



永州职业技术学院

YONGZHOU VOCATIONAL TECHNICAL COLLEGE

# 学生专业技能考核题库

( 金融服务与管理专业 )

永州职业技术学院商学院

# 目 录

模块一 金融服务礼仪技能 .....	1
项目 1 金融服务礼仪 .....	1
1. 试题编号: T-1-1 金融服务礼仪基本技能之银行业务 .....	1
2. 试题编号: T-1-2 金融服务礼仪基本技能之保险业务 .....	3
3. 试题编号: T-1-3 金融服务礼仪基本技能之贷款业务 .....	3
模块二 金融财经基本技能 .....	4
项目 1 财经基本技能 .....	4
1. 试题编号: T-2-1 点钞技能 .....	4
2. 试题编号: T-2-2 字符录入 .....	7
模块三 金融产品营销技能 .....	8
项目 1 金融产品调研方案编制 .....	8
1. 试题编号: T-3-1 居民金融知识普及状况调研 .....	8
2. 试题编号: T-3-2 湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研 .....	10
3. 试题编号: T-3-3 东海证券市场需求调研 .....	12
4. 试题编号: T-3-4 证券市场散户投资者投资需求调研 .....	13
5. 试题编号: T-3-5 长沙市居民健康保险需求的市场调研 .....	14
6. 试题编号: T-3-6 株洲市居民吉祥人寿银保业务市场调研 .....	16
7. 试题编号: T-3-7 长沙市场车贷需求调研 .....	18
8. 试题编号: T-3-8 长沙市民外汇投资需求调研 .....	19
项目 2 金融产品市场调查问卷设计 .....	21
9. 试题编号: T-3-9 中国银行个人金融服务的满意度情况调研问卷制订 .....	21
10. 试题编号: T-3-10 东海证券市场需求调研问卷制订 .....	24
11. 试题编号: T-3-11 证券市场散户投资者投资需求调研问卷制订 .....	25
12. 试题编号: T-3-12 长沙市居民健康保险需求市场调研问卷制订 .....	26
13. 试题编号: T-3-13 永州市居民电话营销及其财产保险需求调研问卷制订 .....	

.....	27
14.试题编号：T-3-14 长沙市国债期货合约产品市场调研问卷制订 .....	28
15.试题编号：T-3-15 长沙市民外汇投资需求调研问卷制订 .....	30
16.试题编号：T-3-16 长沙市场车贷需求调研问卷制订 .....	31
<b>项目 3 金融产品市场调查报告撰写 .....</b>	<b>33</b>
17.试题编号：T-3-17 某银行服务质量调研报告撰写 .....	33
18.试题编号：T-3-18 大学生群体中国工商银行综合服务满意度现状调查报告撰写 .....	37
19.试题编号：T-3-19 中国进出口银行支持企业“走出去”情况调查报告撰写 .....	39
20.试题编号：T-3-20 个股情况调查报告撰写 .....	41
21.试题编号：T-3-21 基金公司规模与排名调查报告撰写 .....	43
22.试题编号：T-3-22 长沙市居民收入水平及保险需求调研报告撰写 .....	45
23.试题编号：T-3-23 平安保险服务的满意程度调查报告撰写 .....	50
24.试题编号：T-3-24 长沙市大学生保险意识调研报告撰写 .....	54
<b>项目 4 个人金融产品销售方案设计 .....</b>	<b>57</b>
25.试题编号：T-3-25 工商银行公司业务产品：流动资金贷款销售方案 .....	57
26.试题编号：T-3-26 工商银行商品融资业务销售方案 .....	60
27.试题编号：T-3-27 齐鲁证券融资融券业务销售方案 .....	61
28.试题编号：T-3-28 保险公司“少儿保险”产品销售方案 .....	62
29.试题编号：T-3-29 国寿鑫裕养老保险销售方案 .....	64
30.试题编号：T-3-30 平安守护天使 E 款保险卡销售方案 .....	66
31.试题编号：T-3-31 上海国际信托有限公司产品现金丰利销售方案 .....	68
32.试题编号：T-3-32 中国融资租赁有限公司融资租赁业务销售方案 .....	69
<b>项目 5 金融网点金融产品促销方案制定 .....</b>	<b>71</b>
33.试题编号：T-3-33 工商分行国内保理业务促销方案 .....	71
34.试题编号：T-3-34 招商银行浪漫人生品牌促销方案 .....	74
35.试题编号：T-3-35 广发证券长沙荷花路营业部定投基金促销方案 .....	76
36.试题编号：T-3-36 某保险公司“两全保险”促销方案 .....	77

37.试题编号：T-3-37 某保险公司机动车辆保险促销方案 .....	78
38.试题编号：T-3-38 某公司重大疾病保险促销方案 .....	79
39.试题编号：T-3-39 平安旅游意外险促销方案 .....	81
40.试题编号：T-3-40 湖南省信托有限责任公司产品促销方案 .....	82
<b>模块四 金融业务处理技能 .....</b>	<b>85</b>
<b>项目 1 保险业务处理 .....</b>	<b>85</b>
1.试题编号：T-4-B-1： 保险利益原则的运用 .....	85
2.试题编号：T-4-B-2： 最大诚信原则的运用 .....	86
3.试题编号：T-4-B-3： 损失补偿原则的运用 .....	87
4.试题编号：T-4-B-4： 代位原则的运用 .....	88
5.试题编号：T-4-B-5： 不定值比例赔偿方式和重复保险分摊方式的计算 ....	89
6.试题编号：T-4-B-6： 保险合同中保险代理人行为 .....	91
7.试题编号：T-4-B-7： 保险合同免责的处理 .....	92
8.试题编号：T-4-B-8： 受益人的确定 .....	92
9.试题编号：T-4-B-9： 人寿保险 .....	93
10.试题编号：T-4-B-10： 人寿保险法律条款之不可抗辩条款 .....	94
11.试题编号：T-4-B-11： 人寿保险法律条款的中止与复效 .....	95
12.试题编号：T-4-B-12： 医疗责任保险 .....	96
<b>项目 2 银行业务处理 .....</b>	<b>97</b>
13.试题编号：T-4-Y-1： 银行个人存款业务处理 .....	98
14.试题编号：T-4-Y-2： 担保贷款分析 .....	99
15.试题编号：T-4-Y-3： 保证贷款业务处理 .....	100
16.试题编号：T-4-Y-4： 抵押贷款业务处理 .....	101
17.试题编号：T-4-Y-5： 个人住房贷款业务处理 .....	101
18.试题编号：T-4-Y-6： 贷款客户财务分析 .....	103
19.试题编号：T-4-Y-7： 票据贴现业务处理 .....	103
20.试题编号：T-4-Y-8： 公司贷款风险分类 .....	104
21.试题编号：T-4-Y-9： 担保分析 .....	105

22.试题编号：T-4-Y-10：银行中间业务处理 .....	106
23.试题编号：T-4-Y-11：网上银行业务操作 .....	107
24.试题编号：T-4-Y-12：网上银行业务风险防范 .....	108
<b>项目 3 证券业务处理 .....</b>	<b>109</b>
25.试题编号：T-4-Z-1：股票类型与基本操作（1） .....	109
26.试题编号：T-4-Z-2：股票类型与基本操作（2） .....	110
27.试题编号：T-4-Z-3：股票指数分析 .....	111
28.试题编号：T-4-Z-4：股票发行 .....	112
29.试题编号：T-4-Z-5：债券交易业务 .....	113
30.试题编号：T-4-Z-6：基金交易业务（1） .....	114
31.试题编号：T-4-Z-7：基金交易业务（2） .....	116
32.试题编号：T-4-Z-8：货币政策分析 .....	117
33.试题编号：T-4-Z-9：经济周期分析 .....	118
34.试题编号：T-4-Z-10：上市公司财务分析 .....	119
35.试题编号：T-4-Z-11：技术指标分析（1） .....	120
36.试题编号：T-4-Z-12：技术指标分析（2） .....	121

## 永州职业技术学院

### 金融服务与管理专业学生专业技能考核题库

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

本题库以银行、保险、证券职业岗位工作内容为载体，对接“1+X”金融产品数字化营销职业技能等级证书培训内容，设置四大模块十个项目，即金融服务礼仪技能模块(金融服务礼仪项目)、金融财经基本技能模块(财经基本技能项目包括点钞技能和字符录入技能)、金融产品营销技能模块(金融产品调研方案编制项目、金融产品市场调研问卷设计项目、金融产品市场调研报告撰写项目、个人金融产品销售方案设计项目和金融网点金融产品促销方案制定项目)和金融业务处理技能模块(保险业务处理项目、银行业务处理项目和证券业务处理项目)。题库共计 81 道试题，其中高难度试题 22 道，占比 27.16%，不低于 20% 的标准；中等难度试题 42 道，占比 51.85%；低难度试题 17 道，占比 20.99%，不超过 30% 的标准。试题分值设置科学，分值比例分配合理。

各项目试题考核时长设置合理，其中金融服务礼仪项目时长 5 分钟、财经基本技能项目时长 20 分钟、金融产品营销技能模块和金融业务处理技能模块时长分别为 60 分钟，考核总时长一共为 145 分钟。试题的背景资料数据均来源 3 年左右的案例，并进行动态更新，2021 年试题更新率为 28.32%。各模块对应项目题量分布及更新情况如下：

模块	项目（任务）	2021 年题量	2020 年题量	试题更新率
金融服务礼仪技能	金融服务礼仪	3	4	28.32%
金融财经基本技能	点钞技能	1	1	
	字符录入技能	1	1	
金融产品营销技能	产品调研方案编制	8	8	
	市场调研问卷设计	8	8	
	撰写市场调研报告	8	7	
	产品销售方案设计	8	9	
	产品销售方案制定	8	10	
金融业务处理技能	保险业务处理	12	40	
	银行业务处理	12	16	
	证券业务处理	12	15	

## 模块一 金融服务礼仪技能

### 项目 1 金融服务礼仪

#### 1. 试题编号：T-1-1 金融服务礼仪基本技能之银行业务

考核点基本技能编号：J-1-1, J-1-2, J-1-3, J-1-4

##### (1) 任务描述

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

A、B 两位同学轮换扮演客户王先生（小姐）和银行理财经理张经理，在模拟现场展示金融服务礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪，时长 5 分钟，礼仪顺序由 A、B 两位考生根据情境，结合金融业务开展的逻辑商定。

##### (2) 实施条件

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

##### (3) 考核时量

5 分钟。

##### (4) 评价标准（适用于试题编号：T-1-1~ T-1-3）

项目	考试要点		分值	得分
仪容礼仪 (20 分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	8	
		面容：不留胡须及长鬓角	8	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	4	
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	6	
		面容：淡妆、自然、清新。	10	



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

合计	100 分	
----	-------	--

## **2. 试题编号：T-1-2 金融服务礼仪基本技能之保险业务**

考核点基本技能编号：J-1-1, J-1-2, J-1-3, J-1-4

### **(1) 任务描述**

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

A、B 两位同学轮换扮演客户李先生（小姐）和保险客户经理刘经理，在模拟现场展示金融服务礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪，时长 5 分钟，礼仪顺序由 A、B 两位考生根据情境，结合金融业务开展的逻辑商定。

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

5 分钟。

## **3. 试题编号：T-1-3 金融服务礼仪基本技能之贷款业务**

考核点基本技能编号：J-1-1, J-1-2, J-1-3, J-1-4

### **(1) 任务描述**

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

A、B 两位同学轮换扮演客户李先生（小姐）和银行客户经理赵经理，在模拟现场展示金融服务礼仪中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、

表情、问候、交谈、介绍、鞠躬、引导、握手、递接物品和名片等礼仪，时长5分钟，礼仪顺序由A、B两位考生根据情境，结合金融业务开展的逻辑商定。

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

5分钟。

## **模块二 金融财经基本技能**

### **项目1 财经基本技能**

#### **1. 试题编号：T-2-1 点钞技能**

考核技能点编号：J-2-1

##### **(1) 任务描述**

- a. 拆把、点钞、扎把；
- b. 填写清点张数；
- c. 提交结果。

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

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

考试内容：点钞方法和技巧。

考试形式：现场操作

##### **(2) 实施条件**

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

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

### (3) 考核时量

10 分钟。

### (4) 评价标准

表 1 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 (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：考核开始前可以整理捆钞条，但是不可以触动练功券。已经提交答案未捆扎的视同捆扎不合格扣 2 分/把（本项目最低为零分）。

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

根据学校所抽查专业注册学生名单，按照规定的抽签程序。所有参加抽查考核的学生，必须凭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 T-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 (学生填写)	张数 (学生填写)	扎把质量		得分
				合格	-2	
1	壹佰元			合格	-2	
2	壹佰元			合格	-2	
3	壹佰元			合格	-2	
4	壹佰元			合格	-2	
5	壹佰元			合格	-2	
6	壹佰元			合格	-2	
7	壹佰元			合格	-2	
8	壹佰元			合格	-2	
9	壹佰元			合格	-2	
10	壹佰元			合格	-2	
11	壹佰元			合格	-2	
12	壹佰元			合格	-2	
13	壹佰元			合	-2	

				格		
14	壹佰元			合格	-2	
15	壹佰元			合格	-2	
小计						

## 2. 试题编号：T-2-2 字符录入

考核技能点编号：J-2-1

### (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的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

考核在专业实训机房举行，按学生人数设同等台位，台位由抽签决定。字库采用国家标准二级字库，运用银行综合业务处理软件进行操作，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，选手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

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 (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,学生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。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。

### 模块三 金融产品营销技能

#### 项目1 金融产品调研方案编制

##### 1. 试题编号: T-3-1 居民金融知识普及状况调研

考核点技能点编号: J-3-1

##### (1) 任务描述

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

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

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

### **测试任务：**

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

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

60分钟

### **(4) 评价标准（适用于试题编号：T-3-1~ T-3-8）**



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

## 2. 试题编号: T-3-2 湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研

考核点技能点编号: J-3-1

### (1) 任务描述

建设银行个人客户电子银行服务

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

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

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

### **测试任务：**

建设银行需要了解湖南地区高校在校学生使用电子银行业务的情况，委托你校金融专业对在校生使用个人电子银行的现状进行一次市场调查。请你根据背景资料设计一份调研方案，调研方案要求包括调研目的、调研对象、调研项目、调研方法（要求采用问卷调研法）、调研经费、调研组织与人员、调研时间安排等基本要素。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数 400 字左右。

### **（2）实施条件**

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

### **（3）考核时量**

60 分钟

### 3.试题编号：T-3-3 东海证券市场需求调研

考核点技能点编号：J-3-2

#### (1) 任务描述

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

东海证券长沙营业部现有客户数为35800名左右，有效客户6000多户，客户总资产近11亿元，100万以上资产客户300多名。其中客户购买理财产品资产近2亿元，客户数为500户。

