农业银行将20万元贷款的抵押权转让给了工商银行，现贷款已到期，张某无力偿还。

测试任务

- ① 张某与承租人李某的租赁房屋合同在4间房屋都抵押后是否继续有效?为什么?
- ② 农业银行将抵押权单独转让的行为是否有效?说明理由。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|-----|-----------|---|-----|
| 1 | 抵押贷款知识和技能 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握抵押贷款业务相关知识和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。每项任务30分 | 90 |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

9. 试题编号：4-9 抵押贷款业务处理（2）

(1) 任务描述

根据《担保法》和银行抵押贷款业务规定，进行抵押贷款业务处理。

案例

张某欲开办一个酒店，但资金不足，于2020年以自己房屋4间作抵押向农业银行贷款8万元，并办理了登记手续，之后张某把房屋中向西的两间租给了李某，在经营酒店的过程中，张某又向工商银行贷款4万元并以上面的四间房屋作抵押，签订了抵押合同，办理了登记手续，又用同一办法在建设银行贷款2万元，也办理了登记手续。2021年5月归还了农业银行4万元、工商银行2万元、建设银行1万元，张某将4间房屋中靠东的2间卖给了孙某，孙某知道房屋上设有抵押权，但又在靠东面的侧墙新建了一个大厨房。2021年10月，张某的酒店倒闭，此时仍欠农业银行4万元，工商银行2万元，建设银行1万元，在2021年7月，农业银行将2万元贷款的抵押权转让给了工商银行，现贷款已到期，张某无力偿还。

测试任务

- ① 什么是担保贷款?什么是抵押贷款?
- ② 根据案例资料，分析工商银行、农业银行、建设银行该如何实现自己的抵押权?
- ③ 假设工商银行的债权先到期，农业银行的债权未到期，应如何处理?

(2) 考核时量

60分钟

(3) 考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|----|-------|---------------------------|----|
| 1 | 抵押贷款知 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握抵押贷款业务相关知识 | 90 |

| | | | |
|-----|------|--------------------------------------|-----|
| | 识和技能 | 和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。每项任务 30 分 | |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

10. 试题编号：4-10 抵押贷款业务处理（3）

（1）任务描述

根据《民法典》和银行抵押贷款业务规定，进行抵押贷款业务处理。

案例

①A 公司为了扩大经营规模向银行贷款，银行要求 A 公司提供担保。A 公司同意拿公司的土地使用权、轿车 3 辆、厂房、公司附设的幼儿园、医院以及从 B 公司租赁的 10 台机器作抵押，与银行签订了抵押贷款合同。

②贷款到期后，A 公司由于经营不善，面临倒闭，余下的贷款本息 2600 万元无力偿还。

测试任务

①案例中，A 公司提供的财产都可以用来抵押吗？为什么？

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

（2）考核时量

60 分钟

（3）考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|-----|-----------|---|-----|
| 1 | 抵押贷款知识和技能 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握抵押贷款业务相关知识和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。每项任务 30 分 | 90 |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

11. 试题编号：4-11 抵押贷款业务处理（4）

（1）任务描述

根据我国《民法典》及银行的相关业务规定，对抵押贷款进行业务处理。

案例

个体经营户王晓军到某银行申请贷款。经初步了解，王晓军开了一家印刷厂，主营印刷包装，企业规模不大，但业务量不错，近期想引进设备，拓展业务，计划贷款 40 万解决资金需求。王晓军打算采取住房抵押担保方式，以他名下的一套 152 平方米的商品房作抵押取得贷款。这套商品房目前市价约 90 万，他想以此为抵押申请 70 万元的贷款。

测试任务

- ①申请该笔抵押贷款时，银行调查内容主要有哪些？
- ②分析他的抵押物是否足额。按照现行规定，他以此为抵押最多能申请到多少贷款？

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 考核标准

| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
|-----|-----------|---|-----|
| 1 | 抵押贷款知识和技能 | 对背景资料钻研透彻、细致，掌握抵押贷款业务相关知识和技能，按相关规定、流程处理业务，分析恰当，表达清楚。第一项任务 55 分，第二项任务 35 分 | 90 |
| 2 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 3 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

12. 试题编号：4-12 贷款客户财务分析（1）

(1) 任务描述

根据我国信贷政策规定，遵循信贷业务流程，为目标客户进行贷前的财务分析，分析客户的短期偿债能力和长期偿债能力。

某公司资产负债表

2017 年 12 月 31 日

单位：万元

| 项目 | 年初数 | 年末数 | 项目 | 年初数 | 年末数 |
|--------|-----|-----|-----------|-----|-----|
| 流动资产合计 | 264 | 295 | 流动负债合计 | 120 | 118 |
| 应收账款 | 100 | 109 | 长期负债合计 | 90 | 140 |
| 其他流动资产 | 54 | 61 | 负债合计 | 210 | 258 |
| 存货 | 110 | 125 | 股东权益合计 | 230 | 332 |
| 长期资产合计 | 176 | 295 | | | |
| 资产总计 | 440 | 590 | 负债及股东权益总计 | 440 | 590 |

注：流动比率行业标准值为2：1，速动比率行业标准值为1：1，资产负债率行业标准值是60%。

测试任务

- ①计算该公司流动比率、速动比率、资产负债率。
- ②简要分析该公司的偿债能力。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 指标计算 | 熟练掌握财务分析指标，计算过程清楚，计算结果正确. 每个指标 20 分 | 60 |
| 4 | 偿债能力分析 | 熟练掌握财务分析指标，分析恰当，阐述清楚 | 20 |
| 5 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 6 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

13. 试题编号：4-13 贷款客户财务分析（2）

（1）任务描述

依据贷款业务流程，根据材料进行目标客户的财务分析，分析其资产运营效率。

资料

某企业连续三年的资产负债表中相关资产项目的数额如下表：

（单位：万元）

| 项 目 | 2016 年末 | 2017 年末 | 2018 年末 |
|---------|---------|---------|---------|
| 流动资产 | 2200 | 2680 | 2680 |
| 其中：应收账款 | 944 | 1028 | 1140 |
| 存货 | 1060 | 928 | 1070 |
| 固定资产 | 3800 | 3340 | 3500 |
| 资产总额 | 8800 | 8060 | 8920 |

已知2018年营业收入为10465万元，比2017年增长了15%，其营业成本为8176万元，比2017年增长了12%。

测试任务

计算该企业2017年和2018年的应收账款周转率、存货周转率、流动资产周转率、固定资产周转率、总资产周转率。

（2）考核时量

60分钟

（3）评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|------|-------------------------------------|----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |

| | | | |
|-----|----------|--------------------------------------|-----|
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 财务分析指标计算 | 熟练掌握财务分析指标，计算过程清楚，计算结果正确 每个指标 8 分 | 80 |
| 4 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 5 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

14. 试题编号：4-14 贷款客户财务分析（3）

（1）任务描述

依据贷款业务流程，根据材料进行目标客户的财务分析，分析其短期偿债能力、长期偿债能力和盈利能力。

资料

通过对湖南省某集团有限公司的调查，计算分析得出该集团公司2016、2017 年度主要财务指标如下：

| 项目 | 某集团公司 | | |
|---------|---------|---------|---------|
| | 2015 年末 | 2016 年末 | 2017 年末 |
| 流动比率 | 5.49 | 5.13 | 4.67 |
| 速动比率 | 5.03 | 3.56 | 4.21 |
| 现金比率 | 3.18 | 2.33 | 3.54 |
| 资产负债率 | 11% | 18.77% | 33.47% |
| 产权比率 | 10.69% | 11.23% | 11.59% |
| 有形净值债务率 | 11.1% | 13.1% | 19.04% |
| 利息保障倍数 | 5.56 | 6.48 | 3.07 |
| 应收账款周转率 | 3.14 | 2.82 | 2.40 |
| 总资产周转率 | 0.07 | 0.13 | 0.09 |
| 流动资产周转率 | 0.41 | 0.53 | 0.48 |
| 固定资产周转率 | 0.2 | 0.6 | 0.55 |
| 总资产报酬率 | 5.69% | 6.97% | 9.13% |
| 销售利润率 | 19.05% | 24.35% | 27.09% |
| 净资产收益率 | 1.7% | 1.86% | 2.11% |

测试任务

根据材料，分析该集团公司2017年的短期偿债能力、长期偿债能力和盈利能力。

（2）考核时量

60分钟

（3）评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|------|------|----|
|----|------|------|----|

| | | | |
|-----|----------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 短期偿债能力分析 | 根据短期偿债能力指标分析恰当，阐述清楚 | 25 |
| 4 | 长期偿债能力分析 | 根据长期偿债能力指标分析恰当，阐述清楚 | 25 |
| 5 | 盈利能力分析 | 根据盈利能力指标分析恰当，阐述清楚 | 30 |
| 6 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 7 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

15. 试题编号：4-15 贷款客户财务分析（4）

（1）任务描述

根据我国信贷政策规定，遵循信贷业务流程，为目标客户进行财务分析，分析客户的短期偿债能力和长期偿债能力。

资料：

某公司2018年资产负债表如下（单位：万元）

2018 资产负债表

| 资产 | 2018 年 | 负债与所有者权益 | 2018 年 |
|--------|--------|----------|--------|
| 流动资产 | 440000 | 流动负债 | 200000 |
| 现金 | 40000 | 短期借款 | 92000 |
| 应收账款 | 20000 | 应付账款 | 108000 |
| 存货 | 200000 | 长期负债 | 300000 |
| 固定资产原值 | 410000 | 所有者权益 | 40000 |
| 减：折旧 | 78000 | 实收资本 | 200000 |
| 净值 | 332000 | 资本公积 | 80000 |
| 在建工程 | 30400 | 盈余公积 | 67000 |
| 无形资产 | 19600 | 未分配利润 | 53000 |
| 总额 | 900000 | 总额 | 900000 |

注：流动比率行业标准值为2：1，速动比率行业标准值为1：1，资产负债率行业标准值是60%。

测试任务

- ①计算该企业2018年的流动比率、速动比率、资产负债率。
- ②根据结果简要分析该公司的偿债能力。

（2）考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 指标计算 | 熟练掌握财务分析指标，计算过程清楚，计算结果正确. 每个指标 20 分 | 60 |
| 4 | 偿债能力分析 | 熟练掌握财务分析指标，分析恰当，阐述清楚 | 20 |
| 5 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 6 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

16. 试题编号：4-16 贷款客户财务分析（5）

(1) 任务描述

根据我国信贷政策规定，遵循信贷业务流程，为目标客户进行财务分析，分析客户的短期偿债能力和长期偿债能力。

资料：

美家木地板有限公司是我行新营销的一家中外合资企业，成立于2006年，2009年增资后注册资本达到2500万元。2018年该公司销售规模将进一步增长，现资金紧张，特向某商业银行行申请新增流动资金贷款1350万元，用途为原料采购。

公司提供了经审计的2016年度和2017年度的财务报表。（以下是经简化处理的资产负债表，单位：万元）

2016 年和 2017 年比较资产负债表

| 资产 | 2016 年 | 2017 年 | 负债与所有者权益 | 2016 年 | 2017 年 |
|--------|--------|--------|----------|--------|--------|
| 流动资产 | 2165 | 2646 | 流动负债 | 1407 | 2324 |
| 现金 | 457 | 213 | 短期借款 | 800 | 1100 |
| 应收账款 | 870 | 1070 | 应付账款 | 580 | 887 |
| 存货 | 550 | 790 | 其他应付款 | | 280 |
| 应收票据 | 200 | 450 | 长期负债 | 230 | 260 |
| 固定资产原值 | 740 | 1540 | 所有者权益 | 2447 | 3255 |
| 减：折旧 | 120 | 160 | 实收资本 | 2000 | 2000 |
| 净值 | 620 | 1380 | 资本公积 | 50 | 800 |
| 在建工程 | 1149 | 913 | 盈余公积 | 132 | 184 |
| 无形资产 | 150 | 900 | 未分配利润 | 265 | 271 |

| | | | | | |
|----|------|------|----|------|------|
| 总额 | 4084 | 5839 | 总额 | 4084 | 5839 |
|----|------|------|----|------|------|

测试任务

①计算2016年、2017年的流动比率、速动比率、现金比率。

②简要分析该公司的短期偿债能力。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 指标计算 | 熟练掌握财务分析指标，计算过程清楚，计算结果正确. 每个指标 10 分 | 60 |
| 4 | 偿债能力分析 | 熟练掌握财务分析指标，分析恰当，阐述清楚 | 20 |
| 5 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 6 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

17. 试题编号：4-17 外汇即期交易（1）

(1) 任务描述

区分不同的汇率标价法，识读外汇牌价，进行外汇即期交易。

资料

①2015年4月3日工商银行英镑兑人民币的现汇报价为：100英镑=915.12/921.54人民币元。

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

③2015年4月29日工商银行英镑兑人民币的现汇报价为：100英镑=951.40/951.86人民币元

测试任务

①现行汇率标价法有哪几种?我国采用的是哪种标价法?

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

③计算4月3日兴元公司收到的货款可兑换多少人民币?

④4月29日,英镑是升值了还是贬值了?计算当天的中间价是多少?

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|-------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务,业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致,能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 汇率标价法 | 掌握汇率标价法种类,表述清楚 | 20 |
| 4 | 外汇牌价 | 准确识读外汇牌价,表述清楚 | 20 |
| 5 | 外币兑换 | 计算过程清楚,计算结果正确 | 20 |
| 6 | 汇率变动 | 概念清晰,熟悉银行业务实际情况,举例恰当 | 20 |
| 7 | 文字表达 | 语句通顺,条理清楚,无错别字 | 5 |
| 8 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

18. 试题编号:4-18 外汇即期交易 (2)

(1) 任务描述

区分不同的汇率标价法,识读外汇牌价,进行外汇即期交易。

资料

①2015年4月10日中国银行加拿大元兑人民币的现汇报价为:100加拿大元=63.76/568.28人民币元。

②8月1日兴元公司收到加拿大某公司的货款160万加拿大元,拟在中国银行兑换成人民币。

③8月31日中国银行加拿大元兑人民币的现汇报价为:100加拿大元=545.32/545.80人民币元。

测试任务

①现行汇率标价法有哪几种?我国采用的是哪种标价法?

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

③计算8月1日兴元公司收到的货款可兑换多少人民币？

④8月31日，加拿大元是升值了还是贬值了？计算当天的中间价是多少？

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|-------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 汇率标价法 | 掌握汇率标价法种类，表述清楚 | 20 |
| 4 | 外汇牌价 | 准确识读外汇牌价，表述清楚 | 20 |
| 5 | 外币兑换 | 计算过程清楚，计算结果正确 | 20 |
| 6 | 汇率变动 | 概念清晰，熟悉银行业务实际情况，举例恰当 | 20 |
| 7 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 8 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

19. 试题编号：4-19 外汇远期交易（1）

(1) 任务描述

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

资料

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

②3个月后美元兑人民币现汇汇率为：CNY611.72/617.18。

测试任务

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

②若该公司做3个月期的远期交易，3个月后收到货款时可以兑换到多少人民币？

③分析该公司进行该笔远期交易能否防范汇率风险？

④实际中，远期外汇交易主要应用在哪些方面？

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|---------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 即期交易操作 | 操作正确，计算过程清楚，计算结果准确 | 20 |
| 4 | 远期交易操作 | 操作正确，计算过程清楚，计算结果准确 | 20 |
| 5 | 远期交易分析 | 计算结果准确，分析得当 | 20 |
| 6 | 远期交易的应用 | 熟悉远期交易业务，阐述清楚 | 20 |
| 7 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 8 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

20. 试题编号：4-20 外汇远期交易（2）

(1) 任务描述

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

资料

①某出口公司2015年7月15日向加拿大出口一批服装，合同金额28万加拿大元，进口商3个月后付款。7月15日汇率为CAD1=CNY5.3731/5.3894，中国银行3个月远期汇率为：CAD1= CNY5.3157/5.3575。

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

测试任务

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

②若该公司做3个月期的远期交易，3个月后收到货款时可以兑换到多少人民币？

③分析该公司进行该笔远期交易能否防范汇率风险。

④实际中，远期外汇交易主要应用在哪些方面？

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|---------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 即期交易操作 | 操作正确，计算过程清楚，计算结果准确 | 20 |
| 4 | 远期交易操作 | 操作正确，计算过程清楚，计算结果准确 | 20 |
| 5 | 远期交易分析 | 计算结果准确，分析得当 | 20 |
| 6 | 远期交易的应用 | 熟悉远期交易业务，阐述清楚 | 20 |
| 7 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 8 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

21. 试题编号：4-21 汇率变动分析（1）

(1) 任务描述

根据给出资料计算汇率变化幅度，分析汇率变动对一国进出口贸易的一般影响。

资料

2019年7月25日至8月2日，人民币对美元汇率价格如下表所示：

人民币对美元汇率表

| 日期 | 中间价 | 变化幅度（%） |
|------------|--------|---------|
| 2019-07-25 | 6.8705 | -- |
| 2019-07-26 | 6.8796 | |
| 2019-07-29 | 6.8796 | |
| 2019-07-30 | 6.8868 | |
| 2019-07-31 | 6.8841 | |
| 2019-08-01 | 6.8938 | |
| 2019-08-02 | 7.1369 | |

测试任务

①试计算7月25日至8月2日人民币对美元汇率变化幅度，填在表格相应空格里。

②如果人民币对美元不断贬值，分析其对我国进出口贸易的一般影响。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|----------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 汇率变动幅度计算 | 计算过程清楚，计算结果准确 | 40 |
| 4 | 汇率变动分析 | 运用汇率变动对进出口贸易的影响原理，结合实际，分析恰当，阐述清楚 | 40 |
| 5 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 6 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

22. 试题编号：4-22 汇率变动分析（2）

(1) 任务描述

根据给出资料计算汇率变化幅度，分析汇率变动对一国进出口贸易的一般影响。

资料

2018年6月1日至6月8日，人民币对澳元汇率价格如下表所示：

人民币对澳元汇率表

| 日期 | 中间价 | 变化幅度（%） |
|------------|--------|---------|
| 2018-06-01 | 4.8569 | -- |
| 2018-06-04 | 4.8797 | |
| 2018-06-05 | 4.8960 | |
| 2018-06-06 | 4.8864 | |
| 2018-06-07 | 4.8953 | |
| 2018-06-08 | 4.8691 | |