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

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

#### 测试任务：

公司为了搞清楚市场份额不高的原因，进一步扩大业务量，请你根据背景资料设计一份调研方案，其具体内容包括调研目的、调研对象、调研内容、调研项目、调研方法、调研经费、调研组织及人员、

时间安排等几部分。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范,字数 400 字左右。

## (2) 实施条件

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

## (3) 考核时量

60 分钟

### **4. 试题编号：T-3-4 证券市场散户投资者投资需求调研**

考核点技能点编号：J-3-2

#### (1) 任务描述

我国的证券市场是以散户为主、不成熟的市场，缺乏有远见的机构投资者，因而，股市发展波动大。据有关统计数据表明，截至 2021 年 5 月 30 日，在沪、深两市的开户总数达到 69111725 户，其中个人账户为 68775193 户（占 99.51%）机构账户为 336532 户（占 0.49%），在每天股市交易额中，2/3 的交易额是由机构投资者进行的，因而，股市有较强的稳定性。

目前以散户为主的股市存在很大的弊病：一是投机性强，换手率高。2018 年，纽约股市换手率为 70%，伦敦为 47%，东京为 34%，新加坡为 64%。我国深圳则高达 411%，上海高达 355%。二是缺乏参与股市经验的散户，往往成为股市的牺牲品，大户的“美中餐”。某证券湖南营业部现有客户数为 35800 名左右，有效客户 6000 多户，客户总资产近 11 亿元，100 万以上资产客户 300 多名。其中客户购买理财产品资产近 2 亿元，客户数为 500 户。据《中国证券报》抽查，2016-2020 年股市中赔钱的户占 50%-60%，多是散户。三是股市中散户多，缺乏众多的机构投资者，不利于参与对上市公司治理结构的改革。

#### 测试任务：

公司为了搞清楚我国的证券市场散户投资者换手率高和盈利情况

不好的原因，进一步做好散户投资者的咨询与管理工作，请你根据背景资料设计一份调研方案，其具体内容包括调研目的、调研对象、调研内容、调研项目、调研方法、调研经费、调研组织及人员、时间安排等几部分。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数 400 字左右。

## (2) 实施条件

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

## (3) 考核时量

60 分钟

### **5. 试题编号：T-3-5 长沙市居民健康保险需求的市场调研**

考核点技能点编号 J-3-3

#### (1) 任务描述

中国人寿作为中国最大的寿险集团公司，2018 年推出一款“行业费率最低，专业保障癌症”“全民第一险”——国寿防癌险钜惠上市。这款产品也是中国人寿相应国家号召，勇担央企责任推出的惠民第一险。

今年世界卫生组织发布的 2018 年世界癌症报告说，中国新增癌症病例居全球之首，就肝癌、食道癌、胃癌和肺癌这四种恶性肿瘤而言，中国的新增病例和死亡病例同样最多。这款专门针对癌症风险的产品具有交费低、保障高、确诊赔付、特定保障、豁免保费、满期返还等特点。

一：确诊即可赔付，减轻家庭短期费用压力。只要确诊属于本合同的癌症，即可得到 100% 的保额赔偿，用于及时治疗癌症。目前医疗机构发现的癌症已经有 100 多种，这款保险可以全面保障。

二：病后有康复金，解决患病后期治疗费用。很多患者术后的生存机率相对高，后期也需要吃药用以维持病情稳定。这款保险设计上

更显得人性化，在确诊得到 100%保额赔偿后，患者依然生存，按合同约定，公司每年给付 20%保额的康复金，最高 100%的保额，也就是说累计最多可以给付五年，能够解决很多家庭后期的治疗费用，延续患者生命。

三：特定癌症最高三重赔付，针对高发癌症特别保障。这些特定癌症分别是男性的前列腺癌、肺癌，女性的乳腺癌、宫颈癌，未成年人的白血病和骨癌共六种。根据《中国肿瘤登记年报》数据显示，男性的肺癌发病率和死亡率均排首位，乳腺癌在所有女性癌症中排在首位，少年儿童的白血病患者数量近年也呈现上升趋势。

这些特定癌症往往短时间需要的治疗费用非常巨大，这款产品增加了特定癌症的保障责任，在得到以上一、二项的赔付后，还可以再得到保额 30%的赔付，为患者家庭解决资金燃眉之急。

四：轻症癌症赔付，保单继续有效。这款产品还保障被很多大病保险免除在外的原位癌和皮肤癌，从目前的医疗数据看，轻症癌症的治愈率非常高，术后可健康生存。根据合同约定，在确诊原位癌和皮肤癌后，可以得到保额 30%的赔偿，并且保单继续有效，如果患了其他癌症，依然可以得到上述一、二、三项的保障。

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

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

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

如果在交费第 10 年发生肺癌

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

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

一要及早投保，年龄越小，交费越少，保障越高；

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

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

### 测试任务：

中国人寿计划在永州市场推出防癌险，需进行一次针对永州市居民健康保险需求的市场调研。请你根据背景资料设计一份调研方案，要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数 400 字左右。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

## 6. 试题编号：T-3-6 株洲市居民吉祥人寿银保业务市场调研

考核点技能点编号 J-3-3

### (1) 任务描述

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

注册资本为人民币 11.5 亿元，注册地为长沙市。

2018 年公司推出“祥乐年年年金保险”，它是吉祥人寿在寿险费率市场化改革后推出的首款创新型自主定价的固定收益型养老保险产品，收益稳固无波动，年复利累积，且大大提高了利率水平，提供养老年金、祝寿金、身故保障及保单贷款特殊权益，使客户可以享受到更多实惠和保障，尊贵养老、精彩连连。

**保险责任：**

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

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

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

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

**保险利益：**

1、生存金：60 岁-79 岁，每年领取 30900 元，共领取 618000 元。

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

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

**测试任务：**

为了解重点合作渠道县域客户的养老保险销售需求，推动公司新型养老年金保险“祥乐年年年金保险”在重点主渠道的销售，吉祥人寿银保业务部计划针对永州市居民开展一次市场调研。请你根据背景



资料设计一份调研方案，要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数 400 字左右。

## (2) 实施条件

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

## (3) 考核时量

60 分钟

# 7. 试题编号：T-3-7 长沙市场车贷需求调研

考核点技能点编号 J-3-4

## (1) 任务描述

好贷网，中国领先的企业及个人贷款智能搜索引擎，是为借贷人寻找贷款渠道，同时为银行及金融机构寻找匹配信贷客户的贷款平台。2018 年 3 月 25 日，好贷网正式上线运营，好贷网 CEO 李明顺。好贷网公司总部在北京，并在厦门设有分支机构，截止到 2018 年底已在全国 108 个城市开通了本地的在线免费贷款搜索与咨询服务，并与 5800 余家银行 4000 余家小贷公司、典当行及各类正规金融机构建立合作。

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

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

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

### 测试任务：

好贷网公司计划加大购车贷款产品在长沙市场的促销力度，需针对永州市场的消费偏好进行一次市场调研。请你根据背景资料设计一份调研方案，调研方案要求包括调研目的、调研对象、调研项目、调研方法（要求采用问卷调研法）、调研经费、调研组织与人员、调研时间安排等基本要素。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数 400 字左右。

### （2）实施条件

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

### （3）考核时量

60 分钟

## 8. 试题编号：T-3-8 长沙市民外汇投资需求调研

考核技能点编号：J-3-4

### （1）任务描述

金道环球投资（GWFX）为金道集团旗下业务品牌，提供 24 小时外汇、黄金、白银等多元化环球金融产品在线交易，致力以优质的客户服务，领先的平台技术，极具竞争力的交易条件，满足环球投资者的不同需要。GWFX 同时为客户提供金道环球投资（英国）有限公司

(Goldenway Global Investments (UK) Limited) 及金道环球投资 (新西兰) 有限公司 (Goldenway Global Investments (New Zealand) Limited) 的外汇及差价合约 (CFD) 杠杆式投资服务, 为客户提供最理想的投资环境, 与您携手共创财富路。

外汇市场是全球交易量最大的金融市场, 平均每日交易量高达 4 万亿美元, 市场流通量极高; 影响外汇走势的重要信息 (例如经济数据及央行政策等), 均由国家央行及统计局等权威机构统一发布, 交易公平、公正、公开; 您可以 24 小时双向交易外汇, 既可买涨, 也可买跌, 汇率升跌皆有获利机会。

为何在 GWFX 交易外汇全球最高级别认证 GWFX 拥有国际监管机构最高级别认证: 英国金道为英国金融行为管理局 (FCA) (前金融服务管理局 (FSA)) 认可的金融服务供应商 (FCA 注册牌照号: 185223); 新西兰金道为新西兰政府认可的金融服务供货商 (FSP 注册牌照号: FSP124185)。

具竞争力的交易成本网上交易佣金全免, 交易点差欧元/美元、美元/日元低至 0.5, 澳元/美元低至 0.7。查看外汇点差更灵活的交易条件每次最小交易手数低至 0.01 手 (1000 基础货币), 最低只需 2 美元保证金即可开仓交易。查看外汇合约细则更灵活的杠杆灵活, 杠杆可达 1500 倍, 客户可根据交易策略及风险偏好自行调节。查看外汇合约细则 1000 万美金的成交执行力平台每口报价均支持高达 1000 万美金的交易量, 即使同时下多手单子, 均立即快速成交。开立真实账户无负数结余保证无论任何市况, 账户的亏损都不会超过本金, 有效控制亏损, 提升风险管理能力。

### **测试任务:**

金道环球投资公司计划针对永州市民进行一次外汇投资需求调研。请你根据背景资料设计一份调研方案, 调研方案要求包括调研目的、调研对象、调研项目、调研方法 (要求采用问卷调研法)、调研经费、调研组织与人员、调研时间安排等基本要素。要求文字简练、准确、

流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数 400 字左右。

## (2) 实施条件

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

## (3) 考核时量

60 分钟

## 项目 2 金融产品市场调查问卷设计

### 9. 试题编号：T-3-9 中国银行个人金融服务的满意度情况调研问卷制订

考核技能点编号： J-3-5

#### (1) 任务描述

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

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

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

上消费者需求的增长速度。

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

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

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

### 测试任务：

中国银行永州市某支行，需要了解现有客户和潜在客户对中国银行个人金融服务的满意度情况。该行委托你校金融专业对永州市居民进行市场调查以了解客户、潜在客户对中国银行个人金融服务的满意度。请你根据背景资料设计 1 份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

### (4) 评价标准（适用于试题编号：T-3-9~ T-3-16）

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

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

## **10.试题编号：T-3-10 东海证券市场需求调研问卷制订**

考核技能点编号：J-3-6

### **(1) 任务描述**

东海证券长沙营业部现有客户数为 35800 名左右，有效客户 6000 多户，客户总资产近 11 亿元，100 万以上资产客户 300 多名。其中客户购买理财产品资产近 2 亿元，客户数为 500 户。

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

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

### **测试任务：**

东海证券长沙营业部计划加大理财产品在长沙市场的促销力度，需针对长沙客户进行一次调研。请你根据背景资料设计 1 份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

60 分钟

## **11. 试题编号：T-3-11 证券市场散户投资者投资需求调研问卷制订**

考核技能点编号： J-3-6

### **(1) 任务描述**

我国的证券市场是以散户为主、不成熟的市场，缺乏有远见的机构投资者，因而，股市发展波动大。据有关统计数据表明，截至 2021 年 5 月 30 日，在沪、深两市的开户总数达到 69111725 户，其中个人账户为 68775193 户（占 99.51%）机构账户为 336532 户（占 0.49%），在每天股市交易额中，2/3 的交易额是由机构投资者进行的，因而，股市有较强的稳定性。

目前以散户为主的股市存在很大的弊病：一是投机性强，换手率高。2018 年，纽约股市换手率为 70%，伦敦为 47%，东京为 34%，新加坡为 64%。我国深圳则高达 411%，上海高达 355%。二是缺乏参与股市经验的散户，往往成为股市的牺牲品，大户的“美中餐”。某证券湖南营业部现有客户数为 35800 名左右，有效客户 6000 多户，客户总资产近 11 亿元，100 万以上资产客户 300 多名。其中客户购买理财产品资产近 2 亿元，客户数为 500 户。据《中国证券报》抽查，2016-2020 年股市中赔钱的户占 50%-60%，多是散户。三是股市中散户多，缺乏众多的机构投资者，不利于参与对上市公司治理结构的改革。

### **测试任务：**

证券公司为了改变目前以散户为主的现状，需针对以散户为主、不成熟的市场，缺乏有远见的机构投资者进行一次调研。请你根据背景资料设计 1 份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

### **(2) 实施条件**

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、



office2007 及上软件环境等。

### (3) 考核时量

60 分钟

## 12. 试题编号：T-3-12 长沙市居民健康保险需求市场调研问卷制订

考核技能点编号： J-3-7

### (1) 任务描述

中国人寿作为中国最大的寿险集团公司，2017 年推出一款“行业费率最低，专业保障癌症”“全民第一险”国寿防癌险钜惠上市。这款产品也是中国人寿相应国家号召，勇担央企责任推出的惠民第一险。这款专门针对癌症风险的产品具有交费低、保障高、确诊赔付、特定保障、豁免保费、满期返还等特点。

(1) 确诊即可赔付，减轻家庭短期费用压力。目前医疗机构发现的癌症已经有 100 多种，只要确诊属于本合同的癌症，即可得到 100% 的保额赔偿，用于及时治疗癌症。

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

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

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

(5) 癌症确诊可豁免余期保费。如果癌症发生在交费期内，可

免交以后各期保险费（不含轻症责任），合同继续有效，直至赔付金结束。

（6）未发生癌症，合同满期可返还所交保费。根据产品描述假设以 30 岁男性为例；20 年交费，每年交费 1850 元，保障 10 万元。

如果与其他重大疾病保险组合，还可以扩大保障范围，增加保额额度，保障优势更强。由于恶性肿瘤的发病率呈上升趋势，防癌险的风险保障很高，该产品目前仅在有限的几个地区销售。

### 测试任务：

中国人寿计划在永州市场推出防癌险，需进行一次针对永州市居民健康保险需求的市场调研。主要采用问卷调研法，请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