测试任务

①试计算6月1日至6月8日人民币对澳元汇率变化幅度，填在表格相应空格里。

②如果人民币对澳元不断升值，分析其对我国进出口贸易的一般影响。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|----------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 汇率变动幅度计算 | 计算过程清楚，计算结果准确 | 40 |
| 4 | 汇率变动分析 | 运用汇率变动对进出口贸易的影响原理，结合实际，分析恰当，阐述清楚 | 40 |
| 5 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 6 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

23. 试题编号：4-23 货币供应量分析（1）

(1) 任务描述

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

资料

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

②基础货币为173800亿元，货币乘数为6。

③中国人民银行发布2014年6月末金融统计数据： M_2 余额120.96万亿元，同比增长14.7%； M_1 余额34.15万亿元，同比增长8.9%； M_0 余额5.70万亿元，同比增长5.3%。上半年净回笼现金1620亿元。

测试任务

①计算此时银行系统的派生存款总额及存款乘数；

②分析银行系统存款创造的限制性因素。

③根据“资料②”中给出的基础货币和货币乘数，计算货币供应量。

④ M_2 、 M_1 、 M_0 分别指什么？

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|-----------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 派生存款计算 | 计算过程清楚，计算结果准确 | 20 |
| 4 | 存款创造能力分析 | 分析恰当，表述清楚 | 20 |
| 5 | 货币供应量计算 | 计算过程清楚，计算结果准确 | 20 |
| 6 | 货币供应量层次分析 | 了解货币供应量各层次内容，阐述清楚 | 20 |
| 7 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 8 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

24. 试题编号：4-24 货币供应量分析（2）

(1) 任务描述

根据所给材料进行货币供应量分析，并判断分析货币运行情况，预测货币政策走向。

资料

2014年4月末， M_2 余额116.88万亿元，同比增长13.2%，比上月末高1.1个百分点，比去年同期低2.9个百分点； M_1 余额32.45万亿元，同比增长5.5%，比上月末高0.1个百分点，比去年同期低6.4个百分点； M_0 余额5.86万亿元，同比增长5.4%。当月净投放现金286亿元。2014年5月末， M_2 余额118.23万亿元，同比增长13.4%，比上月末高0.2个百分点，比去年同期低2.4个百分点； M_1 余额32.78万亿元，同比增长5.7%，比上月末高0.2个百分点，比去年同期低5.6个百分点； M_0 余额5.81万亿元，同比增长6.7%。当月净回笼现金564亿元。6月末， M_2 余额120.96万亿元，同比增长14.7%，增速分别比上月末和去年末高1.3个和1.1个百分点； M_1 余额34.15万亿元，同比增长8.9%，增速比上月末高3.2个百分点，比去年末低0.4个百分点； M_0 余额5.70万亿元，同比增长5.3%。上半年净回笼现金1620亿元。

测试任务

①什么是货币供应量？我国目前货币供应量划分为哪几个层次？

②资料中的 M_2 、 M_1 、 M_0 分别包括哪些内容？

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

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|-----------|-------------------------------------|-----|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 |
| 3 | 货币供应量层次划分 | 阐述清楚，划分正确 | 20 |
| 4 | 货币供应量层次分析 | 了解货币供应量各层次内容，阐述清楚 | 20 |
| 5 | 货币政策分析 | 分析恰当，理由充分，表述清楚 | 40 |
| 6 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 |
| 7 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 |
| 合 计 | | | 100 |

25. 试题编号：4-25 股票类型与基本操作（1）

(1) 任务描述

熟练运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并回答相关问题。

资料

自1993年在港发行青岛啤酒（HK0168）H股以来，很多处于各行业领先地位且在一定程度上体现中国经济的整体发展水平和增长潜力的企业选择赴A股市场之外IPO融资。2014年至2018年年底，中企赴美国上市数量达到92家，其中，纳斯达克交易所上市中企57家，占比57.62%；纽约证券交易所上市中企35家，占比39.78%。同期，中企赴港上市数量达到334家，其中，赴香港证券交易所主板上市中企数量达到290家，占比87%；香港证券交易所创业板上市中企44家，占比13%。

测试任务

①我国上市公司的股票有A股、B股、H股、N股和S股等的区分。这一区分主要依据股票的上市地点和所面对的投资者而定，请分别说明它们的含义。

②解释证券市场 IPO的含义。

③对最近交易日上市A、B股总市值排名并截图，指出最近交易日总市值最大和最小的银行股，并说明总市值如何计算。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|--------|------------------|-----|
| 1 | 股票类型 | 正确解释各种类型股票的含义与区别 | 40 |
| 2 | IPO 含义 | 正确解释证券 IPO 的含义 | 20 |
| 3 | 市值排名 | 截图正确 | 20 |
| 4 | 市值计算 | 正确写出总市值的计算公式 | 20 |
| 合 计 | | | 100 |

26. 试题编号：4-26 股票类型与基本操作（2）

(1) 任务描述

熟练运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并回答相关问题。

资料

中国建筑（601668）2014半年度报告显示，2014年上半年实现营业收入3749 亿元，同比增长24.2%;归属上市公司股东的净利润118.2亿元，同比增长34.%。

同时，中国建筑（601668）披露优先股发行预案，拟发行不超过3亿股优先股，募集资金总额不超过300亿元，发行对象为不超过200名合格投资者。

中国建筑（601668）表示，公司普通股的估值水平处于历史低位，发行普通股股票进行融资受到一定限制。截至2014年6月30日，公司资产负债率达79.52%，为满足公司业务快速发展，亟须拓展新的融资渠道。

测试任务

- ①说明什么是优先股，它和普通股有什么区别？
- ②为什么企业要发行优先股？
- ③指出最近交易日总市值最大和最小的建筑类股票并截图，总市值如何计算。

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|----------|-------------|----|
| 1 | 股票类型股票市值 | 正确解释优先股与普通股 | 40 |

| | | | |
|-----|------|--------------|-----|
| 2 | 优先股 | 正确解释发行优先股的原因 | 20 |
| 3 | 市值排名 | 排名正确，截图清楚 | 20 |
| 4 | 股票市值 | 正确解释市值的计算公式 | 20 |
| 合 计 | | | 100 |

27. 试题编号：4-27 股利分配核算

(1) 任务描述

熟练运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并回答相关问题。

资料：

沃特体育股份有限公司(简称沃特股份)是在原福建沃特体育用品有限公司和原福建省莆田市华丰鞋业有限公司的基础上改制而成的。公司前身华丰鞋业建于 1997 年，并于 2001 年在国内开始品牌运作，2004 年成立福建沃特体育用品有限公司，经过近二十年的艰苦创业，企业由小到大，由弱到强，至今发展成为一家集研发、设计、生产、销售、服务为一体的综合型体育用品品牌企业，“沃特（VOIT）”牌系列产品远销国内 30 多个省、市、自治区以及国外 20 多个国家和地区。

截止2018 年12 月31 日，沃特股份(002886)有限公司发行普通股股数为1.19亿股，2018年实现税后净利润为 3500 万元，股利分配为每 10 股派 0.6 元(含税)，请计算分配的利润。管理层预计 2019 年将实现税后净利润 4000 万元。

测试任务：

①根据资料，如公司采用固定股利政策，2019 年应发放的每股股利为多少？

②根据资料，如公司采用固定股利支付率的股利政策，估计 2019 年应发放的每股股利？

③说明不同股利政策对公司运营的影响。

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----|---------|--------------------|-------|
| 1 | 固定股利政策 | 正确计算应发每股股利 | 20 分 |
| 2 | 固定支付率政策 | 正确计算应发每股股利 | 40 分 |
| 3 | 股利政策影响 | 正确分析每种股利政策对公司运营的影响 | 40 分 |
| 合 计 | | | 100 分 |

28. 试题编号：4-28 股利政策

(1) 任务描述

根据企业实际融资需求，利用不同筹资渠道进行计算，确定企业融资方案和股利分配方案。

资料：

XYZ公司的产品正处于产品生命周期的成熟期，其每股收益稳定地以3%的低速增长。公司的股利政策是：每年税后收益的75%用于发放股利。由于该公司的增长率很低，所以其股票价格主要受到股利水平的影响。公司向董事会提交了一个新项目：在迅速发展的华北市场投资5000 万元建造一个新厂。预计此项投资的年收益率高达32%之上，是公司当年平均收益率的两倍多。此项目的融资方案有如下三种：1、全部发行普通股融资。2、所需资金的一半以留存收益的方式解决，另一半以发行新股方式筹集，此方案将仅使当年的股利减少。3、以现有的资本结构中的负债比例发行一部分债券，不减少应发的股利，所需股本以普通股的方式融资。

测试任务：

根据上述资料评价以上三种方案，分析各种方案对公司股利政策及股票价格可能造成的影响。

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核点 | 评分细则 | 分值 |
|----|---------|----------------------|-------|
| 1 | 股利政策 | 正确解释每种方案的股利政策，100 字 | 50 分 |
| 2 | 股价的影响因素 | 正确分析每种方案对股价的影响 100 字 | 50 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

29. 试题编号：4-29 股票指数分析 (1)

(1) 任务描述

熟练运行证券行情分析软件，按要求完成规定的操作并截图，正确回答相关问题。

资料：

2014 年 8 月 22 日沪指报 2240.81 点，涨 10.35 点，涨幅 0.46%，成交 1404 亿元；深成指报 8059.40 点，涨 48.69 点，涨幅 0.61%，成交 1731 亿元；创业板指报 1461.72 点，涨 13.84 点，涨幅 0.96%，成交 390.7 亿元。8 月 21 日，汇丰公布中国 8 月制造业 PMI 初值 50.3，创近三个月最低，低于预期的 51.7 与 7 月份的终值 51.7，这也是该指数结束了 4 个月来的反弹出现拐点向下。中信证券表