### （2）实施条件

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

### （3）考核时量

60 分钟

## 13. 试题编号：T-3-13 永州市居民电话营销及其财产保险需求调研问卷制订

考核技能点编号：J-3-7

### （1）任务描述

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

人身保险电话营销最早出现于 2003 年，早期的电话营销渠道由中小公司开拓，主要通过与有大量客户的中介机构合作，共享资源，

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

产险的电话营销则主要集中在车险业务。2018年电销被引入车险领域，仅3年时间便有近40家财险公司跻身其间。对产险公司来说，电销同样能节省中介渠道手续费，减少对中介的依赖，并直接拥有大批客户资源。

显然，无论是寿险还是产险，电销渠道都具有重要的战略意义。

### 测试任务：

中华联合财产保险股份有限公司湖南省分公司计划在永州建立电话呼叫中心，希望通过该渠道来推广公司的机动车辆保险、意外险、家财险等产品。公司计划进行一次针对永州市居民对电话营销及其财产保险需求的市场调研。主要采用问卷调研法，请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于8个，其中开放式问卷1-2个。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60分钟

**14. 试题编号：T-3-14 长沙市国债期货合约产品市场调研问卷制**  
订

考核技能点编号： J-3-8

### (1) 任务描述

中国国际期货有限公司业务

中金所 5 年期国债期货合约

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

### 测试任务：

中国国际期货有限公司长沙营业部计划就中金所 5 年期国债期货合约产品对长沙市场进行调研。请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、

office2007 及上软件环境等。

### (3) 考核时量

60 分钟

## 15. 试题编号：T-3-15 长沙市民外汇投资需求调研问卷制订

考核技能点编号：J-3-8

### (1) 任务描述

金道环球投资（GWFX）为金道集团旗下业务品牌，提供 24 小时外汇、黄金、白银等多元化环球金融产品在线交易，致力以优质的客户服务，领先的平台技术，极具竞争力的交易条件，满足环球投资者的不同需要。GWFX 同时为客户提供金道环球投资（英国）有限公司（Goldenway Global Investments (UK) Limited）及金道环球投资（新西兰）有限公司（Goldenway Global Investments (New Zealand) Limited）的外汇及差价合约（CFD）杠杆式投资服务，为客户提供最理想的投资环境，与您携手共创财富路。

外汇市场是全球交易量最大的金融市场，平均每日交易量高达 4 万亿美元，市场流通量极高；影响外汇走势的重要信息（例如经济数据及央行政策等），均由国家央行及统计局等权威机构统一发布，交易公平、公正、公开；您可以 24 小时双向交易外汇，既可买涨，也可买跌，汇率升跌皆有获利机会。

为何在 GWFX 交易外汇全球最高级别认证 GWFX 拥有国际监管机构最高级别认证：英国金道为英国金融行为管理局（FCA）（前金融服务管理局（FSA））认可的金融服务供应商（FCA 注册牌照号：185223）；新西兰金道为新西兰政府认可的金融服务供货商（FSP 注册牌照号：FSP124185）。

具竞争力的交易成本网上交易佣金全免，交易点差欧元/美元、美元/日元低至 0.5，澳元/美元低至 0.7。查看外汇点差更灵活的交易条件每次最小交易手数低至 0.01 手（1000 基础货币），最低只需

2 美元保证金即可开仓交易。查看外汇合约细则更灵活的杠杆灵活，杠杆可达 1500 倍，客户可根据交易策略及风险偏好自行调节。查看外汇合约细则 1000 万美元的成交执行力平台每口报价均支持高达 1000 万美元的交易量，即使同时下多手单子，均立即快速成交。开立真实账户无负数结余保证无论任何市况，账户的亏损都不会超过本金，有效控制亏损，提升风险管理能力。

### 测试任务：

金道环球投资公司计划针对长沙市民进行一次外汇投资需求调研。请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

#### (2) 实施条件

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

#### (3) 考核时量

60 分钟

## 16. 试题编号：T-3-16 长沙市场车贷需求调研问卷制订

考核技能点编号： J-3-8

### (1) 任务描述

好贷网，中国领先的企业及个人贷款智能搜索引擎，是为借贷人寻找贷款渠道，同时为银行及金融机构寻找匹配信贷客户的贷款平台。2013 年 3 月 25 日，好贷网正式上线运营，好贷网 CEO 李明顺。好贷网公司总部在北京，并在厦门设有分支机构，截止到 2018 年底已在全国 108 个城市开通了本地的在线免费贷款搜索与咨询服务，并与 5800 余家银行 4000 余家小贷公司、典当行及各类正规金融机构建立合作。

好贷网本身不提供贷款，而是着眼于帮助个人、中小企业筛选金

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

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

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

从国外发展的历史来看，用户通过互联网来购买金融产品是大势所趋。来自 Google 的一份 2017 年的调查表明，在欧美，88% 的网民在选择金融产品时，会在网上进行搜索、调研。这其中，66% 的网民完成调研后，会直接通过网站申请金融产品。而一份来自 Forrester 的调研报告显示，从 2007 年到 2018 年，英国人每年至少一次网上查询与申请金融产品的比例从 22%，上升为 50%。

### **测试任务：**

好贷网公司计划加大购车贷款产品在长沙市场的促销力度，需针对长沙市场的消费偏好进行一次市场调研。主要采用问卷调研法，请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷

1-2 个。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

## 项目 3 金融产品市场调查报告撰写

### 17. 试题编号：T-3-17 某银行服务质量调研报告撰写

考核技能点编号： J-3-9

#### (1) 任务描述

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

#### 调查对象情况

您的年龄	18 以下	18 到 28	28 到 38	38 以上
	0	30%	37.5%	32.5%
您的月收入	1000 以下	1000 到 3000	3000 到 6000	6000 以上
	12.5%	50%	12.5%	12.5%
性别	男		女	
	45%		55%	

#### 单频表

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

去银行办理的	理财业	投资指导	代理订票	信用卡业务	其他
--------	-----	------	------	-------	----



业务可多选	务				
概率	9%	13%	7%	40%	31%

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

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

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

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

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

如遇到态度冷漠甚至恶劣怎么做	向经理投诉	向消费者协会投诉	忍气吞声	其他
----------------	-------	----------	------	----

	25%	27.5%	25%	22.5%
--	-----	-------	-----	-------

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

银行服 务需要 改进的 地方可 多选	增加自 助设备	增加营 业窗口	合理收 费	改善营 业大厅 环境	增加业 务品种	改善服 务提高 效率	其他
	17%	22%	19%	7%	20%	10%	8%

### 测试任务：

请你根据以上提供的相关调研情况和材料及调查数据,进行深入细致地分析研究,揭示出本质,寻找出规律,得出调研结论,提出看法和建议,并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的某银行服务质量调研报告。其具体内容包括:标题、摘要(简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议)、正文(包含引言、情况介绍及分析预测)、结论和建议、附件等几部分,字数要求 300 字以上。

#### (2) 实施条件

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

#### (3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准(注:本标准适用于编号为 T-3-17~T-3-24 的试题)

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式规范（包括标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调研报告字数要求300字以上，每少5字扣1分。	
	文字表达	5	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强		
	标题	5	简洁、明了、富有吸引力（2分），能说明主题（3分）		
	正文	引言	10		即调研报告正文的前置部分。简明扼要，精炼概括（3分）。一般应交待出调查的目的、时间、地点、对象与范围、方法等与调查者自身相关的情况（3分），或也可概括市场调查报告的基本观点或结论，以便使读者对全文内容、意义等获得初步了解（4分）。
		情况介绍	15		对调研所得的基本情况介绍（3分），用叙述和说明相结合的手法将调研对象的历史和现实情况表述清楚（4分）。力求做到准确和具体（4分），富有条理性（4分）。
	分析预测	20	在对调查所获基本情况进行分析的基础上对市场发展趋势作出预测与评估（5分），采用议论的手法，对调查所获得的资料条分缕析，进行科学的研究和推断（5分），并据以形成符合事物发展变化规律的结论性意见		

				(4分)。用语要富于论断性和针对性,做到析理入微,言简意明(3分);分析正确(3分)	
		结论及建议	15	概括全文(2分)。综合说明调查报告的主要观点,深化文章的主题。形成结论(3分)。在对真实资料进行深入细致的科学分析的基础上,得出报告结论。提出看法和建议(6分)。通过分析,形成对事物的看法,在此基础上,提出建议或可行性方案。其中建议的针对性3分和可行性各3分。	
		附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计			100		

### 18. 试题编号: T-3-18 大学生群体中国工商银行综合服务满意度现状调查报告撰写

考核技能点编号: J-3-9

#### (1) 任务描述

大学生群体中国工商银行综合服务满意度现状调查

某高校金融专业调查组于2018年7-8月的暑期对各自所在的家乡怀化、衡阳、益阳、长沙和株洲等地进行实地随机调查,在调查过程中,共发放300份问卷,回收271份有效问卷。调查结果如下:

表1: 各年级大学生持工商银行卡情况表

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

表2: 校内ATM机分布状况表

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

比			%	%				%
---	--	--	---	---	--	--	--	---

**表 3：银行客户比例表**

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

**表 4：工商银行营业环境分析表**

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

**表 5：各年级工行客户使用网银业务表**

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

**表 6：工商银行服务与其他银行比较表**

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

**测试任务：**

请你根据以上提供的相关调研情况和材料及调查数据,进行深入细致地分析研究,揭示出本质,寻找出规律,得出调研结论,提出看法和建议,并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的某银行服务质量调研报告。其具体内容包括:标题、摘要(简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议)、正文(包含引言、情况介绍及分析预测)、结论和建议、附件等几部分,字数要求 300 字以上。

**(2) 实施条件**

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

**(3) 考核时量**

60 分钟

### 19. 试题编号：T-3-19 中国进出口银行支持企业“走出去”情况调查报告撰写

考核技能点编号：J-3-9

#### (1) 任务描述

中国进出口银行支持企业“走出去”情况调查报告

为了解中国进出口银行支持企业“走出去”情况，某校金融管理学生调查小组，以外向型企业为主要调查对象，探索中国进出口银行在支持企业“走出去”的情况，进而提出一些改进建议。共发出问卷 300 份，有效问卷 260 份，问卷表主要针对外向型企业（特别是与中国进出口银行有业务往来的企业）的高管与财务人员。结果如下：

表 1：被调查的企业情况

企业性质	A. 国有企业	B. 集体企业	C. 私营企业	D. “三资”企业	E. 其他企业
企业数量	1	0	4	1	0
企业占调查百分比	16%	0%	66.66%	16.66%	0%

表 2：在被调查企业中，其业务情况

企业主要面向的市场	本地市场	本省市场	国内市场	国际市场	其他市场
企业的数量	4	4	2	2	1
企业占调查百分比	30.76%	30.76%	15.38%	15.38%	0.13%

表 3：企业“走出去”的主要动机

企业“走出去”的主要动机	开拓产品国际市场	转移国内多余生产能力	获取或有效利用资源与技术	国内市场竞争压力	其他
调查人数	104	52	52	26	26
占调查的百分比	40%	20%	20%	10%	10%

表 4：企业“走出去”主要困难

企业“走出去”的主要困难	政府扶持政策申请手续繁杂	申请使用外汇困难	国内融资困难	信息咨询服 务短缺	其他
调查人数	208	44	2	4	2
占调查的百分比	80%	16%	1%	2%	1%

表 5：企业面向国际市场的主要业务

企业“走出去”的主要业务选择	加工贸易	技术贸易	对外劳务合作	境外承包工程	其他
占调查的百分比	58.35%	25%	8.33%	8.33%	25%

表 6：企业与中国进出口银行已有业务主要是对外工程承包和境外投资类贷款

业务关系	出口信贷	对外承包工程和境外投资类贷款	提供对外担保	资信调查、咨询、评估和见证业务	其他
数量	25%	40%	10%	17%	8%

表 7：进出口银行的主要竞争优势

贷款主要优势	跨地域贷款、范围大	利率低、融资成本低	赢得品牌信誉	获得资讯服务	其他
人数	9%	32%	43%	12%	4%

### 测试任务：

请你根据以上提供的相关调研情况和材料及调查数据,进行深入细致地分析研究,揭示出本质,寻找出规律,得出调研结论,提出看法和建议,并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的某银行服务质量调研报告。其具体内容包括:标题、摘要(简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议)、正文(包含引言、情况介绍及分析预测)、结论和建议、附件等几部分。字数要求 300 字以上。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

## 20. 试题编号：T-3-20 个股情况调查报告撰写

考核技能点编号： J-3-10

### (1) 任务描述

证券代码：000767 证券简称：\*ST 漳电 公告编号：2012 临-040  
2019 年第三季度报告

本公司董事会、监事会及董事、监事、高级管理人员保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负个别及连带责任。所有董事均已出席了审议本次季报的董事会会议。公司负责人文生元、主管会计工作负责人韩志伟及会计机构负责人（会计主管人员）任贵明声明：保证季度报告中财务报告的真实、完整。

#### (一) 重大事项进展情况及影响和解决方案的分析说明

1、非标意见情况  适用  不适用

2、公司存在向控股股东或其关联方提供资金、违反规定程序对外提供担保的情况  适用  不适用

3、日常经营重大合同的签署和履行情况  适用  不适用

4、其他  适用  不适用

(二) 公司或持股 5%以上股东在报告期内或持续到报告期内的承诺事项

适用  不适用

#### (三) 对 2012 年度经营业绩的预计

预测年初至下一报告期期末的累计净利润可能为亏损或者与上年同期相比发生大幅度变动的警示及原因说明  适用  不适用

#### (四) 其他需说明的重大事项

1、证券投资情况  适用  不适用



2、衍生品投资情况  适用  不适用

(五) 报告期内接待调研、沟通、采访等活动登记表

接待时间	接待地点	接待方式	接待对象类型	接待对象	提供的资料
2019年03月14日	资本部办公室	电话沟通	机构	何先生	咨询公司当前情况
2019年03月21日	资本部办公室	电话沟通	机构	岳先生	咨询公司当前情况
2019年04月26日	资本部办公室	电话沟通	机构	韩先生	咨询公司当前情况
2019年04月27日	资本部办公室	电话沟通	个人	杨先生	咨询公司当前情况
2019年05月02日	资本部办公室	实地调研	个人	高先生	咨询公司当前情况
2019年05月02日	资本部办公室	实地调研	个人	崔先生	咨询公司当前情况
2019年05月02日	资本部办公室	电话沟通	机构	陈女士	咨询公司当前情况
2019年05月03日	资本部办公室	电话沟通	机构	王先生	咨询公司当前情况
2019年05月04日	资本部办公室	实地调研	个人	王女士	咨询公司当前情况
2019年05月08日	资本部办公室	电话沟通	机构	韩先生	咨询公司当前情况
2019年05月21日	资本部办公室	实地调研	机构	刘女士	咨询公司当前情况
2019年05月22日	资本部办公室	电话沟通	个人	葛女士	咨询公司当前情况
2019年04月23日	资本部办公室	电话沟通	机构	韩先生	咨询公司当前情况
2019年08月08日	资本部办公室	实地调研	机构	陈女士	咨询公司当前情况
2019年09月05日	资本部办公室	实地调研	机构	黄女士	咨询公司当前情况