示，本次汇丰制造业 PMI 掉头向下预示着市场预期与经济复苏力度都显著弱化，这进一步破坏了本轮反弹行情的基本面基础，市场反弹已结束。事实上，受不及预期的 PMI 数据影响，昨日盘中股指大幅下跌逾 1.2%，不过午后奋力拉升，收复大半跌幅。考虑到下周十新股申购冻结资金高达 9000 亿，而今日的股指依旧收涨的表现来看，昨日的大幅杀跌似乎已基本将利空消化完毕。周五早间，美银美林分析师团队发布消息称，上证综指正转向上升趋势，“我们已经到达五年下行趋势的终点，即将突破。”

测试任务：

- ①结合案例解释“股指”、“股指期货”的含义
- ②截取“沪深 300 指数”K 线图和分时走势图。
- ③解释“外盘”，“内盘”，查询最近交易日沪深 300 指数。

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----------|-------|-------------------------|--------------|
| 1 | 股指期货 | 正确解释股指、股指期货含义 | 40 分 |
| 2 | 软件操作 | 正确截图 | 20 分 |
| 3 | 外盘、内盘 | 正确解释含义，并能进行简要分析，100 字以上 | 40 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

30. 试题编号：4-30 股票指数分析 (2)

(1) 任务描述

熟练运行证券行情分析软件，按要求完成规定的操作并截图，正确回答相关问题。

资料：

2014 年 8 月 22 日沪指报 2240.81 点，涨 10.35 点，涨幅 0.46%，成交 1404 亿元；深成指报 8059.40 点，涨 48.69 点，涨幅 0.61%，成交 1731 亿元；创业板指报 1461.72 点，涨 13.84 点，涨幅 0.96%，成交 390.7 亿元。8 月 21 日，汇丰公布中国 8 月制造业 PMI 初值 50.3，创近三个月最低，低于预期的 51.7 与 7 月份的终值 51.7，这也是该指数结束了 4 个月来的反弹出现拐点向下。中信证券表示，本次汇丰制造业 PMI 掉头向下预示着市场预期与经济复苏力度都显著弱化，这进一步破坏了本轮反弹行情的基本面基础，市场反弹已结束。事实上，受不及预期的 PMI 数据影响，昨日盘中股指大幅下跌逾 1.2%，不过午后奋力拉升，收复大半跌幅。考虑到下周十新股申购冻结资金高达 9000 亿，而今日的股指依旧收涨的表现来看，昨日的大幅杀跌似乎已基本将利空消化完毕。周五早间，美银美林分析师团队发布消息称，上证综指正转向上升趋势，“我们已经到达五年下

行趋势的终点，即将突破。”

测试任务：

①结合案例解释“股票指数”、“股指期货”的含义。

②解释“外盘”，“内盘”，查询最近交易日工商银行的外盘、内盘并截图，对此进行一定的分析。

③实例举出世界上知名的五个股票指数。

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|---------|---------------------|-------|
| 1 | 股票指数的概念 | 正确解释股指 | 10 分 |
| | | 正确解释股指期货 | 10 分 |
| 2 | 外盘、内盘 | 正确截图 | 10 分 |
| | | 概念解释正确 | 20 分 |
| | | 分析有理有据，思路清晰，100 字以上 | 40 分 |
| 3 | 股票指数举例 | 正确写出 5 种股票指数 | 10 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

31. 试题编号：4-31 证券交易价格分析

(1) 任务描述

根据证券交易即时竞价规则，了解证券交易实务，分析下列情况下证券的成交量和成交价格。

资料：

根据题目揭示行情买卖盘情况，若投资者要求即时买入或卖出股票，要求回答客户应申报的买入卖出价格。

某股票交易时揭示的即时买卖盘情况如下： 卖三 8. 8 元 10000 股

卖二 8. 78 元 50000 股

卖一 8. 77 元 30000 股

买一 8. 76 元 60000 股

买二 8. 74 元 10000 股

买三 8. 73 元 70000 股

A、一投资者以 8. 75 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

B、一投资者以 8. 76 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

C、一投资者以 8. 77 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

- D、一投资者以 8.78 元要求买入 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?
- E、一投资者以 8.78 元要求卖出 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?
- F、一投资者以 8.77 元要求卖出 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?
- G、一投资者以 8.76 元要求卖出 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?
- H、一投资者以 8.75 元要求卖出 1000 股, 该委托会即时成交吗, 为什么?

I、若一投资者要求立即买入成交 20000 股, 40000 股 他所申报的最低买入价分别为多少?

J、若一投资者要求立即卖出成交 20000 股, 70000 股 他所申报的最高卖出价分别为多少?

测试任务:

分析上述资料, 分析每种情况的成交情况, 并写出成交价格, 说明证券交易连续竞价规则。

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----------|--------|------|--------------|
| 1 | 股票买入 | 结论正确 | 10 分 |
| | | 解释正确 | 30 分 |
| 2 | 股票卖出 | 结论正确 | 10 分 |
| | | 解释正确 | 30 分 |
| 3 | 连续竞价规则 | 解释正确 | 20 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

32. 试题编号: 4-32 股票发行

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件, 完成要求规定的操作和问题。

资料:

2007 年的 11 月 5 日, 中石油登陆 A 股, 当天最高价达到 45.94 元 (后复权); 2019 年 8 月 15 日, 中石油收报 6.10 元, 累计跌幅接近 87%。有人说, 如果股份制改革催生了上一轮空前的大牛市, 铸就了 6124.04 点的高峰, 那么中石油的上市就成为绊倒这头大牛“最粗的一根绳索”。

稍感欣慰的是, 在中石油上暴露出的一些制度性问题引起了市场各方的反思, 其中一些弊端已经或正在得到纠正。我们回顾中石油上市以来的历程, 就是希望当若干年后中国股市再一次迎来牛市行情时, 一个成熟而公正的制度体系已经建立起来。

测试任务：

①举例说明上海证券交易所主板上市股票代码的特征、深圳证券交易所主板上市股票代码特征、中小板和创业板股票代码特征。

②中小板和创业板在哪个交易所上市，上海证券交易所和深圳证券交易所是会员制还是公司制，会员制和公司制各自的特征。

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|---------|----------------|-------|
| 1 | 代码特征 | 正确举出各板的证券代码 | 20 分 |
| 2 | 中小板上市 | 正确举出中小板的上市交易所 | 10 分 |
| 3 | 证券交易所类型 | 正确指出中国证交所的类型 | 10 分 |
| | | 正确解释会员制与公司制的区别 | 60 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

33. 试题编号：4-33 债券交易业务

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并回答有关问题。说明债券和股票的区别，能够掌握债券的不同发行主体，截图当前交易价格前五的公司债。

资料：

财政部从 2009 年 7 月 7 日正式代理发行 2009 年深圳市政府债券，实际发行面值为 24 亿元，票面年利率为 1.79%。深圳市地方政府债券的发行截止期是 7 月 9 日，7 月 13 日起在各交易场所以现券买卖和回购的方式上市交易。财政部同期代理发行的还有宁波市、新疆维吾尔自治区、山东省和辽宁省地方政府债券各一期，五期地方政府债券合计面值 119 亿元，五期债券期限均为 3 年。

测试任务：

①债券按发行主体的不同可以分为哪些类型。

②债券与股票的主要区别有哪些。

③操作软件，找出交易价格排名前五的公司债。

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|------|--------------|------|
| 1 | 债券类型 | 正确提出并解释债券的类型 | 30 分 |

| | | | |
|----|-------|--------------|-------|
| 2 | 债券的内涵 | 正确解释债券与股票的区别 | 30 分 |
| 3 | 公司债价格 | 截图正确 | 40 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

34. 试题编号：4-34 基金交易业务

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作，并回答相关问题。

资料：

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

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

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

测试任务：

- ①概念解释：公募基金；股票型基金；混合型基金
- ②找出软件中的开放式基金，截图。
- ③利用软件查找一支开放式基金的单位净值、累计单位净值、基金资产净值等基本信息。

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|--------|------------------|-------|
| 1 | 基金类型 | 正确解释公司型与契约型基金的区别 | 40 分 |
| 2 | 基金操作 | 正确截图 | 20 分 |
| 3 | 基金资料查询 | 正确查询基金的相关资料 | 40 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

35. 试题编号：4-35 期货交易业务

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作，并回答相关问题。

资料：

7月1日,大豆的现货价格为每吨2040元,某加工商对该价格比较满意,卖出100吨现货大豆。为了避免将来现货价格可能上升,从而提高原材料的成本,决定在大连商品交易所进行大豆套期保值交易。而此时大豆9月份期货合约的价格为每吨2010元,基差30元/吨,该加工商于是在期货市场上买入10手9月份大豆合约。8月1日,他在现货市场上以每吨2080元的价格买入大豆100吨,同时在期货市场上以每吨2040元卖出10手9月份大豆合约,来对冲7月1日建立的空头头寸。从基差的角度看,基差从7月1日的30元/吨扩大到8月1日的40元/吨。

测试任务:

①远期交易与期货的区别?