接待时间	接待地点	接待方式	接待对象类型	接待对象	提供的资料
2019年09月11日	资本部办公室	实地调研	个人	卢先生	咨询公司当前情况

### 测试任务：

请你根据背景资料\*ST漳电实际情况，进行分析，按照调查报告形式撰写一份调查报告。现需对给定的调研情况和材料进行深入细致地分析研究，揭示出本质，寻找出规律，得出调研结论，提出看法和建议，并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的市场调研报告。其具体内容包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分，字数要求300字以上。

#### （2）实施条件

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

#### （3）考核时量

60分钟

### 21. 试题编号：T-3-21 基金公司规模与排名调查报告撰写

考核技能点编号：J-3-10

#### （1）任务描述

基金公司规模与排名

随着基金管理公司设立门槛的降低，行业市场化程度加深，基金管理公司之间的竞争也越来越激烈。从2018年的状况来看，大的基金管理公司占据主要市场份额的大格局并没有改变，但天弘基金靠余额宝的发展而快速实现规模的迅速膨胀，一举进入行业前列，震动了整个行业。

2019年，基金行业的市场集中度维持了与过去几年相类似的稳定

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

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

在激烈的竞争下，2019 年基金公司管理资产规模的排名变动是近年来较大的。天弘基金凭借余额宝带动了规模的迅速膨胀，从 2017 年的第 50 名迅速提升到了 2019 年的第二名，震动了整个行业。规模上升较快的公司还包括农银汇理、景顺长城、上投摩根、中银、汇添富等；规模下降的速度较快的基金公司包括易方达、博时、国泰。排名上升较快的公司包括天弘、农银汇理、上投摩根，排名下降较快的公司还包括博时、建信、国投瑞银等。

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

### **测试任务：**

请你根据背景资料基金公司规模与排名的实际情况，进行分析，

按照调查报告形式撰写一份调查报告。现需对给定的调研情况和材料进行深入细致地分析研究，揭示出本质，寻找出规律，得出调研结论，提出看法和建议，并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的市场调研报告。其具体内容包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分，字数要求 300 字以上。

### （2）实施条件

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

### （3）考核时量

60 分钟

## 22. 试题编号：T-3-22 长沙市居民收入水平及保险需求调研报告撰写

考核技能点编号：J-3-11

### （1）任务描述

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

#### 1. 您的性别

选项	男	女
比例	60.88%	39.12%

#### 2. 您的年龄

选项	41-50 岁	31-40 岁	51-60 岁	26-30 岁	61 岁以 上	18-25 岁	18 岁以 下
----	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

比例	40.34%	30.93%	16.33%	7.92%	3.22%	1.01%	0.25%
----	--------	--------	--------	-------	-------	-------	-------

### 3. 婚姻家庭状况

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

### 4. 您的月收入

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

### 5. 您认为保险的主要作用和意义是（可多选）

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

### 6. 您购买过哪些保险产品（可多选）

选项	医疗 险	意 外 险	车 险	养 老 险	投 资 保 险	子 女 教 育 保 险	家 庭 财 产 保 险	没 有 购 买 过	其 它
比 例	21.17 %	21.00 %	15.76 %	15.01 %	12.05 %	8.43%	3.88%	1.35%	1.35 %

### 7. 如果买过，您是给谁买的保险（可多选）

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

### 8. 如果没有买过保险，原因是（可多选）

选项	比例
保险公司投保容易理赔难	27.86%

保险太复杂，不知道该买什么	21.33%
业务员不可信，受到多次骚扰	18.13%
收入不高，买不起	14.94%
其它	8.80%
保险没用	5.33%
想买，但不知道该找谁	3.60%

### 9. 您对购买过的保险产品的内容了解程度

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

### 10. 您购买保险的目的是（可多选）

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

### 11. 您对长沙地区的保险公司及其产品的了解程度是

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

12. 如果您购买保险，您计划选择

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

13. 购买保险后您最担心的问题是

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

14. 您认为本人的保险保障情况，属于以下哪种

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

15. 如果只有一个选择，您会优先为谁购买保险

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

16. 在未来选择保险产品时，你可能会选择哪几类产品（任选三项）

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

17. 您每年愿意在保险上投入的费用约为

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

18. 您认为，购买保险的费用和您整体收入的占比是

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

19. 在现有社会基本保险之外，您对于商业保险的态度如何？

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

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

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

### 测试任务：

根据以上数据，自拟题目编写一篇调研报告。其具体内容包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分，字数要求 300 字以上。

### （2）实施条件

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

### （3）考核时量

60 分钟



### 23. 试题编号：T-3-23 平安保险服务的满意程度调查报告撰写

考核技能点编号：J-3-11

#### (1) 任务描述

##### 一、本次调查的简介

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

(二) 调查内容：保险基本信息、投保满意度、服务满意度、理赔满意度

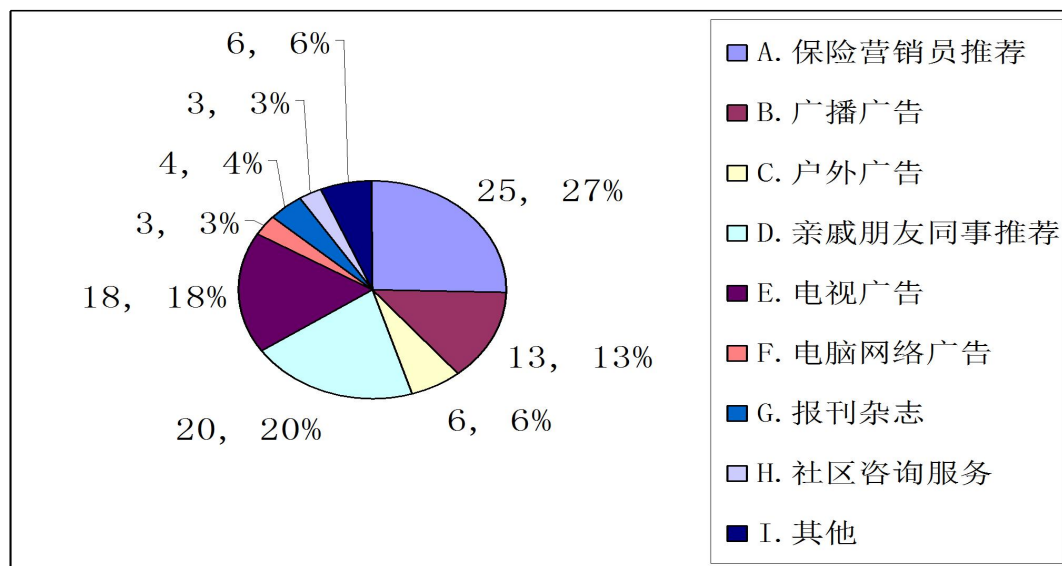
(三) 调查对象及方式：买过保险者，问卷调查（走访）

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

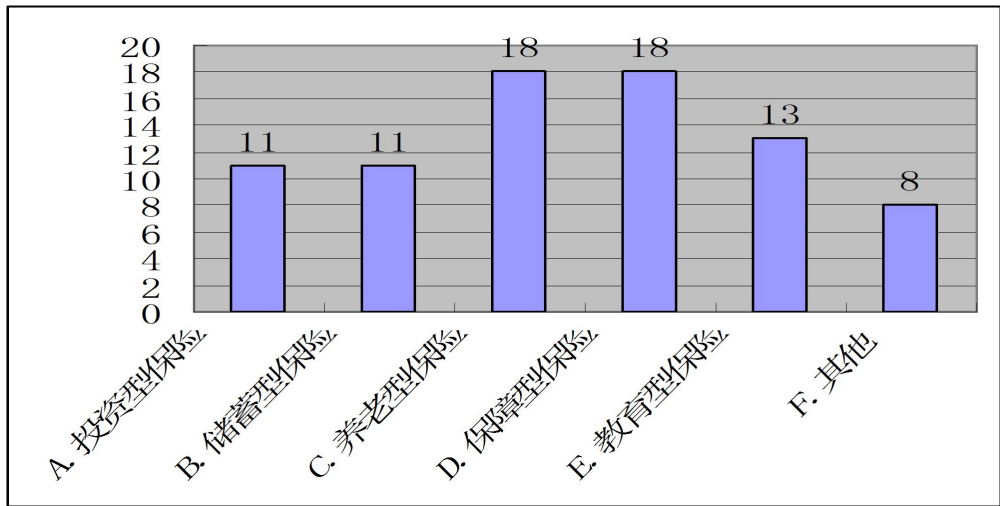
##### 二、调查问卷结果汇总分析

1、您获得有关平安保险公司和保险产品信息的渠道是？\_\_\_\_\_

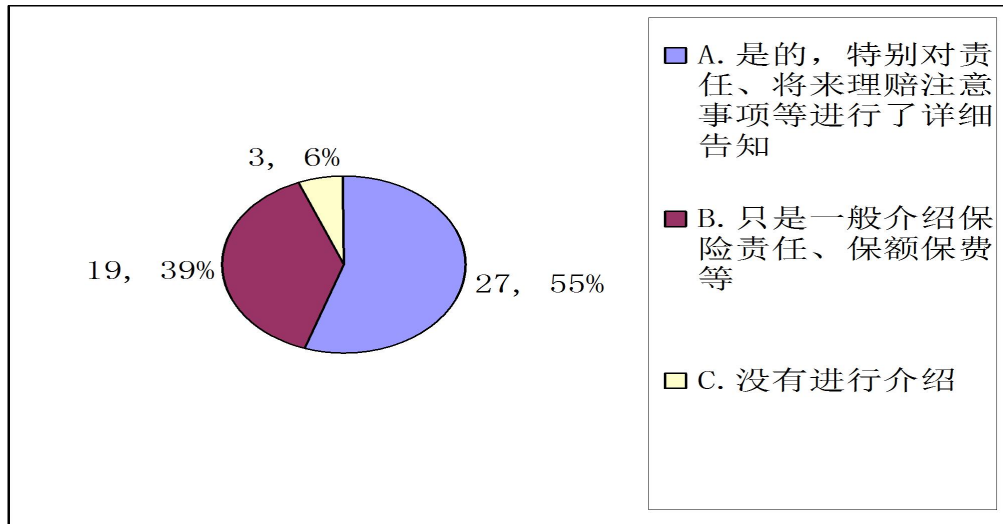
(可多选)



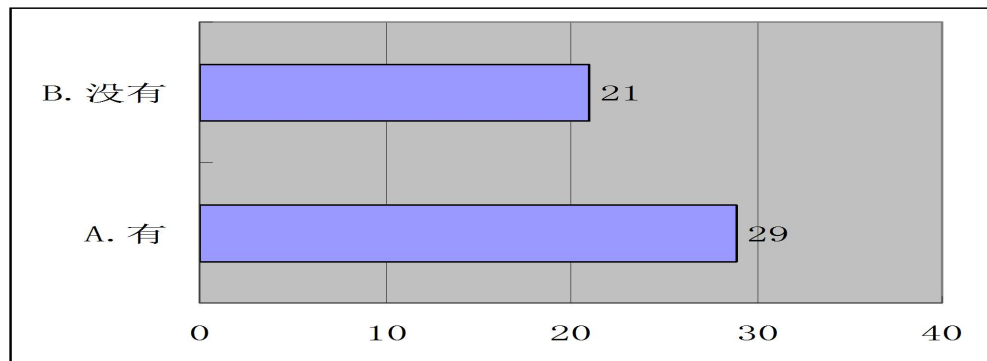
2、您购买的保险是哪一个险种\_\_\_\_\_ (可多选)



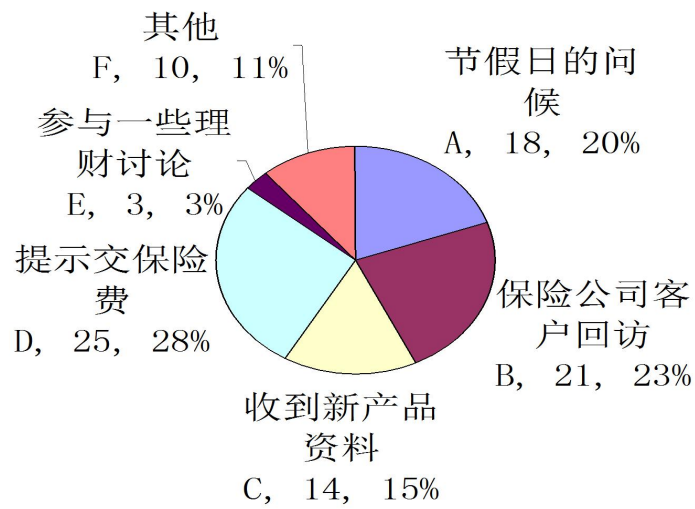
3、在投保时，保险业务人员是否给您详细解释条款？ \_\_\_\_\_



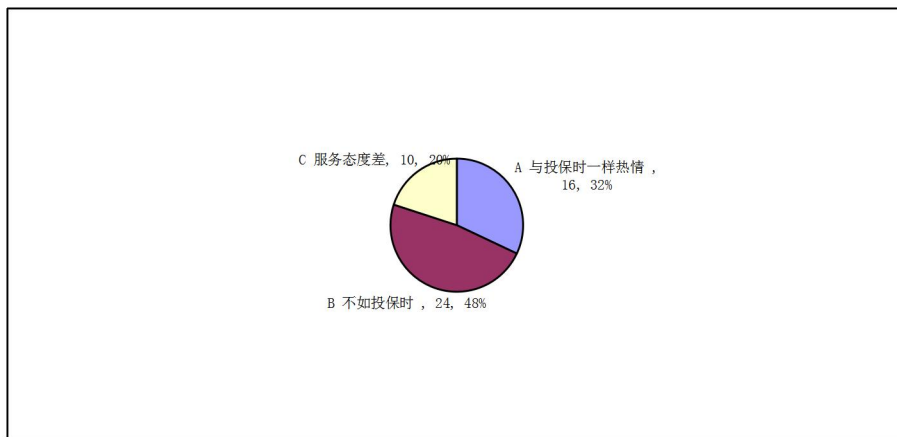
4、保险营销员在向您宣传保险业务时，有无扩大保险责任范围，夸大保险作用等误导？ \_\_\_\_\_