②将资料中的交易结果填入下表:

| 交易品种 | 现货市场交易情况 | 期货市场交易情况 | 基差 |
|------|----------|----------|----|
| 7月1日 | | | |
| 8月1日 | | | |
| 套利结果 | | | |
| 总盈利 | | | |

③利用软件查询最近交易日豆一连续交易价格

(2) 考核时量

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----------|--------|-------------|-------------|
| 1 | 期货概念 | 正确区分远期交易与期货 | 30分 |
| 2 | 买方套利 | 正确填写交易情况 | 30分 |
| | | 准确计算盈亏情况 | 30分 |
| 3 | 期货价格查询 | 查询准确 | 10分 |
| 合计 | | | 100分 |

36. 试题编号: 4-36 贵金属期货交易业务

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件,完成要求规定的操作,并回答相关问题。

资料:

芝加哥期货交易所(CBOT):芝加哥期货交易所是当前世界上交易规模最大、最具代表性的农产品交易所,19世纪初期,芝加哥是美国最大的谷物集散地,随着谷物交易的不断集中和远期交易方式的发展,1848年,由82位谷物交易商发起组建了芝加哥期货交易所,该交易所成立后,对交易规则不断加以完善,于1865年用标准的期货合约取代了远期合同,并实行了保证金制度。芝加哥期货交易所除提供玉米,大豆、小麦等农产品期货交易外,

还为中、长期美国政府债券、股票指数、市政债券指数、黄金和白银等商品提供期货交易市场，并提供农产品、金融及金属的期权交易。芝加哥期货交易所的玉米、大豆、小麦等品种的期货价格，不仅成为美国农业生产、加上的重要参考价格，而且成为国际农产品贸易中的权威价格。2006年10月17日，美国芝加哥城内的两大交易所——芝加哥商业交易所与芝加哥期货交易所——正式合并成为芝加哥交易所集团，总市值达到 250 亿美元。

测试任务：

- ①什么是保证金制度？融资融券业务分别指的是什么？
- ②黄金是世界最重要的商品期货之一，请问影响黄金期货价格变动的因素有哪些？
- ③利用软件查询最近交易日黄金连续价格

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----------|----------|-----------------|--------------|
| 1 | 期货概念 | 正确解释保证金制度 | 15 分 |
| | | 正确解释融资融券业务 | 15 分 |
| 2 | 期货价格影响因素 | 正确说出三种以上因素 | 30 分 |
| | | 能对影响因素进行一定深度的分析 | 30 分 |
| 3 | 期货价格查询 | 查询准确 | 10 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

37. 试题编号：4-37 看涨期权业务

(1) 任务描述

熟悉期货交易规则，完成要求规定的计算，并回答相关问题。

资料：

深圳证券交易所正式启动股票期权仿真测试，6 只产品成为首批测试标的。在此之前，上海证券交易所和中国金融期货交易所已相继启动了个股期权和股指期货的仿真测试。

作为全球新兴资本市场中举足轻重的成员之一，中国股市正加快金融期货的扩容脚步，以适应其不断增长的风险管理需求。

来自机构的信息显示，9 月 9 日启动的深交所首场股票期权仿真测试选择了 6 只测试标的，其中包括易方达深证 100、易方达创业板和华夏中小板等 3 只 E T F，以及 3 只个股。

测试任务：

- ① 什么是期权，它与期货有何区别？

② 买方期权与卖方期权的区别？

③某日某期货交易所 10 月份大豆期货合约价格为 4500 元/吨，某个投资者出了一份执行价格为 4600 元/吨大豆期货的看涨期权，权利金为 20 元/吨，计算下列各种情况下的盈亏情况，并用图表示。

A. 若期权到期时期货价格为 4400 元/吨。

B. 若期权到期时期货价格为 4610 元/吨。

C. 若期权到期时期货价格为 4700 元/吨。

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|------|--------------|-------|
| 1 | 期权概念 | 正确解释期权 | 10 分 |
| | | 正确解释期权与期货的区别 | 15 分 |
| 2 | 看涨期权 | 正确计算每种情况盈亏情况 | 75 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

38. 试题编号：4-38 货币政策分析

(1) 任务描述

根据中国人民银行的货币政策，解读宏观经济政策对证券市场可能造成的影响。

资料：

2014 年 2 月 25 日中国人民银行公开市场操作进行 1000 亿元人民币 14 天期正回购操作，中标利率为 3.8%。这是继 2 月 18 日以来，央行第三次利用正回购工具从货币市场回收流动性。上周，央行在公开市场施行两笔合计 1080 亿元的 14 天期正回购操作，中标利率均为 3.8%，为 8 个月以来央行首次使用正回购工具。央行持续回收流动性，惊动了 A 股。从 2 月 20 日高点至 5 月 23 日，上证指数最大回落已经 150 点。

5 月份 A 股市场遭遇暴跌，创业板指数在创出历史新高后上演惊天大跳水，最大跌幅超过 5%，沪深两市股指也在其带领下大幅回落。收盘时，沪指跌破 30 日均线的最后一道防线，深成指再创出调整以来的新低，创业板指数不但跌破 1500 点大关，更是发力跌破 30 日均线，并下穿 5 周均线，走势极为难看。两市掀跌停潮，近百只个股跌停。

测试任务：

分析上述资料，分析货币政策工具和对证券市场可能的影响，

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|--------|-------------------------------------|-------|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5 分 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5 分 |
| 3 | 货币政策工具 | 三个常规的货币政策工具 | 30 分 |
| 4 | 政策影响 | 正确分析政策影响 | 50 分 |
| 5 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5 分 |
| 6 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

39. 试题编号：4-39 宏观经济政策分析

(1) 任务描述

根据采购经理人指数的经济含义，解读宏观经济政策对证券市场可能造成的影响。

资料：

2014 年随着 7 月份 PMI 继续大幅回升，中国经济开始进入阶段性“蜜月期”。中国物流与采购联合会、国家统计局 1 日公布数据，7 月份中国制造业采购经理指数（PMI）为 51.7%，比上月上升 0.7 个百分点。该指数连续 5 个月上升，为今年以来最大月度升幅。

此外，当天出炉的另一先行指标—汇丰 PMI 连续两个月大幅回升，也为这段“蜜月期”更添糖分。数据显示，7 月汇丰制造业 PMI 终值为 51.7%，略低于初值 52%，但这是该指数连续第二个月位于荣枯线 50 上方，并创下 18 个月以来新高。6 月终值为 50.7%。

尽管经济改善，但高层多次强调基础并不牢固。本周二召开的中共中央政治局会议指出，“中国发展必须保持一定速度，不然很多问题难以解决”，另外会议还称，下半年要保持宏观政策连续性和稳定性，针对经济运行中的突出问题，更加注重定向调控。

分析人士指出，上述论调就意味着三季度政策仍将保持宽松，定向调控也会持续发力。

测试任务：

分析上述资料，分析采购经理人指数和对证券市场可能的影响。

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|------|-------------------------------------|------|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5分 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5分 |
| 3 | 经济指标 | 正确回答指标含义 | 30分 |
| 4 | 指标解读 | 正确分析经济指标影响 | 50分 |
| 5 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5分 |
| 6 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5分 |
| 合计 | | | 100分 |

40. 试题编号：4-40 存款准备金率分析

(1) 任务描述

经济数据查询和分析能力，根据中央银行存款准备金率调整，解读宏观经济政策对证券市场可能造成的影响。

测试任务：

上网查询 2015 年以来存款准备金率的调整情况，解读其政策因素并分析对证券市场的影响。

(2) 考核时量：

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|------|-------------------------------------|------|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5分 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5分 |
| 3 | 政策工具 | 存款准备金率的含义 | 20分 |
| 4 | 数据查找 | 利用网络查找经济数据 | 20分 |
| 5 | 指标解读 | 正确分析经济政策影响 | 40分 |
| 6 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5分 |
| 7 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5分 |
| 合计 | | | 100分 |

41. 试题编号：4-41 财政政策分析

(1) 任务描述

根据我国的财政政策，解读宏观经济对证券市场可能造成的影响。

资料：

2014 年，我国继续实施积极的财政政策，适当扩大财政赤字和国债规模，保持必要的调控能

力。2014年，中央财政赤字规模安排9000亿元，比2013年增加1000亿元；中央代地方发行5000亿元国债，比2013年增加1000亿元。全国财政赤字规模增加到14000亿元。进一步调整财政支出结构，着力保障和改善民生。一是保持政府投资规模的合理增长。加大对棚户区改造、中西部地区铁路、城市管网改造等在建项目的资金支持力度；二是严格控制对高耗能、高排放行业和产能过剩行业投资，严格控制新的一般性的地方政府投资项目的开工，切实防范地方债务和地方政府融资平台风险累积。三是积极培育新的消费热点，支持实施“宽带中国”战略，推动信息惠民工程建设，积极培育扶植信息、养老、健康等新型消费业态。保持经济运行处在合理区间。完善宏观调控政策框架，守住稳增长好、保就业的下限和防通胀的上限，继续实施积极的财政政策和稳健的货币政策。今年安排财政赤字13,500亿元，比上年增加1,500亿元。但赤字率稳定在2.1%，体现财政政策的连续性。

测试任务：

根据给出资料，分析我国的财政政策及其对证券市场的影响。

(2) 考核时量：

60分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|--------|-------------------------------------|------|
| 1 | 职业道德 | 诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，业务处理不违背职业道德与相关法律法规 | 5分 |
| 2 | 职业能力 | 方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致，能在规定时间内完成任务 | 5分 |
| 3 | 财政政策工具 | 常规的财政政策工具 | 30分 |
| 4 | 政策影响 | 正确分析政策影响 | 50分 |
| 5 | 文字表达 | 语句通顺，条理清楚，无错别字 | 5分 |
| 6 | 卷容格式 | 文字编排工整清楚、格式符合要求 | 5分 |
| 合计 | | | 100分 |

42. 试题编号：4-42 保险行业分析

(2) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并对平安保险进行行业分析资料：

中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国平安”）于1988年诞生于深圳蛇口，是中国第一家股份制保险企业，至今已发展成为融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团。中国平安拥有近54.9万名寿险销售人员和约20万名正式雇员。截至2013年6月30日，集团总资产达人民币3.17万亿元，归属母公司股东权益

为人民币 1,727.56 亿元。从保费收入来衡量,平安寿险为中国第二大寿险公司,平安产险为中国第二大产险公司。2013 年7 月8 日,中国平安保险(集团)股份有限公司斥资 2.6 亿英镑,买下位于英国伦敦金融城中心的地标性建筑—劳埃德保险公司大厦。中国平安在 2012 年《福布斯》“全球上市公司 2000 强”中名列第 83 位;美国《财富》杂志“全球领先企业 500 强”名列第 181 位,并蝉联中国内地非国有企业第一;除此之外,在英国 WPP 集团旗下 Millward Brown 公布的“全球品牌 100 强”中,名列第 84 位。

市场竞争是市场经济的基本特征,在市场经济条件下,企业从各自的利益出发,为取得较好的产销条件、获得更多的市场资源而竞争。通过竞争,实现企业的优胜劣汰,进而实现生产要素的优化配置。研究保险行业行业市场竞争情况,有助于保险行业行业内的企业认识行业的竞争激烈程度,并掌握自身在保险行业行业内的竞争地位以及竞争对手情况,为制定有效的市场竞争策略提供依据。

测试任务:

①利用证券行情分析软件,查询保险行业市值前 5 名上市企业相关信息,完成下表:

保险行业上市公司财务数据(2019 年报)

| 公司名称 | 安定能力 | | 管理能力 | | 盈利能力 | | 成长能力 | |
|------|------|-------|---------|--------|--------|---------|---------|-----------|
| | 流动比率 | 资产负债率 | 应收账款周转率 | 总资产周转率 | 总资产报酬率 | 主营业务利润率 | 税后利润增长率 | 主营业务收入增长率 |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

②试根据上表对中国平安进行行业分析。(财务指标的解释,任选五个,评价中国平安在行业中的财务情况)

(2) 考核时量

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|---------|------------------------|-----------------|
| 1 | 财务信息查询 | 正确查找出 5 个公司的各项财务指标 | 每空 1 分,共45 分 |
| 2 | 财务指标的解释 | 每项财务指标的计算公式和经济含义(任选五个) | 每项指标 5 分,共 25 分 |

| | | | |
|----|--------|--|-------|
| 3 | 财务指标评价 | 从横向出发，能以证券分析师的身份思考问题、分析问题，并以文字形式提交分析报告作为决策参考，200 字以上 | 30 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

43. 试题编号：4-43 银行业分析

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并对银行业进行行业分析

资料：

聊起最能赚钱的企业，可能第一个想到的就是银行。不过，从最新的半年报数据来看，银行也没有那么赚钱了，部分公司净利润增速降至个位数。“在宏观经济增速放缓以及利率市场化大背景下，贷款增速放缓和资金成本上升都制约着银行的利润空间。”一位不愿透露身份的券商银行业分析师昨日告诉记者。以中国银行（601988）为例，6 月末该集团客户贷款总额 84245.95 亿元，比上年末增长 10.74%。其中，人民币贷款总额比上年末仅增长 7.17%。这两项数据虽然比 2013 年同期好，但均低于去年全年的表现。而且在利率方面，占大头的公司贷款平均利率和去年同期持平，收益率大幅提升的票据贴现规模却占比很小。

实际上，由于存款成本提升和贷款增幅提升难，以及已经或未来可能出现的坏账，让“掌管”钞票的银行手头也不宽裕。各大银行也开始密集地再融资“补血”。数据显示，目前计划通过发债和优先股补充本金的规模超过不低于 2000 亿元。有分析认为，频繁的融资不排除就是为将来可能出现的坏账做准备。有机构预计，未来两年内，银行可能出现一波再融资高峰，实际到手的融资规模可能超过 4000 亿元。

测试任务：

按照要求进行操作并截图，对相关问题进行回答

通过板块查找所有上市银行股票。目前 33 家上市银行，以抽考时为准。

对最近交易日涨幅排名，指出最近交易日涨幅最大和最小（或下跌最大）的银行股。

对银行板块现价排名，指出股票价格最高和最低的上市银行股票价格

对最近交易日成交金额排名，指出最近交易日成交金额最大和最小的银行股

对最近交易日换手率排名，指出最近交易日换手率最大和最小的银行股，

并说明换手率的计算公式及含义

(2) 考核时量：

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|----------------|-----------------------|------------|
| 1 | 财务信息查询 | 正确查找出上市银行 2018 各项财务指标 | 20 分 |
| 2 | 涨跌幅排名 | 截图正确 | 15 分 |
| 3 | 现价排名 | 截图正确 | 15 分 |
| 4 | 成交金额排名 | 截图正确 | 15 分 |
| 5 | 交易日换手率排名，公式与含义 | 截图正确，公式正确，能基本说出换手率的含义 | 10/10/15 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

44. 试题编号：4-44 房地产业分析

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并对房地产行业进行行业分析。

资料：

近十年来，我国的房产价格一直处于猛增态势，虽然政府经历了几次“釜底抽薪式”调控政策，但消费者的感觉依然越调越涨。所以导致了楼市走向两个极端，从过热迅速走向过冷，并威胁到经济稳定的过程。2014 年，中国房地产市场政策走势趋向于稳的基调，局部出现微调与收紧现象。2014 年的楼市表现形式多变、综合复杂，在政府的强力维稳下，楼市短期的情绪低落和小幅调整或不可避免。但总体保持平稳微调，市场分化背离延续，房价稳中有升。今年以来，房地产暴露出了许多原先在政策掩盖下而存在的问题，比如说大中小城市的发展不平衡、需求总量在不同年份分布的不均衡、房地产开发企业大中小抗风险能力的参差不齐、结构档次与市场需求之间存在的尖锐矛盾等。他说，中国房地产正在走向一个新的常态，那就是优胜劣汰，但房地产在未来十年仍旧会是中国国民经济的支柱产业。

测试任务：

全国人大常委、民进中央副主席兼秘书长朱永新认为，应该在全国范围内逐步推行房产税。他表示，房产税是调节收入分配差距过大，降低房产硬性需求，从而遏制房价的重要手段，应该逐步推行。但是这是一个非常复杂的问题，需要认真调查研究，试点探索经验。目前，可以先对第二套房产、别墅和高档公寓等实行房产税。

按照要求进行操作并截图，对相关问题进行回答

- 通过板块查找所有上市房地产股票。
- 对最近交易日每股收益排名，指出最近交易日每股收益最多和最少的地产股。

每股收益如何计算。

- 对房地产板块现价排名，指出股票价格最高和最低的上市地产股票价格

试根据资料分析房产税对地产行业和地产股的影响？

(2) 考核时量：

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|--------|---------------------------|-------|
| 1 | 财务信息查询 | 正确查找出上市房地产企业 2017 年各项财务指标 | 20 分 |
| 2 | 收益排名 | 截图正确 | 15 分 |
| 3 | 利润排名 | 截图正确 | 15 分 |
| 4 | 现价排名 | 截图正确 | 15 分 |
| 5 | 政策影响分析 | 能简要说明，300 字 | 35 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

45. 试题编号：4-45 信息与文化产业行业分析

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并对“信息与文化产业”进行行业分析。

资料：

文化产业是以生产和提供精神产品为主要活动，以满足人们的文化需要作为目标的产业。狭义上包括文学艺术创作、音乐创作、摄影、舞蹈、工业设计与建筑设计。2013 年文化产业法人单位增加值近 14 亿元，占 GDP 比重达 2.9%；从 2004 年以来年平均增长 23.35%。2013 年，我国新闻出版业实现营业收入已经达到 14569 亿元，增加值达 4022 亿元，图书出版品种和日报总发行量已居世界第一位，电子出版物总量居世界第二位。2012 年，中国文化产业总产值突破 4 万亿元，占 GDP 比重达 8.5%，总额和比重都得到进一步提升。2012 年 1 月至 10 月底，国产故事片已经生产了 638 部，电影的票房收入达到了 132.72 亿元，已经超过了去年全年的票房收入。票房收入相比增长了 40%。但是，国产影片的市场份额只有 48.5%，同期明显下降。

测试任务：

按照要求进行操作并截图，对相关问题进行回答

- 将新华传媒、广电网络、天威视讯、盛通股份加入自选股，建个取名为“关注”的自定目录并截图。
- 对传播文化产业板块现价排名，指出股票价格最高和最低的上市传播文化产业股价格
- 对最近交易日成交金额排名，指出最近交易日成交金额最大和最小的传播文化产业股