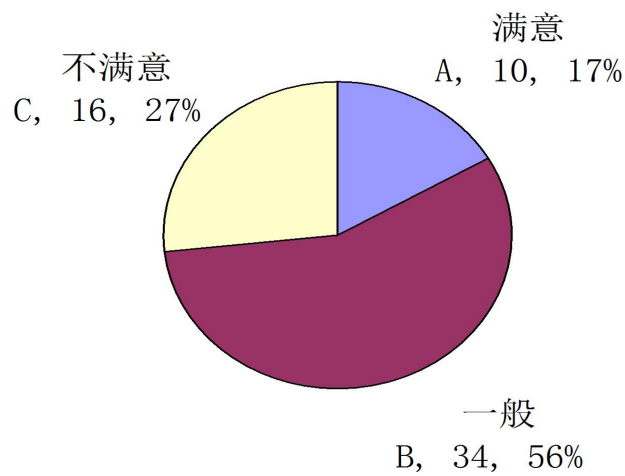
5、您购买保险，平时都享受下列哪些服务-----



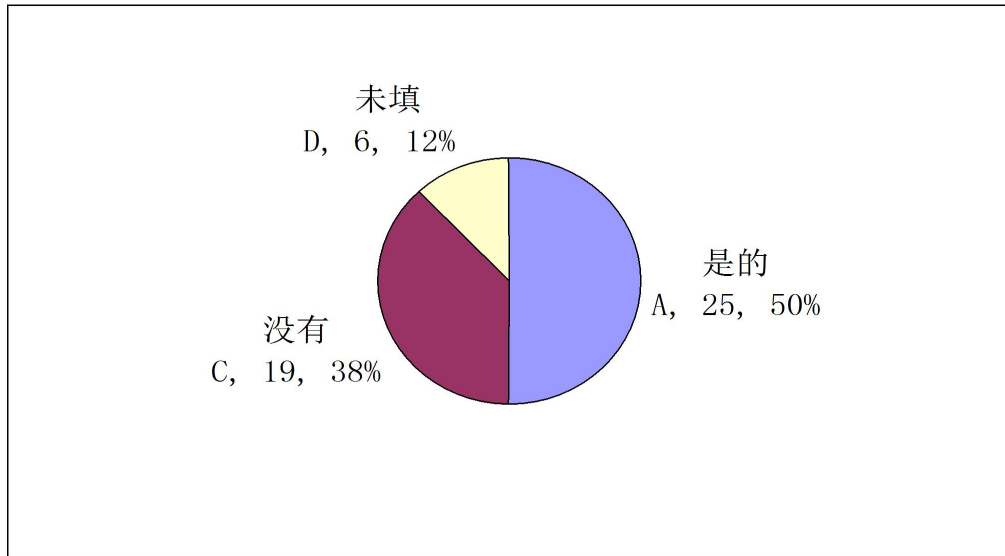
6、你对保险日常服务的评价-----



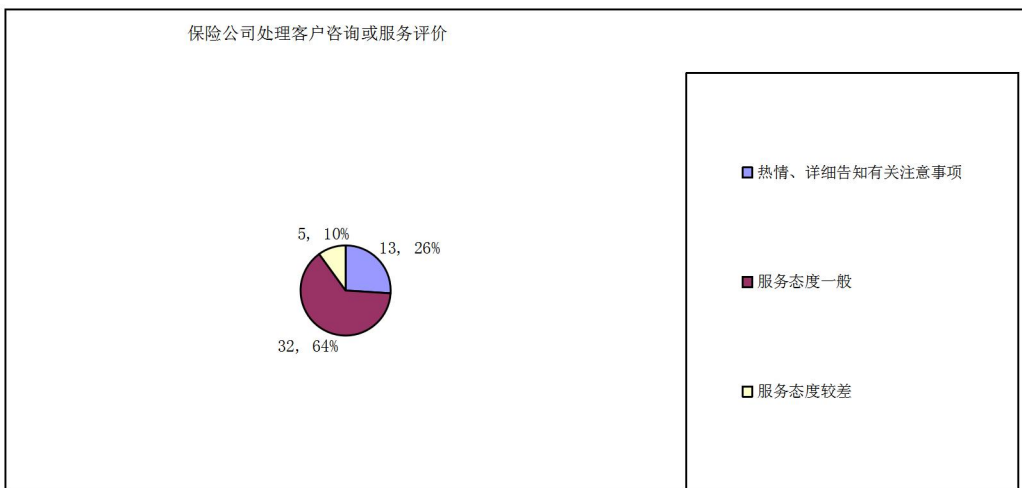
7、当您就有关问题进行咨询时，您对客服人员回答是否满意？



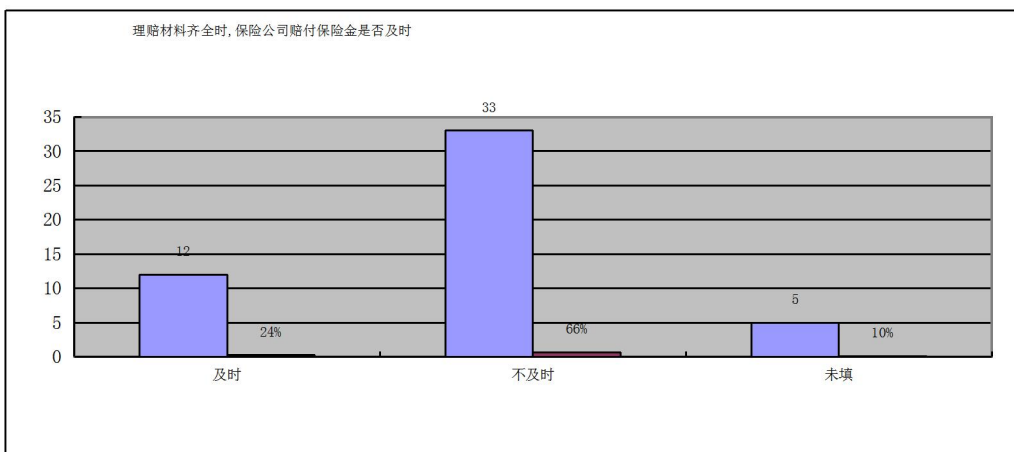
8、保险公司是否能按规定办理出险后赔付？



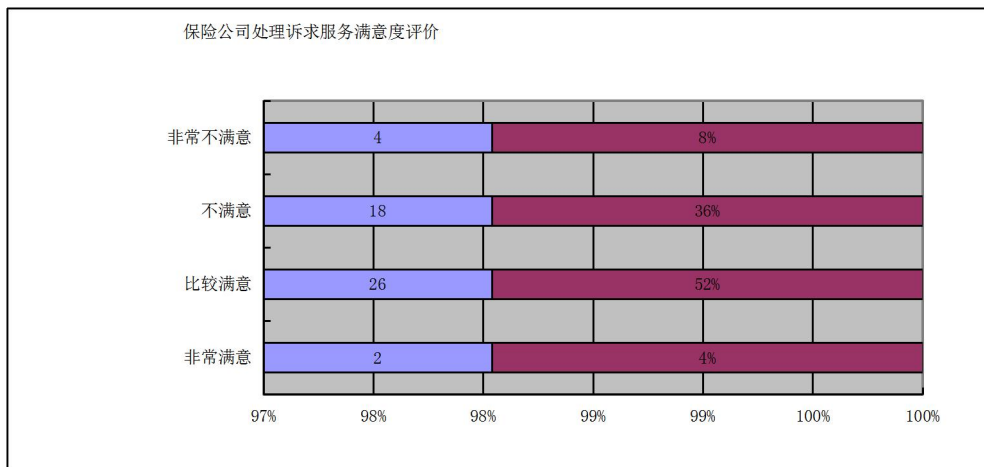
9、您对保险公司处理客户咨询或投诉的评价-----



10、各种理赔材料齐全时，您感觉保险公司的赔付保险金是否及时？



11、您对保险公司处理诉求服务满意度评价是-----



**测试任务：**

根据以上数据，自拟题目编写一篇调研报告。其具体内容包包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分，字数要求 300 字以上。

**(2) 实施条件**

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

**(3) 考核时量**

60 分钟

**24. 试题编号：T-3-24 长沙市大学生保险意识调研报告撰写**

考核技能点编号：J-3-11

**(1) 任务描述**

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

1. 请问您现在读大几？（ ） [单选题]

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

2. 截止至今，您在大学期间购买过学平险吗？（ ） [单选题]

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

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

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

4. 你觉得有必要的原因（ ） [多选题]

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

5. 你觉得没有必要的原因（ ） [多选题]

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

6. 您所知道的学平险具备了以下哪些保障内容？（ ） [多选

题]

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

7. 你觉得学校提供的学平险有什么缺点？（ ） [多选题]

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

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

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

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

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

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

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

### 测试任务：

根据以上数据，自拟题目编写一篇调研报告。其具体内容应包括：标题、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分，字数要求 300 字以上。

### （2）实施条件

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

### （3）考核时量

60 分钟

## 项目 4 个人金融产品销售方案设计

**25. 试题编号：T-3-25 工商银行公司业务产品：流动资金贷款销**



## 售方案

考核技能点编号：J-3-12

### (1) 任务描述

工商银行公司业务产品：流动资金贷款

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

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

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

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

主要包括营运资金贷款、周转限额贷款、临时贷款、法人账户透支、备用贷款等等。

### 测试任务：

工商银行永州某支行为了提高本辖区企业客户的市场份额，拟重点力推流动资金贷款这一类金融产品，要求该支行的客户经理和营销人员加大推销力度，以实现支行这一市场目标。你是这家支行的营销人员，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，制订并撰写出你个人的格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的这一产品的推销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于400字。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准（注：本标准适用于编号为：T-3-25~T-3-32 的试题）

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

	略		道、促销方式等最适组合。	
	经费预算	5	有预算与分配表（2分）费用预算合理，可行（3分）	
	效果评估	5	有效果评估（2分），效果评估合理，符合企业要求（3分）。	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到。	
小计		100		

## 26. 试题编号：T-3-26 工商银行商品融资业务销售方案

考核技能点编号：J-3-12

### （1）任务描述

工商银行商品融资业务

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

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

### 3、办理条件

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

商品：大宗商品原材料。

### 4、申请条件

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

### 5、担保要求

以借款人所有的大宗商品进行质押担保。

## 6、业务流程

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

### 测试任务：

工商银行永州某支行，根据市场经营和竞争需要，推出商品融资业务，需要面向市场进行推广和销售，要求该支行的客户经理和营销人员加大推销力度，以实现支行这一市场目标。你是这家支行的营销人员，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，制订并撰写出你个人的格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的这一产品的推销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于 400 字。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

## 27. 试题编号：T-3-27 齐鲁证券融资融券业务销售方案

考核技能点编号：J-3-13

### (1) 任务描述

融资融券交易，是指投资者向具有融资融券业务资格的证券公司提供担保物，借入资金买入证券（融资交易）或借入证券并卖出（融券交易）的行为。从世界范围来看，融资融券制度是一项基本的信用交易制度。现阶段我国的融资融券业务采用“集中化、单轨制”的业务

模式，即由证券公司对客户融资融券，并由证券金融公司向证券公司提供转融通服务。

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

齐鲁证券有限公司多年来致力于为广大投资者提供证券代理买卖、投资咨询、财务顾问、证券发行与承销、收购兼并、资产重组、资产管理、融资融券、证券投资基金代销、股指期货中间介绍、向保险机构投资者提供综合服务、代销金融产品等全方位的专业化证券投、融资服务。

### 测试任务：

齐鲁证券计划在 2018 年 12 月开始在长沙市场推广融资融券业务，请根据材料进行分析策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的产品推销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于 400 字。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

## 28. 试题编号：T-3-28 保险公司“少儿保险”产品销售方案

考核技能点编号：J-3-13

### (1) 任务描述

信诚『旺子成龙』

被保险人年龄：60 天-9 周岁

投保人年龄：18-50 周岁，且投保人年龄+缴费期≤60。

缴费方式：年缴，至 15 周岁。

保障期限：至被保险人 21 岁。

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

产品特色：一个“教育+保障+分红+保费豁免”为一体的少儿保险产品。将保险利益集中在高中和大学教育阶段，针对性强，确保孩子顺利完成学业。提供全面的少儿意外及医疗保障，为孩子顺利成长保驾护航。提供特色豁免权益，豁免保障在同类产品中范围最宽，除身故外，投保人如罹患 25 种重大疾病之一也能豁免。

市场同类产品中免责条款最少，仅为 3 条

保险责任：生存金

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

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

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

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

因父母发生意外或患病而中断，体现最为周到的关怀，给全家人一个无忧的未来。

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

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

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

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

其它权益：保单借款和保险费垫缴。

### 测试任务：

保险公司推出一份“少儿保险”产品，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于 400 字。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

## 29. 试题编号：T-3-29 国寿鑫裕养老保险销售方案

考核技能点编号：J-3-14

### (1) 任务描述

某年中国人寿推出一款专为退休生活打造的新型养老产品组合国寿鑫裕养老保险组合，国寿鑫裕养老保险组合包括：国寿鑫裕养老年金保险（分红型）、国寿鑫裕定期重大疾病保险、国寿鑫裕护理保险、

国寿鑫裕长期意外伤害保险四款产品。

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

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

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

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

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

养老金领取期间，为使被保险人有足够的养老金提高晚年生活品质，该产品组合则侧重在养老金的给付上，养老金领取年限可长达 25



年。

### 测试任务：

某保险公司推出的一份针对老年人市场的组合保险产品，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于 400 字。

#### (2) 实施条件

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

#### (3) 考核时量

60 分钟

### 30. 试题编号：T-3-30 平安守护天使 E 款保险卡销售方案

考核技能点编号：J-3-14

#### (1) 任务描述

平安守护天使 E 款保险卡

##### 1、投保范围

投保年龄：18-40 周岁的女性

##### 2、保险期间（1 年）

产品特点：守护天使卡针对女性量身定做，附加保障女性妇科癌症，是女性保险的最佳选择。可作为礼物，送给女性。投保流程简单，全国均可理赔。

保险责任：保障项目 保险金额 女性保险-守护天使 E 款保险卡保障范围解释

1) 意外身故/残疾/烧烫伤 8 万元 因意外伤害事故身故/残疾/烧烫伤的，我们将按条款赔付保险金；

2) 意外医疗 1 万元 因意外伤害事故发生医疗费用，我们将就其事故发生之日起一百八十日内实际支出的按照当地社会医疗保险主管部门规定可报销的、必要、合理的医疗费用超过人民币 100 元部分