• 对最近交易日换手率排名,指出最近交易日换手率最大和最小的传播文化产业股,并说明换手率的计算公式及含义

查询信息与文化产业板块个股详情,总结该板块企业主要涉及哪些细分业务。

(2) 考核时量:

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----------|--------|-------------|--------------|
| 1 | 自选股操作 | 正确将制定股票加入自选 | 20 分 |
| 2 | 现价排名 | 截图正确 | 15 分 |
| 3 | 成交金额排名 | 截图正确 | 15 分 |
| 4 | 换手率排名 | 截图正确 | 15 分 |
| 5 | 细分业务 | 能简要说明 | 35 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

46. 试题编号: 4-46 上市公司财务分析 (1)

(1) 任务描述

根据给出的某公司财务报表数据,对财务报表进行解读与简单分析,分析短期偿债能力和长期偿债能力。

资料:

某公司偿债能力指标汇总表

| | 指标 | 2016 年 | 2017 年 | 2018 年 |
|--------|-----------|---------|---------|---------|
| 短期偿债能力 | 流动比率 | 2.4359 | 2.9099 | 3.2485 |
| | 速动比率 | 1.8789 | 2.3380 | 2.6946 |
| 长期偿债能力 | 资产负债率 (%) | 32.7942 | 28.6683 | 26.5493 |
| | 产权比率 (%) | 48.7967 | 40.1902 | 36.1458 |

测试任务:

- ①流动比率的含义及计算公式,分析流动比率的动态趋势;
- ②速动比率的含义及计算公式,分析速动比率的动态趋势;
- ③产权比率的含义及计算公式,分析产权比率的动态趋势;
- ④资产负债率的含义及计算公式,分析资产负债率的动态趋势。

(2) 考核时量:

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|------|--------------|------|
| 1 | 流动比率 | 含义、公式正确,分析合理 | 25 分 |
| 2 | 速动比率 | 含义、公式正确,分析合理 | 25 分 |
| 3 | 产权比率 | 含义、公式正确,分析合理 | 25 分 |

| | | | |
|----|-------|--------------|-------|
| 4 | 资产负债率 | 含义、公式正确，分析合理 | 25 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

47. 试题编号：4-47 上市公司财务分析（2）

（1）任务描述

通过证券分析软件及网络对三一重工（600031）的财务报表进行解读与简单分析，对有关财务指标进行分析。

资料：

三一重工（600031）股份有限公司由三一集团投资创建于 1994 年。自成立以来，公司以年均 50%以上速度增长。目前已经发展为中国最大、全球第五的工程机械制造商，也是全球最大的混凝土机械制造商。2013 年，公司实现营业收入 373.28 亿元，净利润 29.04 亿元。

2003 年 7 月 3 日，三一重工（600031）在上海 A 股上市（股票代码：600031）并于 2005 年 6 月 10 日成为首家股权分置改革成功并实现全流通的企业，被载入中国资本市场史册。2011 年 7 月，三一重工（600031）以 215.84 亿美元的市值，入围 FT 全球 500 强，是唯一上榜的中国工程机械企业。2012 年，三一重工（600031）并购混凝土机械全球第一品牌德国普茨迈斯特，改变了行业竞争格局。

公司产品包括混凝土机械、挖掘机械、起重机械、桩工机械、筑路机械，其中泵车、拖泵、挖掘机、履带起重机、旋挖钻机等主导产品已成为中国第一品牌，混凝土输送泵车、混凝土输送泵和全液压压路机市场占有率居国内首位，泵车产量居世界首位。

测试任务：

①通过证券分析软件及网络查找三一重工（600031）2016-2018 年运营能力相关指标，填入下表：

三一重工（600031）获利能力指标汇总表

| 指 标 | 2016 年 | 2017 年 | 2018 年 |
|--------|--------|--------|--------|
| 营业利润率 | | | |
| 营业净利率 | | | |
| 净资产收益率 | | | |
| 总资产报酬率 | | | |

②营业利润率的含义及计算公式，分析营业利润率的动态趋势；

③营业净利率的含义及计算公式，分析营业净利率的动态趋势；

④净资产收益率的含义及计算公式，分析净资产收益率的动态趋势；

⑤总资产报酬率的含义及计算公式，分析总资产报酬率的动态趋势。

（2）考核时量：

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|--------|-------------------|-------|
| 1 | 营业利润率 | 含义、公式正确，数据正确、分析合理 | 25 分 |
| 2 | 营业净利率 | 含义、公式正确，数据正确、分析合理 | 25 分 |
| 3 | 净资产收益率 | 含义、公式正确，数据正确、分析合理 | 25 分 |
| 4 | 总资产报酬率 | 含义、公式正确，数据正确、分析合理 | 25 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

48. 试题编号：4-48 上市公司财务分析（3）

(1) 任务描述

通过证券分析软件，查询中国联通常用财务指标并做纵向比较分析。

资料：

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

测试任务：

①通过证券分析软件查询中国联通的财务指标，并做纵向比较分析。

附表格：

| 指标/年份 | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 | 2018 年 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|
| 净利润 | | | | |
| 净利润增长率 | | | | |
| 每股收益 | | | | |
| 每股净资产 | | | | |
| 净资产收益率 | | | | |
| 每股经营性现金流量 | | | | |

②净资产收益率的含义和计算公式

③每股经营性现金流量含义

④做纵向比较分析结论

(2) 考核时量：

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|-----------|---------|-------------|
| 1 | 指标数据 | 正确 | 24 分，每空 1 分 |
| 2 | 净资产收益率 | 含义、公式正确 | 15 分 |
| 3 | 每股经营性现金流量 | 含义正确 | 15 分 |

| | | | |
|----|------|------|-------|
| 4 | 指标比较 | 分析合理 | 46 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

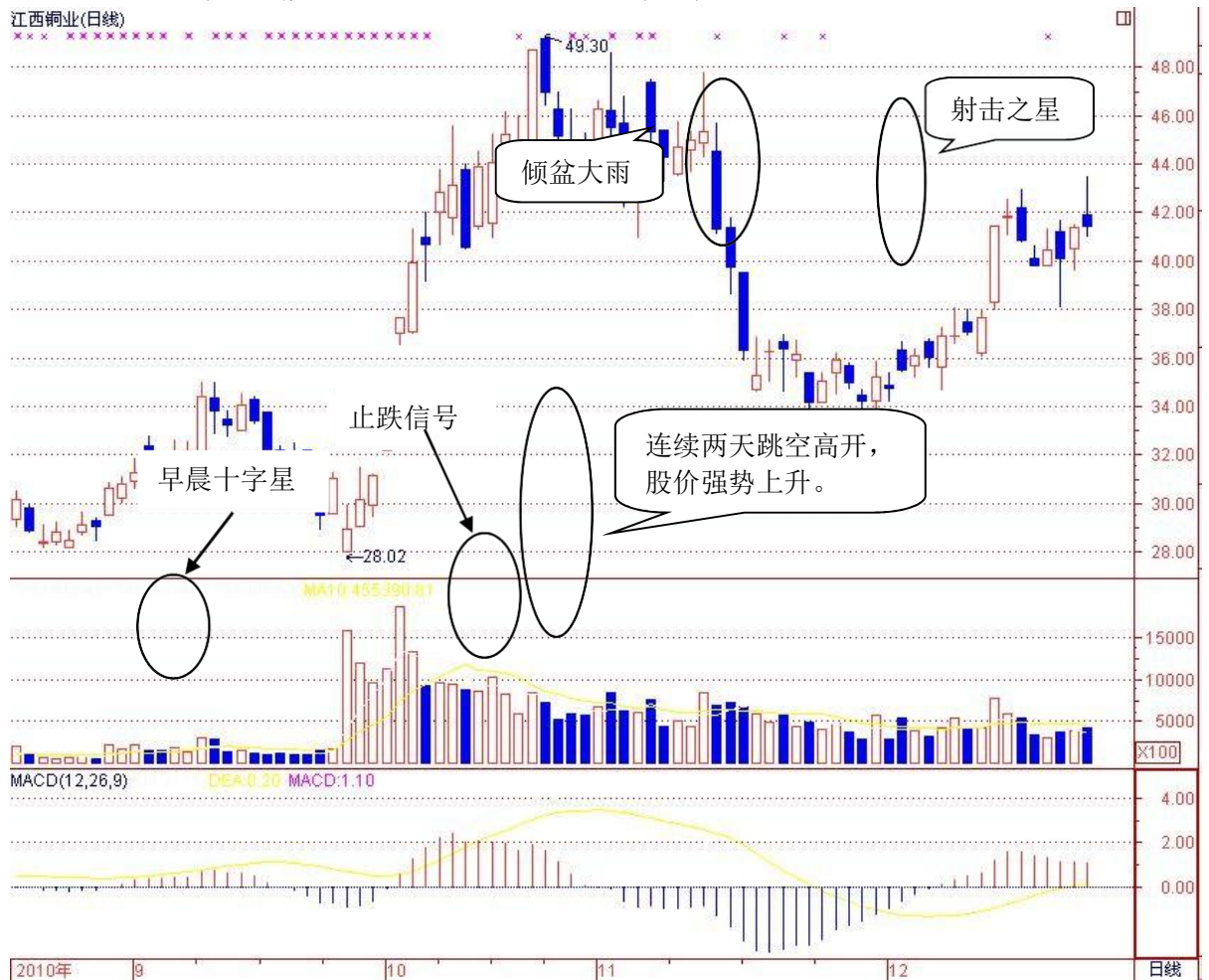
49. 试题编号：4-49 K 线形态分析（1）

（1）任务描述

根据下图江西铜业股份有限公司的行情走势图，图中指出了几种典型的 K 线形态，说明其含义。

资料：

江西铜业股份有限公司（以下简称“公司”）是由江西铜业集团公司（以下简称“江铜集团”）与香港国际铜业（中国）投资有限公司、深圳宝恒（集团）股份有限公司、江西鑫新实业股份有限公司及湖北三鑫金铜股份有限公司共同发起设立的股份有限公司。上图为江西铜业自 8 月中旬以来的 K 线走势图，图中分别选取了几个特点比较明显的 K 线组合进行分析，如早晨十字星、倾盆大雨、射击之星和跳空高开等。