给付“意外伤害医疗保险金”；

3) 乳腺癌保险 2 万元 被保险人经诊断于本合同保险期间开始之日起 30 日后初次患“乳腺癌”（原位癌除外），我们将赔付乳腺癌保险金；

4) 其他妇科癌症保险 1 万元 被保险人经诊断于本合同保险期间开始之日起 30 日后初次患乳腺癌之外的“原发性妇科癌”（原位癌除外），我们将赔付其他妇科癌症保险金。

备注：守护天使 E 款保险卡保障范围详情

如果被保险人在保险期间：因意外伤害事故身故，我们将按条款赔付“意外伤害身故保险金”；因意外伤害事故残疾，我们将按条款赔付“意外伤害残疾保险金”；因意外伤害事故烧烫伤，我们将按条款赔付“意外伤害烧烫伤保险金”；因意外伤害事故发生医疗费用，我们将就其事故发生之日起一百八十日内实际支出的按照当地社会医疗保险主管部门规定可报销的、必要、合理的医疗费用超过人民币 100 元部分给付“意外伤害医疗保险金”；

在条款约定时间内初次患“原发性妇科癌”（原位癌除外），我们将赔付“妇科癌保险金”。如果该妇科癌为乳腺癌，则按照“妇科癌保险金”标准再赔付“乳腺癌保险金”。

以上为平安祈福-守护天使卡的保障范围说明，未尽事宜请以守护天使 E 款保险卡适用条款为准。

### 测试任务：

某保险公司推出的一份专门针对长沙女性客户的保险产品，请你根据背景资料设计一份产品推销方案，要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于 400 字。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

### 31. 试题编号：T-3-31 上海国际信托有限公司产品现金丰利销售方案

考核技能点编号：J-3-15

#### (1) 任务描述

上海国际信托有限公司产品现金丰利

信托计划名称：现金丰利系列集合资金信托计划

信托计划类型：开放式，投资者可以在工作日随时加入或退出

预期年化收益率：4% ~ 5.5%

手续费：加入、追加投资和退出均不收取任何手续费

加入与退出：加入和追加实行 T 日计算收益，投资者认购资金到账的当天即开始享有投资收益。赎回资金预计可于 T+1 个工作日内划付，但由于通讯或电脑系统故障、信托利益指定账户的开户行操作系统的差异等因素，有可能导致赎回资金延迟到账。

收益计算：每日计算收益，根据信托资产投资组合每天所产生的净收

加入时的资金要求：合格投资者首次加入的最低金额为人民币 20 万元，并可按照 1 万元的整数倍增加。

追加时的资金要求：委托人追加投资本信托的资金最低为人民币 5 万元，并可按 1 万元的整数倍增加。

合格投资者要求：根据《信托公司集合资金信托计划管理办法》第五、第六条之规定，信托计划委托人必须为合格投资者，是指符合下列条件之一，能够识别、判断和承担信托计划相应风险的人：

(一) 投资一个信托计划的最低金额不少于 100 万元人民币的自然人、法人或者依法成立的其他组织；

(二) 个人或家庭金融资产总计在其认购时超过 100 万元人民币，且能提供相关财产证明的自然人；

(三) 个人收入在最近三年内每年收入超过 20 万元人民币或者夫妻双方合计收入在最近三年内每年收入超过 30 万元人民币，且能提供相关收入证明的自然人。

退出时的资金要求：首次加入 7 个工作日后可以申请退出；部分退出的，退出份额最低为人民币 5 万元整，并可按 1 万元的整数倍增加。

个人投资者在办理加入和退出手续时需提供本人身份证原件和银行账户卡的复印件以及“现金丰利”《加入及追加投资申请单》，如需委托他人办理还需出示代理人身份证和委托书

机构投资者在办理加入和退出手续时需提供营业执照或机构代码证、复印件、“现金丰利”《加入及追加投资申请单》、代理人合法身份证明文件、法人代表授权委托书、公章以及法人代表章

手续费：加入、追加投资和退出均不收取任何手续费

营业时间：9:00~11:30，13:00~15:00（法定节假日、公告暂停日除外）

办理地点：长沙市芙蓉路 155 号上海信托财富管理总部

### 测试任务：

上海国际信托有限公司拟重点在长沙力推这一金融产品，你是这家公司湖南分公司的营销人员，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，制订并撰写出你个人的格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的这一产品的推销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于 400 字。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

**32. 试题编号：T-3-32 中国融资租赁有限公司融资租赁业务销售**

## 方案

考核技能点编号：J-3-15

### (1) 任务描述

中国融资租赁有限公司融资租赁业务

基本模式：

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

服务领域：

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

业务优势：

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

主要模式：

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

测试任务：

中国融资租赁有限公司拟重点在长沙力推这一金融业务，你是这家公司的营销人员，请根据给定的背景资料，结合你所学的知识，制订并撰写出你个人的格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的这

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

## (2) 实施条件

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

## (3) 考核时量

60 分钟

# 项目 5 金融网点金融产品促销方案制定

## 33. 试题编号：T-3-33 工商分行国内保理业务促销方案

考核技能点编号：J-3-16

### (1) 任务描述

工商分行国内保理业务

#### 一、产品释义

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

#### 二、产品功能

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

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

(三) 相比流动资金贷款，保理期限更具灵活性，有效降低客户

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

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

### 三、办理形式

单（双）保理、有（无）追索权保理、公开（隐蔽）保理

### 四、适用对象

（一）原则上适用于采用赊销为付款方式的国内货物贸易或服务贸易；

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

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

（四）适用于希望减轻应收账款管理与催收负担的卖方。

### 五、申请条件

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

（二）拥有贷款卡；

（三）拥有开户许可证，并在我行开立结算账户；

（四）拥有合法的商品交易合同并且卖方已经有效履行义务。

### 六、担保要求：可免担保

### 七、业务流程

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

### 测试任务：

工商银行长沙星沙某营业网点拟在 10 月份湖南金融产品展销会上将对国内保理业务产品开展大型的宣传促销活动，银行机构把任务交给你，请你制定并撰写出宣传促销方案的框架。要求文字简练、准

确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，具有一定可行性，字数不少于 400 字。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

### (4) 评价标准（适用于试题编号：T-3-33~ T-3-40）

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



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

### 34. 试题编号：T-3-34 招商银行浪漫人生品牌促销方案

考核技能点编号：J-3-16

#### (1) 任务描述

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

#### 1、居家服务——居家生活好帮手！

◇ 刷卡消费

◇ 自助缴费——水、电、煤气、电信等各种日常生活费用 “自助缴费”业务。

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

#### 2、融资业务——解决您资金周转的需求！

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

◇ 个人汽车消费贷款——最长可达5年的汽车按揭贷款。

◇ 信用卡循环授信——循环信用是一种按日计息的小额、无担保

贷款。

◇ 信用卡免息分期付款。

◇ 信用卡调高临时额度。

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

3、投资业务——选择招商银行，把握投资先机！

◇ 第三方存管业务，业界公认系统最稳定、服务最规范的存管银行。

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

4、电子银行——为您提供更方便、全方位的服务！

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

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

5、个性化产品及增值服务

◇ 溢财通——“溢财通”是招商银行首家推出智能理财新工具。

**测试任务：**

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

**(2) 实施条件**

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、

office2007 及上软件环境等。

### (3) 考核时量

60 分钟

## **35. 试题编号：T-3-35 广发证券长沙荷花路营业部定投基金促销方案**

考核技能点编号：J-3-17

### (1) 任务描述

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

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

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

基金定投在成熟市场中非常流行，特别是在中国台湾，这种方法符合东方人储蓄习惯和积少成多的聚财思想。台湾是 1989 年开始做基金定投业务的，近 20 年的时间里，定投成为台湾普通投资者投资基金的重要方式。数据显示，在台湾 14 家著名的基金公司中，有 9

家基金公司定投业务的基金份额占到公司管理基金总量的 60%。在台湾，定投被形象地比喻成“传家基金”，意思是说，坚持这个投资方式，可以年年坚持、代代相传，为家庭积累财富。可以看到，定投作为一种成熟的基金投资理念在成熟市场上得到大家的广泛认同。

其实，投资人只要能不被短期波动所困扰，对中国经济乃至世界经济的长远成长有信心，都可以通过基金定投尝试学做“巴菲特”，用自己的实践巴菲特“滚雪球”的投资哲学。能够坚持定投的人在投资心态上也会越来越成熟，勇于面对市场的不确定性。对于投资，如果心态上立于不败之地，就向成功迈进了一大步。

### 测试任务：

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

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

## 36. 试题编号：T-3-36 某保险公司“两全保险”促销方案

考核技能点编号：J-3-18

### (1) 任务描述

产品名称：“两全保险”

投保年龄：出生满 30 天以上至 50 周岁以下

缴费方式：10 年、15 年、20 年

保险期限：保障至 80 周岁

保险期间：保险期间为合同生效之日起至被保险人年满八十周岁

的年效对应日止。

保险责任：

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

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

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

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

测试任务：

永州某保险公司推出一份“两全保险”产品，请根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的促销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，具有一定可行性，字数不少于 400 字。

## （2）实施条件

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

## （3）考核时量

60 分钟

### **37.试题编号：T-3-37 某保险公司机动车辆保险促销方案**

考核技能点编号：J-3-18

### (1) 任务描述

产品名称：商业机动车辆保险

产品提供方：中国人寿财产保险股份有限公司

产品简介：商业机动车辆保险包括：第三者责任保险、机动车损失保险、车上人员责任保险、机动车盗抢保险四主险，玻璃单独破碎险等十五附加险。承保车辆财产损失和经济赔偿责任。

保险期间：除另有约定外，保险期间为一年。

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

投保案例：

王先生有一辆新车购置价为 79800 元、车龄为 1 年的长安牌轿车，通过拨打国寿财险电销专线：4008-007-007，在坐席专员的介绍下，结合自己的购买意向，按照车损险的基准保费及费率系数，以 870.63 元购买了电话营销专用机动车辆损失保险。按照王先生留下的联系方式及配送地址，我们安排了专业的配送人员进行上门服务。

测试任务：

永州某保险公司已经推出商业机动车辆保险。为了扩大市场份额，现请你根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的促销方案。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，具有一定可行性，字数不少于 400 字。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

## 38. 试题编号：T-3-38 某公司重大疾病保险促销方案

考核技能点编号：J-3-18

### (1) 任务描述

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

**产品名称：**国寿康宁终身重大疾病保险。

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

**保险期间：**终身。

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

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

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

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

②身故保险金：被保险人身故，本公司给付身故保险金 30 万元，合同终止。

**测试任务：**

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

## (2) 实施条件

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

## (3) 考核时量

60 分钟

### 39. 试题编号：T-3-39 平安旅游意外险促销方案

考核技能点编号 J-3-18

#### (1) 任务描述

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

基本类别：

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

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

保险责任：

①意外身故、残疾或烧烫伤保障：被保人因意外伤害事故导致身



故或残疾，保险公司将赔偿意外身故保险金或按照“残疾程度与给付比例表”或“烧设伤赔付比例表”支付意外残疾保险金。

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

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

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

### 测试任务:

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

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟

## 40. 试题编号: T-3-40 湖南省信托有限责任公司产品促销方案

考核技能点编号: J-3-19

### (1) 任务描述

湖南省信托有限责任公司产品

关于湖南信托宁乡县新城片区棚户区及安置房建设项目集合资金信托计划(A 期)发行的公告

来源: 湖南信托 作者: 业务一部 时间: 2018-7-16 16:57:01

公司推出湖南信托宁乡县新城片区棚户区及安置房建设项目集合资金信托计划,信托计划总规模为不超过 18000 万元(含 18000 万元),分两期发行,具体期限以信托合同约定为准。本次于 2014 年 7 月 15 日推出的是湖南信托宁乡县新城片区棚户区及安置房建设项目集合资金信托计划(A 期)。

本期信托规模:不低于 8000 万元人民币(含 8000 万元),最终以信托计划项下本期信托成立时的实际规模为准,受托人有权调整信托规模,并在受托人网站上予以公告。

本期认购金额:投资者加入本信托计划的信托单位最低为 100 万个,并可按 1 万个单位的整数倍增加,每个信托单位为 1 元。

本期信托期限:不超过 25 个月,自当期信托计划成立之日起计算。信托计划期限满 12 个月后,湖南信托有权提前结束该期信托计划。

预计年收益率为:购买金额 100 万元(含)至 300 万元(不含)之间的为 8.8%,300 万元(含)至 1000 万元(不含)之间的为 9.5%,1000 万元(含)以上的为 10%。

信托推介期限:2018 年 7 月 15 日到 2018 年 8 月 14 日

特此公告。

### **测试任务:**

湖南省信托有限责任公司产品,拟重点力推这一金融产品,拟在 8 月份开展促销宣传活动,公司请你制定并撰写出宣传促销方案的框架。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范,具有一定可行性,字数不少于 400 字。

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

60 分钟



## 模块四 金融业务处理技能

### 项目 1 保险业务处理

#### 1. 试题编号：T-4-B-1：保险利益原则的运用

考核技能点编号 J-4-B-1

##### (1) 任务描述

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

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

故保险公司针对该商店 A 经理被窃照相机提出的索赔，发出拒赔通知书。

该商店不服，向法院起诉。

##### 测试任务：

1、结合本案例说明保险利益的构成条件。

2、本案保险人拒赔是什么理由？通过学习本案例，你认为客户应吸取什么教训？

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

##### (2) 实施条件

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

##### (3) 考核时量

60 分钟。

##### (4) 评分细则（适用于试题编号：T-4-B-1~ T-4-B-12）

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

## 2. 试题编号: T-4-B-2: 最大诚信原则的运用

考核技能点编号 J-4-B-1

### (1) 任务描述

2019年3月,某厂45岁的机关干部龚某患胃癌(亲属因害怕其情绪波动,未将真实病情告诉本人)住院治疗,手术后出院,并正常工作。8月24日,龚某经吴某推荐,与其一同到保险公司投保了简身险,办妥有关手续。填写投保单时既没有申报身患癌症的事实,也没有说明曾经住过院。第二年5月,龚某旧病复发,经医治无效死亡。龚某的妻子以指定受益人的身份,到保险公司请求给付保险金。保险公司在审查提交的有关证明时,发现龚某的死亡病史上,载明其曾患癌症并动过手术,于是拒绝给付保险金。龚妻以丈夫不知自己患

何种病并未违反告知义务为由抗辩，双方因此发生纠纷。

### 测试任务：

1、针对上述案情，说出最大诚信原则的基本内容。

2、本案例中是否违反了最大诚信原则？为什么？

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

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟。

## 3. 试题编号：T-4-B-3：损失补偿原则的运用

考核技能点编号 J-4-B-1

### (1) 任务描述

2018 年 11 月，某大型美容院将其场馆内的财产向当地某保险公司投保了财产综合险。在美容院交付了保险费后，保险公司为其签发了正式的保险单，双方在保险单中明确约定了保险财产的范围为美容设备、电器设备、室内装修以及存货，保险价值的确定方法为估价，保险金额为 300 万元，保险期限为 1 年。

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

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

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

### 测试任务：

1、谈谈损失补偿原则的应用范围。

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

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

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟。

## 4. 试题编号：T-4-B-4：代位原则的运用

考核技能点编号 J-4-B-1

### (1) 任务描述

个体运输专业户张某将其私有东风牌汽车向某保险公司足额投保了车辆损失险，保险金额 10 万元，以及第三者责任险，保险金额为 4 万元。保险期为 1 年。

在保险期限内的某一天，该车在外出办事途中坠入悬崖下一条湍

急的河流中，该车驾驶员，有合格驾驶执照，系张某堂兄，随车遇难。事故发生后，张某向保险公司报案索赔。该保险公司经过现场查勘，认为地形险要，无法打捞，按推定全损处理，当即赔付张某人民币 10 万元；同时声明，车内尸体及善后工作保险公司不负责任，由车主自理。后来，为了打捞堂兄尸体，张某与王某达成协议，双方约定：由王某负责打捞汽车，车内尸体及死者身上采购货物的 2800 元现金归张某，残车归王某，王某向张某支付 4000 元。残车终于被打捞起来，张某和王某均按约行事。保险公司知悉后，认为张某未经保险公司允许擅自处理实际所有权已转让的残车是违法的。双方争执不果而诉讼。试分析后得出结论。

#### 测试任务：

- 1、谈谈代位原则的主要内容。
- 2、针对上述案情，说出自己的观点和见解。

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

#### (2) 实施条件

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

#### (3) 考核时量

60 分钟。

### 5. 试题编号：T-4-B-5：不定值比例赔偿方式和重复保险分摊方式的计算

考核技能点编号 J-4-B-1

#### (1) 任务描述

- 1、企业财产保险不定值比例赔款计算

某生产企业于 2019 年 1 月 1 日向某保险公司投保企业财产保险，



保险期限从该年 1 月 1 日至该年 12 月 31 日，保险金额为 100 万元。该年 8 月 19 日遭受水灾。在以下几种情形下，保险人应当如何赔偿。

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

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

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

## 2、重复保险分摊方法的计算

2019 年 2 月 1 日，王某购得汽车一辆，价值 12 万元，他先后向甲、乙、丙三家保险公司投保车辆损失保险，保险金额分别为 6 万元、10 万元、14 万元。在保险期间内，王某肇事，车辆损失为 7 万元，分别按重复保险的三种损失分摊方式（比例责任制、限额责任制、顺序责任制）计算，各保险人应承担多少损失？

### 测试任务：

针对上述数据资料，

1、按以上 3 个假设不定值比例赔偿方法计算，保险公司各应赔多少保险金额？

2、按 3 个重复保险分摊方法计算，保险公司各应赔多少保险金额？

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟。

## **6.试题编号：T-4-B-6： 保险合同中保险代理人行为**

考核技能点编号 J-4-B-2

### **(1) 任务描述**

某工厂自 2019 年 1 月 1 日以来一直向某保险公司投保企业财产保险，保险期间为一年。合同到期后该厂提出了续保要求。第二年 1 月 7 日，该厂向保险公司的业务员王某递交了财产保险投保单，投保了 85 万元的财产保险，王某接到该厂的投保单并足额收取了该厂的企业财产保险费。但因种种原因，王某未及时将该投保单和保费交到保险公司，因此保险公司亦未向该厂签发保险单。

第二年 1 月 12 日，该厂因电器线路开关打火发生火灾，烧毁了生产厂房、设备及原材料等大部分企业财产。事后，该厂及时通知了保险公司并提出索赔要求，保险公司认为并未收到该厂的保险费，也未经核保签发保单，保险合同尚未成立，因此拒绝承担赔偿责任。双方争执不果，该厂诉至法院，要求保险公司承担赔偿责任。法院受理该案后，判决保险公司赔偿该厂保险金 65 万元。

### **测试任务：**

1、谈谈保险代理人与保险人的关系。

2、针对上述案情，说出保险代理人的情况和现象，谈谈自己的观点和见解。

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

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

60 分钟。

## **7.试题编号：T-4-B-7：保险合同免责的处理**

考核技能点编号 J-4-B-2

### **(1) 任务描述**

2019 年上半年，某新华书店发生水患，数千册图书遭水浸泡，造成直接经济损失 5 万余元。该新华书店去年底曾向某保险公司投保了财产保险综合险，事后即向保险公司索赔。保险公司经现场查勘，发现水患系水管爆裂引起，于是以因水管爆裂属于除外责任为由而拒绝赔偿。新华书店声称保险公司代理人在承保时未向其说明水管爆裂属于除外责任，并向法院提出诉讼。当地法院在审理案件时认为：保险公司并不能提出足够的证据证明已向被保险人新华书店履行了解释说明义务。因此，判决保险公司赔偿新华书店的全部经济损失，并承担诉讼费用。

### **测试任务：**

针对上述案情，谈谈该案例中保险人的处境并对其进行分析。

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

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

60 分钟。

## **8.试题编号：T-4-B-8：受益人的确定**

考核技能点编号 J-4-B-3

### **(1) 任务描述**

奚某的妻子张某是被告某制衣有限公司的副总经理。2019 年 11 月，该公司以张某为被保险人，以本公司为受益人向保险公司投保了

“团体人身意外伤害保险”，保险金额为人民币 10 万元。第二年 4 月，张某乘公司汽车出差，途中因车祸身亡。

制衣公司认为自己是保险合同中的受益人，理应得到保险赔偿。奚某认为个人人身意外伤害保险的受益人，只能是被保险人的近亲属，而不应该是单位法人或其他无关的人。双方争执不下，起诉至法院，诉请获得保险合同中约定的 10 万元保险金。

### 测试任务：

针对上述案情，谈谈制衣公司是否可以成为受益人？作为保险人应吸取哪些教训？

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

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟。

## 9. 试题编号：T-4-B-9：人寿保险

考核技能点编号 J-4-B-3

### (1) 任务描述

2019 年 5 月，女儿赵某为母亲田氏投保了终身寿险，经母亲同意，受益人为赵某自己。赵某有一个哥哥叫赵刚，好吃懒做，四处游荡，赵某正是考虑到这一点，怕母亲年老无人赡养才为她买了保险。第二年 9 月，赵某回娘家看望母亲，不料因煤气泄漏，赵某和母亲田氏双双中毒身亡。远在外地的赵刚得此消息后，赶回家里办了丧事。当他知道母亲投保后，认为自己是母亲的亲生儿子，是法定继承人，有权领取保险金，于是向保险公司提出申请，而此时，赵某的丈夫也向保

险公司提出了受领保险金的申请，两人发生争议。

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

### 测试任务：

保险人在处理此类保险索赔案时应注意什么问题？

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

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟。

## 10. 试题编号：T-4-B-10：人寿保险法律条款之不可抗辩条款

技能点编号 J-4-B-3

### (1) 任务描述

案情介绍

2016 年 10 月，李某因患肺气肿病不能正常工作办理了提前病退手续。该年 12 月，某保险公司业务员到李某所在公司的员工宿舍推销保险。李某看了相关保险条款的内容后，在业务员的动员下，为自己投保了简易人身保险，当即填写了投保单，保险期限 15 年，每月保费 24 元，保险金额为 5000 元，保险期间从该年 12 月 18 日开始，李某还在健康询问栏中填写了“健康”字样。此后，李某按时缴纳了

保险费。2020年5月17日，李某因肺心病去世。于是李某之子携带被保险人的死亡证明，到保险公司报案，要求保险公司支付保险金。

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

### 测试任务：

保险公司是否理赔？谈一谈你对本案所涉及的不可抗辩条款的理由。本案对于保险双方的启示是什么？

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

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60分钟。

## 11. 试题编号：T-4-B-11：人寿保险法律条款的中止与复效

考核技能点编号 J-4-B-3

### (1) 任务描述

### 案情介绍

2019年5月19日，陈某以自己为被保险人向保险公司投保重大疾病险，保险金额2.5万元，附加住院医疗险，保费采取分期支付的方法。陈某支付了首期保险费后，超过规定的宽限期仍未支付第二期保险费，导致合同效力的中止。2020年9月15日，陈某到医院做B超检查，证实其卵巢多囊结构；9月25日，陈某提出复效申请，保险公司告知其如无特殊情况，并缴纳所欠重疾保费185元，附加医疗险保费240元，即可复效；10月5日，陈某因“多囊卵巢症”住院进行手术。出院后，陈某向保险公司提出索赔。

保险公司提出拒赔。为此，保险双方产生争议。

### 测试任务：

1、保险合同争议处理有哪些原则？

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

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

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60分钟。

## 12. 试题编号：T-4-B-12：医疗责任保险

考核技能点编号 J-4-B-4

### (1) 任务描述

#### 案情介绍

某医院向保险公司投保了医疗责任保险，保险合同规定每起事故赔偿限额为5000元。在保险期内，该医院为孕妇李某做胎儿性别鉴

定，结论是“胎儿性别为女性”。结果，孕妇生产时却发现生下的是男孩，孕妇遂以医院医疗事故为由向法院起诉，要求院方赔偿损失。

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

### **测试任务：**

1、责任保险有哪四个种类？

2、医疗责任保险的保险责任范围包括哪些？你对本案法院的判决如何认识？

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

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

60 分钟。

## **项目 2 银行业务处理**



### 13.试题编号：T-4-Y-1：银行个人存款业务处理

考核技能点编号 J-4-Y-1

#### (1)任务描述

2019年8月6日中国银行七星支行办理了以下存款业务：

①张林之以10000元人民币现钞存入中国银行七星支行，一年后到期支取本息；

②李亮以3000元现钞存入中国银行七星支行，随时可以支取；

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

④张帆存入人民币8000元给今年考上大学的儿子交报到费；

⑤孟子和按照与银行的约定每月存入人民币400元，5年后一次性取出本息；

⑥王冰情存入人民币5000元，采取定活两便形式。

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

#### 测试任务：

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

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

#### (2)实施条件

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

#### (3)考核时量

60分钟。

#### (4)评价标准(注：该评价标准适用于编号为T-4-Y-1~ T-4-Y-

## 12 的试题)

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

### 14. 试题编号: T-4-Y-2: 担保贷款分析

考核技能点编号 J-4-Y-2

#### (1) 任务描述

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

#### 测试任务:

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

#### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、

office2007 及上软件环境等

### (3) 考核时量

60 分钟。

## 15. 试题编号：T-4-Y-3：保证贷款业务处理

考核技能点编号 J-4-Y-2

### (1) 任务描述

某商业银行与某纺织公司、某百货公司签订借款合同一份，约定由商业银行贷款 500 万元给纺织公司，百货公司提供连带责任保证，百货公司的注册资金为 200 万元，签约时会计报表总资产为 156 万元。借款到期后，纺织公司未还本付息，百货公司也为承担担保责任。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 156 万元，根本无力为 500 万元的借款提供担保，银行对其代偿能力没有审查，根据《担保法》第 7 条，“具有代为清偿债务能力的法人、其他组织或者公民，可以作为‘保证人’，保证合同无效，应当免除保证责任。”

### 测试任务：

- 1、上述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、上述案例中某商业银行在业务办理中存在什么问题？

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟。

## 16.试题编号：T-4-Y-4：抵押贷款业务处理

考核技能点编号 J-4-Y-2

### (1)任务描述

张某欲开办一个酒店，但资金不足，于2017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。2018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。2018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2018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、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)实施条件

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

### (3)考核时量

60分钟。

## 17.试题编号：T-4-Y-5：个人住房贷款业务处理

考核技能点编号 J-4-Y-2

### (1)任务描述

杨红，女，45岁，高级职称，某高等职业院校教学管理人员，月工资3000元，其丈夫李华48岁，该高等职业院校副教授，月工资4600元，夫妇双方公积金月缴额927元，已连续缴纳9年。杨红已与某房地产开发商签订购房协议购买商品住房一套，购房总金8000元，购房首付款400000元，现向中国建设银行某省分行营业部申请20年期限的住房公积金贷款。杨红所在城市住房公积金贷款政策如下：

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

**贷款年限。**购买商品住房、经济适用住房、集资建造住房(房改房)的，最长贷款期限3年；购买二手房的，最长贷款期限20年(须在法定的房屋使用年限内)；借款人年龄与申请贷款期限之和原则上不得超过其法定退休年龄，但对距法定退休年龄10年以内的职工，经本人申请并通过特别审批，可延长至法定退休年龄后5年。

**贷款利率。**期限在5年以下的贷款，利率为3.25%；期限在5年以上(含5年)的贷款，利率为3.75%。

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

### **测试任务：**

根据上述资料，审查贷款申请，分析是否贷款、贷多少、用什么方式贷放和还款，确定贷款期限和利率，形成文字材料。

### **(2) 实施条件**

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

### (3) 考核时量

60 分钟。

## 18. 试题编号：T-4-Y-6：贷款客户财务分析

考核技能点编号 J-4-Y-2

### (1) 任务描述

某公司拟向中国银行申请贷款，该公司有关财务指标数据如下表所示：

年份	2016	2017	2018	2019	2020
流动比率 (%)	0.84	0.87	0.93	1.41	1.48
速动比率 (%)	0.43	0.42	0.46	0.96	1.10
现金比率 (%)	18.18	22.25	26.33	29.48	27.30
资产负债率 (%)	78.21	69.94	67.18	52.84	50.53

### 测试任务：

根据上述资料对该公司的偿债能力进行分析和评价。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟。

## 19. 试题编号：T-4-Y-7：票据贴现业务处理

考核技能点编号 J-4-Y-2

### (1) 任务描述

2017 年 4 月 16 日，金元材料厂员工持某城市商业银行长沙高桥支行开出的一张 50 万元的银行承兑汇票来到某银行东塘支行要求办

理贴现。该汇票于 2017 年 2 月 18 日签发，到期日为 8 月 18 日。银行贴现率月息为 4.5%。

**测试任务：**

- 1、分析银行办理贴现业务中票据审核的要点。
- 2、如同意贴现，计算该材料厂需支付的贴现利息及可获得的贴现付款额。

**(2) 实施条件**

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

**(3) 考核时量**

60 分钟。

**20.试题编号：T-4-Y-8：公司贷款风险分类**

考核技能点编号 J-4-Y-2

**(1) 任务描述**

某交流中心于 2020 年成立，主要经营国内商业、金属材料等，兼营房地产咨询业务，注册资金人民币 6000 万元，经济性质为集体企业。该中心的主要项目是交流中心大厦工程，该项目通过批租形式取得一块面积 6400 平方米地皮 50 年的使用权，计划建造 4 万平方米以上大型多功能场馆，预计总投资额 7.5 亿元。在项目建设初期，交流中心即以上级拨款和其他资金尚未到位为理由，向某国有商业银行支行申请贷款，用于支付土地款和配套费，项目建设造程中运营资金始终不足，长期资产运作完全依靠银行贷款投入。自 2020 年下半年，该行决定停止进一步信贷投入，工程全无其他资金来源，被迫停工。该中心在该行的贷款余额 6000 元，到 2021 年年初欠息 956 万元。本息预期损失比率 60%。