测试任务：

- ①分析上述资料，说明 K 线的四个关键价格

②说明早晨之星、射击之星、倾盆大雨的指标含义

(2) 考核时量:

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|----------|---------|-------|
| 1 | K 线的四个价格 | 正确 | 20 分 |
| 2 | K 线形态分析 | 含义、分析合理 | 80 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

50. 试题编号: 4-50 K 线形态分析 (2)

(1) 任务描述

根据行情分析软件, 选择光线传媒企业最近交易日出现的单根 K 线的看多形态和看空形态。

资料

北京光线传媒股份有限公司是一家以电视节目和影视剧的投资制作和发行业务为主营业务的公司. 其主要以电视栏目、演艺活动和影视剧是公司的三大传媒内容为产品. 公司是国内最大的民营电视节目制作和运营商之一. 2009 年的中国北京国际文化创意产业博览会上, 公司被评为“2009 年中国文化创意产业十大领军企业”。

测试任务:

①分析上述资料, 说明 K 线的四个关键价格;

②分析上述资料, 截图看涨和看跌形态各一个, 说明 K 线形态的种类, 以及制定买卖操作计划。

(2) 考核时量:

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|----------|-------------------|-------|
| 1 | K 线的四个价格 | 正确 | 20 分 |
| 2 | K 线形态分析 | 截图正确, 指标含义准确、分析合理 | 80 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

51. 试题编号: 4-51 K 线趋势分析

(1) 任务描述

通过证券行情分析软件, 根据北方导航最近交易日的分时走势图, 绘画出当日K 线图。

资料

北方导航控制技术股份有限公司是一家主要从事军品科研生产的企业. 主营业务以军品二、三、四级配套产品及军民两用技术产品的研发、生产、销售为主的业务框架, 布局将

包括军品及军民两用产业构架方面,进而形成支撑未来发展的四大核心业务(远程压制、航空稳瞄、武器火控、制导与控制)和以场景观测平台产品、智能机器人、稳瞄系列、温控技术、惯导、低成本导引头为代表的六大核心技术。

测试任务:

①分析上述资料,绘制 K 线图,标出开盘价、收盘价、最高价和最低价。并解释其含义,制定接下来的操作计划。

②利用软件查看最近交易日的 15 分钟、30 分钟和 60 分钟 K 线图和周线图,并截图。

(2) 考核时量:

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|-----------|----------|-----------|--------------|
| 1 | K 线的四个价格 | 绘制正确 | 20 分 |
| 2 | 分时 K 线形态 | K 线形态截图正确 | 80 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

52. 试题编号: 4-52 技术指标分析 (1)

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件,完成要求规定的操作,对“三一重工(600031)”最近交易日的实时走势图进行分析。

资料:

三一重工(600031)股份有限公司由三一集团投资创建于 1994 年。自成立以来,公司以年均 50%以上速度增长。目前已经发展为中国最大、全球第五的工程机械制造商,也是全球最大的混凝土机械制造商。2013 年,公司实现营业收入 373.28 亿元,净利润 29.04 亿元。

(600031)并购混凝土机械全球第一品牌德国普茨迈斯特,改变了行业竞争格局。

公司产品包括混凝土机械、挖掘机械、起重机械、桩工机械、筑路机械,其中泵车、拖泵、挖掘机、履带起重机、旋挖钻机等产品已成为中国第一品牌,混凝土输送泵车、混凝土输送泵和全液压压路机市场占有率居国内首位,泵车产量居世界首位。

测试任务:

①查询三一重工(600031)最近交易日的分时走势图并截图,对分时走势图进行分析。

②分析该股开盘的性质（高开、平开、低开），分析股价曲线和均价线的走势并截图。

③查询并分析委差、委比、外盘、内盘、量比等指标并截图。

(2) 考核时量：

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|------|--------|-------|
| 1 | 分时走势 | 截图正确 | 20 分 |
| 2 | 开盘分析 | 分析正确 | 30 分 |
| 3 | 指标查找 | 指标查询准确 | 50 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

53. 试题编号：4-53 技术指标分析（2）

(1) 任务描述

通过证券行情分析软件，按要求完成对“中国银行（601988）”进行规定的操作与分析。

资料：

中国银行（601988）全称是中国银行股份有限公司（Bank of China Limited，简称 BOC），总行（Head Office）位于北京复兴门内大街 1 号，是五大国有商业银行之一。中国银行（601988）的业务范围涵盖商业银行、投资银行、保险和航空租赁，旗下有中银香港、中银国际、中银保险等控股金融机构，在全球范围内为个人和公司客户提供金融服务。

测试任务：

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

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

③说明 MACD 的指标含义，MACD 的金叉和死叉分别是何技术形态，并说明其技术特征含义，说明中国银行（601988）的 MACD 指标目前是多头还是空头环境？请截图并说明。

(2) 考核时量：

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|----------|-----------|------|
| 1 | K 线的四个价格 | 绘制正确 | 20 分 |
| 2 | 内外盘分析 | 含义正确，数据正确 | 40 分 |

| | | | |
|----|------|--------|-------|
| 3 | MACD | 分析截图正确 | 40 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

54. 试题编号：4-54 技术指标分析（3）

（1）任务描述

运行证券行情分析软件，按要求完成对达安基因进行规定的操作与分析。资料：

达安基因（002030）是一家主要从事荧光 PCR 检测技术技术研究、开发和应用，荧光 PCR 检测试剂盒和医疗设备的生产和销售以及提供临床检验服务的生物制品公司。公司在分子生物学技术方面，尤其是基因诊断技术及其试剂产品的研制、开发和应用上始终处于领先地位。

测试任务：

①KDJ 指标的含义；

②据 KDJ 指标，寻找出该股票近期的买进与卖出信号点，并进行截图进行说明分析；

③ 根据 KDJ 指标，寻找出该股票的近期的超买与超卖区，并进行截图进行说明分析。

（2）考核时量：

60 分钟

（3）评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|-------------|-----------|-------|
| 1 | KDJ 指标含义 | 定义回答正确 | 20 分 |
| 2 | KDJ 指标分析 | 分析正确，截图正确 | 40 分 |
| 3 | KDJ 指标超买超卖区 | 分析正确，截图正确 | 40 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

55. 试题编号：4-55 技术指标分析（4）

（1）任务描述

运行证券行情分析软件，按要求完成对贝因美（002570）进行规定的操作与分析。

资料：

贝因美（002570）是一家婴幼儿食品制造企业，公司主要从事于婴幼儿食品的研发、生产和销售等业务，主要产品包括婴幼儿配方奶粉、营养米粉、其他婴幼儿辅食和婴童用品。

测试任务：

①BIAS 指标含义

②据 BIAS 指标，寻找出该股票近期的买进与卖出信号点，并进行截图说明；

③根据 BIAS 指标, 寻找出该股票的近期的超买与超卖区, 并进行截图说明。

(2) 考核时量:

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|--------------|------------|-------|
| 1 | BIAS 指标含义 | 定义回答正确 | 20 分 |
| 2 | BIAS 指标分析 | 分析正确, 截图正确 | 40 分 |
| 3 | BIAS 指标超买超卖区 | 分析正确, 截图正确 | 40 分 |
| 合计 | | | 100 分 |

56. 试题编号: 4-56 技术指标分析 (5)

(1) 任务描述

运行证券行情分析软件, 按要求完成对莱茵生物进行规定的操作与分析。

资料:

桂林莱茵生物科技股份有限公司是一家拥有自营进出口权, 专业从事天然植物提取物研发、生产及销售的高科技外向型企业, 为国内植物提取行业知名企业, 被认定为“广西壮族自治区农业产业化重点龙头企业”、“国家农业产业化重点龙头企业”。

测试任务:

①KDJ 和 RSI 指标说明;

②观察莱茵生物 (002166) KDJ, 讨论 KDJ 的价格预测的适用范围, 并截图说明, 说明指标含义;

③观察莱茵生物 (002166) RSI, 讨论 RSI 的价格预测的适用范围, 并截图说明, 说明指标含义。

(2) 考核时量:

60 分钟

(3) 评分细则

| 序号 | 考核内容 | 评分细则 | 分值 |
|----|----------------|------------|-------|
| 1 | KDJ 和 RSI 指标含义 | 定义回答正确 | 20 分 |
| 2 | KDJ 指标分析 | 分析正确, 截图正确 | 40 分 |
| 3 | RSI 指标超买超卖区 | 分析正确, 截图正确 | 40 分 |
| 合计 | | | 100 分 |