**测试任务：**

1、贷款五级分类制将银行贷款具体分为哪几类？划分的主要依据是什么？

2、按照贷款风险分类法，明确上述贷款属于哪一类贷款，并说明分类理由。

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

60 分钟。

## **21. 试题编号：T-4-Y-9：担保分析**

考核技能点编号 J-4-Y-3

### **(1) 任务描述**

①案例：2019 年 11 月 12 日，甲公司向乙公司购冰箱，总价款为 25 万元，甲公司当即付款 5 万元，所欠贷款由甲公司出具欠条一张，欠条上载明甲公司欠乙公司贷款 20 万元，保证在一个月内付清。与甲公司有业务关系的丙公司以保证人的身份在欠条上签字盖章。后甲公司未按约付款。2020 年 6 月 4 日，乙公司向甲公司催要贷款，甲公司以资金周转困难为由未付。2020 年 6 月 14 日，乙公司向法院起诉，要求甲公司立即付清所欠贷款，丙公司承担保证责任。

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

### **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 C 企业是否应承担保证责任？为什么？



## (2) 实施条件

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

## (3) 考核时量

60 分钟。

## 22. 试题编号：T-4-Y-10：银行中间业务处理

考核技能点编号 J-4-Y-3

### (1) 任务描述

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

② 商业银行某支行受甲单位委托，收取乙企业转账支付的购贷款 10 万元；

③ 某商业银行受 A 公司委托，代其发放职工工资；

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

⑤ 招商银行为李小姐定做了理财产品(规划)；

⑥ 商业银行某支行为 B 公司提供财务咨询；

⑦ 商业银行某支行为 B 公司提供保险箱服务；

⑧ 商业银行某支行为赵丽芳办理银行卡业务，商业银行某支行为日公司债务偿还提供担保；

⑨ 商业银行为 F 公司评定信用等级；

⑩ 某商业银行进行了一笔金额 200 万美元的外汇远期交易；

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

### 测试任务：

- 1、根据资料，判断每一项中间业务所属种类。
- 2、列举代理类中间业务和衍生金融类中间业务（每一类至少三种）。

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

60 分钟。

## **23. 试题编号：T-4-Y-11：网上银行业务操作**

考核技能点编号 J-4-Y-5

### **(1) 任务描述**

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

### **测试任务：**

- 1、写出网上银行开通流程。
- 2、进行网上银行操作要注意哪些问题？

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

60 分钟。

## **24.试题编号：T-4-Y-12：网上银行业务风险防范**

考核技能点编号 J-4-Y-5

### **(1) 任务描述**

张某开立了一家民营企业，2020年由于银行贷款额度收紧，出现了融资难的问题。一天张某从报纸上看到“无需抵押银行贷款”的小广告，立即拨打了广告上留下的手机号码。在向不法分子就无需抵押的银行贷款进行咨询时，不法分子要求张某到银行网点开立一个零余额账户并签约网上银行，提供网上银行签约信息、密码等，张某按照不法分子要求开立了账户，进行了网上银行签约，并将签约信息、密码等信息提供给不法分子。不法分子在得到这些签约信息后，立即登录网上银行下载客户证书。之后，不法分子要求张某再开立一个账户，并存入贷款金额30%的保证金进行验资，验资合格后进行放款。不法分子还提醒张某要保存该账户密码，不要透露给任何人，同时要求张某将此账户签约网上银行。张某以为持有账户介质，账户密码也未透露他人，资金应该是安全的。在受骗客户将存有保证金的账户签约网上银行后，不法分子立即通过网上银行将该账户的资金转走。

### **测试任务：**

- 1、分析案件中风险产生的原因。
- 2、根据案例，给银行客户防范网上银行风险提供相应的建议。

### **(2) 实施条件**

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

### **(3) 考核时量**

60分钟。

## 项目 3 证券业务处理

### 25. 试题编号：T-4-Z-1：股票类型与基本操作（1）

考核技能点编号 J-4-Z-1

#### （1）任务描述

自在港发行青岛啤酒（HK0168）H股以来，共有4批共77家境外上市预选企业，这些企业都处于各行业领先地位在一定程度上体现了中国经济的整体发展水平和增长潜力。目前，已经有42家境外上市预选企业经过改制在境外上市，包括上海石化、镇海化工、庆铃汽车、北京大唐电力、南方航空等。其中有31家在香港上市，6家在香港和纽约同时上市，2家在香港和伦敦同时上市，2家单独在纽约上市，1家单独在新加坡上市。42家境外上市企业累计筹集外资95.6亿美元。

#### 测试任务：

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

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

#### （2）实施条件

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

#### （3）考核时量

60分钟。

#### （4）评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股票类型	正确解释各种类型股票的含义与区别	60分
2	市值排名	截图正确	20分

3	股票市值	正确列出总市值为多少	20分
一共不少于200字，每少20字扣1分。			

## 26. 试题编号：T-4-Z-2：股票类型与基本操作（2）

考核技能点编号 J-4-Z-1

### （1）任务描述

中国建筑（601668）2020年上半年报告显示，上半年实现营业收入3749亿元，同比增长24.2%；归属上市公司股东的净利润118.2亿元，同比增长34.4%。同时，中国建筑（601668）披露优先股发行预案，拟发行不超过3亿股优先股，募集资金总额不超过300亿元，发行对象为不超过200名合格投资者。本次发行的优先股采用附单次跳息安排的固定股息率。

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

### 测试任务：

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

### （2）实施条件

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

### （3）考核时量

60分钟。

### （4）评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
----	-----	------	----

1	股票类型	正确解释优先股与普通股	40分
2	优先股	正确解释发行优先股的原因	20分
3	市值排名	排名正确	20分
4	股票市值	正确列出总市值为多少	20分
一共不少于 200 字，每少 20 字扣 1 分。			

## 27. 试题编号：T-4-Z-3：股票指数分析

考核技能点编号 J-4-Z-1

### (1) 任务描述

2020年8月20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”的含义
- 2、截取“沪深300指数”日K线图和分时走势图
- 3、解释“外盘”，“内盘”，查询贵州茅台（600519）当日的

外盘、内盘并分析目前的买卖方力量对比（100 字以上）。

### （2）实施条件

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

### （3）考核时量

60 分钟。

### （4）评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股指	正确解释股指的含义	20 分
2	软件操作	正确截图	30 分
3	外盘、内盘	正确解释含义，并能进行简要分析，100 字以上	50 分

## 28. 试题编号：T-4-Z-4：股票发行

考核技能点编号 J-4-Z-1

### （1）任务描述

2007 年的 11 月 5 日，中石油登陆 A 股，当天最高价达到 46.62 元；2008 年 11 月 4 日，中石油收报 10.35 元，累积跌幅接近 60%。有人说，如果股份制改革催生了上一轮空前的大牛市，住久了 6124.04 点高峰，那么中石油的上市就成为绊倒这头大牛“最粗的永根绳索”。可以预见的是，只要中石油没有见底，A 股的下一轮牛市就无从谈起。

稍感欣慰的是，在中石油上暴露处的一些制度性问题引起了市场各方面的反思，其中一些弊端已经或正在得到纠正。我们回顾中石油上市一周年以来的历程，就是希望当若干年后中国股市再一次迎来牛市行情时，一个成熟而公正的制度体系已经建立起来，从而从根本上杜绝第二、第三个中石油的出现。

### 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交易所是会员制还是公司制？会员制和公司制各自的特征是什么？

#### (2) 实施条件

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

#### (3) 考核时量

60 分钟。

#### (4) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	代码特征	正确举出各板的证券代码	20 分
2	中小板上市	正确举出中小板的上市交易所	10 分
3	证券交易所类型	正确指出中国证交所的类型	10 分
		正确解释会员制与公司制的区别	60 分
一共不少于 300 字，每少 20 字扣 1 分。			

### 29. 试题编号：T-4-Z-5：债券交易业务

考核技能点编号 J-4-Z-1

#### (1) 任务描述

财政部从 2018 年 7 月 7 日正式代理发行 2018 年深圳市政府债券，实际发行面值为 24 亿元，票面年利率为 1.79%。深圳市地方政府债券的发行截止期是 7 月 9 日，7 月 13 日起在各交易场所以现券买卖和回购的方式上市交易。财政部同期代理发行的还有宁波市、新疆维吾尔自治区、山东省和辽宁省地方政府债券各一期，五期地方政府债券合计面值 19 亿元，五期债券期限均为 3 年。



### 测试任务：

- 1、债券有哪些特征，具体有什么含义？
- 2、债券按发行主体的不同可以分为哪些类型？
- 3、债券与股票的主要区别有哪些？

#### (2) 实施条件

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

#### (3) 考核时量

60 分钟。

#### (4) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	债券特征	正确列出债券特征	40 分
2	债券类型	正确提出并解释债券的类型	30 分
3	债券的内涵	正确解释债券与股票的区别	30 分
一共不少于 300 字，每少 20 字扣 1 分。			

### 30.试题编号：T-4-Z-6：基金交易业务（1）

考核技能点编号 J-4-Z-1

#### (1) 任务描述

基金银丰(500058)是一支中国封闭式基金，本基金只投资于在国内依法公开发行上市、具有良好流动性的金融工具，主要包括在上海证券交易所和深圳证券交易所挂牌的股票和债券，法律法规及中国证监会允许的其他金融工具也将纳入本基金投资范围。本基金的股票投资主要投资于经营业绩较为稳定的成熟企业、有增长潜力的企业以及经过资产重组后预期业绩显著改善的企业等发行上市的股票。债券投资主要投资于国债、相对安全的企业普通债券及可转换债券等。本基金持有债券的比例不低于总资产的 25%，最高可达 5%。本基金为平

衡型证券投资基金，主要追求长期稳定的收益。基金管理人力求有机融合稳健型与进取型两种投资风格，构造一个使长期资本增值与当期收入水平适度匹配的投资组合。

### 测试任务：

1、查找“基金银丰(500058)”相关信息，填入下表：

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

2、基金类型可分为公司型和契约型，请分别进行解释比较（200字以上）。

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟。

### (4) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	基金类型	正确解释公司型和契约型基金的区别	40 分
2	基金操作	正确填写	20 分
3	基金资料查询	正确查询该基金的相关资料	40 分

### 31.试题编号：T-4-Z-7：基金交易业务（2）

考核技能点编号 J-4-Z-1

#### （1）任务描述

2020年9月以来公募基金份额呈现稳步增长态势，基金规模不断壮大，基金公司管理资产规模也不断提升，显示投资者对基金的配置增加。

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

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

#### 测试任务：

1、查找“基金汉兴（500015）”相关信息，填入下表：

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

2、概念解释：公募基金；股票型基金；混合型基金（100字以上）。

#### （2）实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、证券行情软件、windowsXP

及上操作系统、office2007 及上软件环境等

### (3) 考核时量

60 分钟。

### (4) 评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	基金类型	正确解释名词解释	40 分
2	基金操作	正确填写	20 分
3	基金资料查询	正确查询该基金的相关资料	40 分

## 32. 试题编号：T-4-Z-8：货币政策分析

考核技能点编号 J-4-Z-2

### (1) 任务描述

2018 年 2 月 25 日中国人民银行公开市场操作进行 1000 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，分析货币政策三大工具对证券市场可能的影响

(300 字以上)。

**(2) 实施条件**

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

**(3) 考核时量**

60 分钟。

**(4) 评价标准 (适用于试题编号: T-4-Z-8~ T-4-Z-12)**

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

**33. 试题编号: T-4-Z-9: 经济周期分析**

考核技能点编号 J-4-Z-2

**(1) 任务描述**

经济周期是指国民收入及经济活动的周期性波动, 一般包括繁荣、

萧条、衰退和复苏四个阶段。繁荣阶段的特征是生产迅速增加、投资增加、信用扩张、价格水平上升、就业增加、公众对未来预期乐观等。萧条阶段的特征为生产急剧减少、投资减少、信用萎缩、价格水平下跌、失业严重、公众对未来预期悲观等。衰退阶段是从繁荣到萧条的过渡时期，复苏则是从萧条到繁荣的过渡时期。

**测试任务：**

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

**(2) 实施条件**

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

**(3) 考核时量**

60 分钟。

**34. 试题编号：T-4-Z-10：上市公司财务分析**

考核技能点编号 J-4-Z-2

**(1) 任务描述**

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

**测试任务：**

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

相关公司	中金公司		招商证券	
指标	2021	2020	2021	2020
净利润				
净利润同比增长率				

每股收益				
每股净资产				
每股经营现金流				
净资产收益率				

### (2) 实施条件

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

### (3) 考核时量

60 分钟。

## 35. 试题编号：T-4-Z-11：技术指标分析（1）

考核技能点编号 J-4-Z-3

### (1) 任务描述

九芝堂，前身“劳九芝堂药铺”，创建于 1600 年。2004 年 2 月“九芝堂”商标被国家工商行政管理总局商标局认定为中国驰名商标；2006 年 9 月，“九芝堂”被国务院商务部认定为“中华老字号”；2008 年 6 月，九芝堂传统重要文化被列入国家级非物质文化遗产保护目录。

### 测试任务：

- 1、查找九芝堂（000989）的上市日期。
- 2、指出九芝堂（000989）的历史最高价和最低价，最近交易月份的最高价和最低价（月 K 线），最近交易周的最高价和最低价（周 K 线）。
- 3、K 线起源于哪个国家，最早用来分析哪个市场？
- 4、利用 F10 查找九芝堂（000989）最近公布（2020 年 9 月 30 日）的前十大股东和前十大流通股东。

### (2) 实施条件

笔试。在电脑机房、利用电脑平台、证券行情软件、windowsXP

及上操作系统、office2007 及上软件环境等

(3) 考核时量

60 分钟。

### **36. 试题编号：T-4-Z-12：技术指标分析（2）**

考核技能点编号 J-4-Z-3

(1) 任务描述

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

**测试任务：**

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

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

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

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟。