



永州职业技术学院  
YONGZHOU VOCATIONAL TECHNICAL COLLEGE

# 学生专业技能考核标准

( 金融服务与管理专业 )

永州职业技术学院商学院

# 目 录

一、专业名称及适应对象 .....	3
1.专业名称 .....	3
2.适应对象 .....	3
二、考核目标 .....	3
三、考核内容 .....	3
模块一 金融服务礼仪技能 .....	6
项目 1 金融服务礼仪 .....	6
模块二 金融财经基本技能 .....	7
项目 1 财经基本技能 .....	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 .....	9
项目 2 金融产品市场调查问卷设计 .....	10
项目 3 金融产品市场调查报告撰写 .....	11
项目 4 个人金融产品销售方案设计 .....	13
项目 5 金融网点金融产品销售方案制定 .....	14
模块四 金融业务处理技能 .....	16
项目 1 保险业务处理 .....	16
项目 2 银行业务处理 .....	17
项目 3 证券业务处理 .....	18
四、评价标准 .....	19
五、抽考方式 .....	32
(一) 模块与项目抽取 .....	32
(二) 试题抽取 .....	33
六、附录：相关法律法规（摘录） .....	34

# 永州职业技术学院专业技能考核标准

## 一、专业名称及适应对象

### 1. 专业名称

金融服务与管理（专业代码 530201）

### 2. 适应对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

## 二、考核目标

本专业技能考核是以金融服务与管理专业人才培养方案为依据，对接“1+X”证券、基金、银行从业资格证书标准，通过设置金融服务礼仪技能、金融财经基本技能、金融产品营销技能、金融业务处理技能等四个模块十个项目，测试学生的银行、保险、证券、互联网金融公司等金融机构的客户服务与咨询、金融产品营销、理财方案设计等能力，以及从事金融行业工作的团队协作、情绪调节、时间管理、自我管理、职业道德、工作自律等职业素养；引导学校加强专业教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节和专业实践技能培养，深化工学结合人才模式改革与创新，推动产教融合，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提高金融服务与管理专业教学质量和专业办学水平，培养适应信息时代就业岗位工作的新变化、新要求发展需要的金融行业高素质技术技能人才。

## 三、考核内容

根据本专业人才培养方案和培养目标，对接银行、保险、证券

职业岗位工作内容和“1+X”证券、基金、银行从业资格证书培训内容，将本专业技能分为金融服务礼仪技能、金融财经基本技能、金融产品营销技能、金融业务处理技能等四个模块，模块划分合理，考核循序渐进，逻辑性强。依据科学合理的原则，四个模块又细分为金融服务礼仪、点钞技能、字符输入、金融产品调研方案编制、调查问卷设计、调查报告撰写、金融产品销售方案设计、金融产品促销方案制定和银行、证券、保险业务处理技能等十个项目，每个项目下设计若干道抽考试题。其中金融服务礼仪技能和金融财经基本技能为机试+现场操作考核方式，其余均为机试考核方式。考核采取过程考核与结果考核相结合、机试与现场操作相结合、技能考核与职业素养考核相结合方式。根据考生操作的专业性、熟练程度、团队配合度、技能运用技巧等因素评价过程成绩；根据设计作品和提交文档质量等因素评价结果成绩。考核满分为100分，其中每个模块满分100分（专业技能：呈现作品+实施操作占80分，职业素养占20分），但每个模块又根据不同的分值比重来计算总分（模块一的分值占比为20%，模块二的分值占比为20%，模块三和模块四的分值分别占比30%）。根据模块中考核项目不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求，同一模块不同考试项目的技能侧重点有所不同，但完成任务的工作量和难易程度基本相同。各模块和项目的技能考核要点内容如表1所示。

表 1：金融服务与管理技能考核体系表

序号	模块	项目	题量	任务
1	金融服务 礼仪技能	金融服务礼仪	1	仪态礼仪
				仪容礼仪
				语言礼仪
				待客礼仪
2	金融财经 基本技能	财经基本技能	2	点钞技能
				字符录入技能
3	金融产品 营销技能	金融产品调 研方案编制	6	金融产品市场调研方案文本撰写。
		金融产品市场 调研问卷设计	6	金融产品市场调研问卷设计。
		金融产品市场 调研报告撰写	7	金融产品市场调研数据分析与处理
		个人金融产品 销售方案设计	7	分析金融产品或客户
				设计销售方案
金融网点金融产 品促销方案制定	6	分析金融产品销售现状、促销活动 方案策划、促销方案文本撰写		
4	金融业务 处理技能	保险业务处理	15	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 进行保险业务操作
		银行业务处理	15	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 进行银行方面的业务操作
		证券业务处理	15	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 进行证券方面的业务操作

## 模块一 金融服务礼仪技能

本模块共一个抽查项目，主要用于考核学生仪态礼仪、仪容礼仪、语言礼仪和待客礼仪四方面。金融服务礼仪技能主要考查学生本专业应具备的金融服务礼仪基本技能，这是从事金融行业工作必须具备的。

### 项目 1 金融服务礼仪

#### (1) 技能要求

①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能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪；

③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；

④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能够根据金融岗位业务背景资料，明确金融服务礼仪的要求和规范。

⑥能根据题目要求，建立模拟小组，并对小组人员进行合理分工，在测试中充分体现团队的协作与配合能力。

#### (2) 职业素养要求

①具备与客户的沟通意识，认真严谨的工作作风，诚实守信、关爱客户的服务意识；

②具备和客户良好沟通的职业素养，具有良好的心理素质和现场应变意识；

③着装整洁、仪容仪态得体、见面握手、递接名片和谈吐都要符合金融服务礼仪规范，体现爱岗敬业的职业素养。

## 模块二 金融财经基本技能

模块二共计一个抽查项目，其基本内容主要包括：点钞、字符录入。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，这是从事金融行业工作必须具备的两项基础技能。

### 项目 1 财经基本技能

财经基本技能主要包括点钞技能和字符录入技能。点钞技能是金融行业所注重的较为重要的基础技能，其中手工点钞是金融类专业学生需要学习的重要课程，也是今后从事银行、财会、商品流通等行业的“敲门砖”，字符录入技能使学生掌握必备的文字录入知识和基本技能，培养学生解决工作与生活中的能力。

#### (1) 技能要求

##### 1. 点钞技能：

①能用单指单张或者多指多张等手法点钞；

②能熟练地进行钞票的拆把、点数、计数和扎把；

③能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。

## 2. 字符录入技能：

- ①能熟练操作计算机并熟练使用计算机键盘；
- ②能熟练运用某种输入法输入英文、中文、数字及其他字符；
- ③能在规定时间内准确完成规定的数量的各种字符的输入；

## (2) 职业素养要求

### 1. 点钞技能：

- ①具备刻苦专注，不懈努力，动作规范意识和心理抗压能力；
- ②重视基本功训练、基本职业技能的提升；
- ③具备良好的金融岗位业务素质。

### 2. 字符录入技能：

①参照国家资格鉴定《计算机操作员》，以及用人单位员工的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循常用出纳岗位的操作规程；

②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；

③重视基本功训练，以及技术全面、技艺娴熟的业务素质。

## 模块三 金融产品营销技能

金融产品营销技能模块包括金融产品市场调研方案编制、金融产品市场调研问卷设计、金融产品市场调研报告撰写、个人金融产品销售方案设计、金融网点金融产品促销方案制定五个方面。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。

## 项目 1 金融产品调研方案编制

该项目要求学生能根据市场调研方案设计的基本理论，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。

### (1) 技能要求

①被测试学生能对给定的任务进行认真、细致的分析，从分析中获取有益的信息，并在此基础上确定调研目的和调研项目，明确调研事项和调研所需搜集的资料；

②能针对企业资料，根据明确的调研项目来确定调研的总体范围和具体单位以及调研对象；

③能根据调研项目的难易程度和调研要求选择合适的调研方法和调研工具；

④能根据调研目的确定调研内容；

⑤能对调研做出合理的人员、时间安排和经费预算；

⑥能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容详实完整、条理清晰、格式规范的市场调研方案。

### (2) 职业素养要求

①对任务的营销大环境比较了解，方案中体现出一定的独立思考和学习意识；

②对资料分析透彻、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力、分析力与逻辑思维意识；

③在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制的意识与掌控意识；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识；团队合作意识；以及和各类被调查对象良好沟通的职业素养。

## 项目 2 金融产品市场调查问卷设计

该项目要求学生能根据市场调研问卷撰写的基本理论对调研目的与要求进行分析，能根据问题内容选择合适的问题类型，切实结合内容设计问题与答案，整个问卷要与调研任务相符合，并对上述内容进行整合完成调研问卷的设计。

### (1) 技能要求

①被测试学生能对给定的任务进行认真、细致的分析，从分析中获取有益的信息，并在此基础上设计调研问卷，扎实掌握询问技术；

②能针对企业资料设计调研问卷的四个基本内容：问卷标题、问卷开头、正文、结尾；

③能根据问题的内容选择合适的问题类型，要有封闭式和开放式两个类型的问题；

④能依照逻辑顺序排列问题，先易后难、先简单后复杂、先一般后具体，开放式问题放在后面；

⑤每个问题只包含一项内容，能避免否定形式提问、断定性提问以及导向性提问；

⑥能切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有主观倾向性；

⑦问卷总共不少于 15 个问题，其中开放式问题 1~2 个；

⑧问卷语言表达要清晰准确、通俗易懂无歧义，避免诱导、暗示以及敏感性文字；

⑨整个问卷要围绕调研目的，选取充分性和必要性的问题，内容翔实完整、条理清晰、格式规范，并具有可行性，通过问卷能且只能收集到调研所需的市场信息。

## **(2) 职业素养要求**

①对任务的营销大环境非常了解，调研问卷体现出一定的学习和归纳能力意识；

②能透彻分析调查任务、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力、分析力与逻辑思维意识；

③能合理设计问题及答案，熟练掌握询问技术，并具备一定的创新精神；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识；团队合作意识以及和各类被调查对象良好沟通的职业素养。

## **项目 3 金融产品市场调查报告撰写**

撰写市场调研报告项目要求学生能根据金融市场调研报告撰写的基本理论对调研数据等资料进行深入理解、归类分析，能针对数据、图表分析问题得出结论，根据结论来提出建议与意见，并对上述内容进行整合完成调研报告文本的撰写。

### **(1) 技能要求**

①对任务的背景资料及数据具有良好的敏感性，能客观认识调研中的实际数据资料及各方面背景材料，能对提供的信息进行理解、归纳、分类、批判、分析综合、抽象概括和表达；

②能够对提供的调研数据进行细致分析、运用，能很好的鉴别、遴选数据，能灵活运用数据说明问题，即介绍情况要有数据作依据，反映问题要用数据做定量分析，提建议、措施同样要用数据来论证其可行性与效益；

③能以调研资料为依据，用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、实事求是、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调研报告；报告标题简洁明了、富有吸引力并且能揭示调研主题的内容；调研报告主体各部分内容与主题能相互连贯；资料取舍合理；能对图表资料作充分的解释和分析；结论科学，所提建议可行；调研报告重点突出，顺序安排得当；所用语言简明、准确、易懂。

### **(2) 职业素养要求**

①能对任务的调研资料进行灵活的判断分析，对市场动态、信息及数据具有良好的敏感度，能借助数据说明问题，方案中体现出一定的学习力和创新精神；

②能对任务资料及数据进行透彻分析、能从调研资料中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察力、分析力与逻辑思维意识；

③对调研报告的格式安排合理，格式规范，体现了营销从业者的文案撰写能力意识；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识，团队合作意识，以及和各类被调查对象良好沟通的职业素养。

#### 项目 4 个人金融产品销售方案设计

设计销售方案项目要求学生能根据营销策划基本理论针对企业进行市场分析，能依据企业面临的营销问题确定销售目标、主题、销售对象，能根据消费者的具体特征，选择销售活动的内容、形式、策略，能对实施过程进行合理安排，能选择恰当的广告配合方式与媒体并做好费用预算，能整合上述内容撰写销售活动方案文本。

##### (1) 技能要求

①对任务的背景资料及数据具有良好的敏感性，能客观认识调研中的实际数据资料及各方面背景材料，能对提供的信息进行理解、归纳、分类、批判、分析综合、抽象概括和表达；

②能针对市场分析结论准确描述销售对象的具体特征，确定合适的商品、合作伙伴、时间、地点等要素；

③能以调研资料为依据，用简练、准确、流畅的文字撰写格式正确、内容详实、条理清楚、可以具体操作执行的销售方案。

## **(2) 职业素养要求**

①对给定任务的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习意识；

②对任务资料分析透彻、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力、分析力与逻辑思维；

③在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制的意识与掌控意识；

④能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；

⑤能形成格式正确、内容详实、条理清楚、可以具体操作执行的金融产品销售方案。

## **项目 5 金融网点金融产品销售方案制定**

制定促销活动策划方案项目要求学生能根据营销策划基本理论针对企业进行市场分析，能依据企业面临的营销问题确定促销目标、主题、促销对象，促销时间地点，能根据促销对象的具体特征，选择促销活动的内容、形式，能对实施过程进行合理安排，能选择恰当的广告配合方式与媒体并做好费用预算，能整合上述内容撰写促销活动方案文本。

### **(1) 技能要求**

①能根据给定的任务对目标企业、竞争对手企业的产品组合、消费者特点、促销习惯等营销信息进行细致、深入分析并据此来确定明确、具体、有针对性的促销活动目标以及有吸引力的活动主题；

②能针对市场分析结论准确描述促销对象的具体特征，确定合适的参与促销商品、合作伙伴、时间、地点等要素；

③能结合企业促销目标选择刺激程度适当、与费用相匹配的促销方式与工具；

④能选择符合促销目标以及促销对象媒体习惯的广告配合方式与媒体；

⑤能根据任务资料以及促销目标对策划任务的成本进行估算，在方案中能对成本预算进行合理的配置；

⑥能对活动过程中可能发生的意外问题提出处理预案，能预测促销活动将会出现的效果；

⑦能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份主题明确、内容详实完整、条理清晰、格式规范的促销方案文本。

## **(2) 职业素养要求**

①对给定任务的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习意识；

②对任务资料分析透彻、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力、分析力与逻辑思维；

③在合理成本预算的范围内制定方案，具有成本控制意识与掌控意识；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识；团队合作意识以及和各类被调查对象良好沟通的职业素养。

## 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，按照操作规范进行保险、银行、证券方面的业务操作。本模块包括保险、银行、证券三部分的业务处理。

### 项目 1 保险业务处理

该项目要求学生能根据保险业务基本理论针对不同的保险案例进行分析，能依据案例的资料背景，遵循保险业务流程，按照操作规范进行保险方面的业务操作。

#### (1) 技能要求

①能够掌握保险利益原则、最大诚信原则、损失补偿、代位求偿原则的运用，会结合具体案情进行分析，并给客户合适建议；

②能够用不定值比例赔偿方式和重复保险分摊方式的方法来计算，并会理性地为客户和保险公司判断；

③能够掌握保险合同中保险代理人行为规范；

④能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；

⑤能掌握根据客户需要，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) 职业素养要求

①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；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现信息分析能力、业务咨询及决策能力；

③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能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识。

## 项目 2 银行业务处理

该项目要求学生能根据银行柜台业务基本理论针对不同的银行业务进行处理，能依据案例的资料背景，遵循银行业务流程，按照操作规范进行银行方面的专业业务操作。

### (1) 技能要求

①能够以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个人存款业务进行处理；

②能够以贷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贷款业务进行处理；

③能够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；

④能以票据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票据业务进行处理；

⑤能掌握网上银行开通流程，进行网上银行操作要注意的问题，为客户防范网上银行风险提供相应的建议。

### (2) 职业素养要求

①遵循存款业务基本规定，能按要求为客户办理开户、存款等储蓄业务；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现信息分析能力、业务咨询及决策能力；

③符合银行柜员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循贷款业务操作规程，严格按照规范操作，并做好贷款风险防范；

④能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识。

### 项目3 证券业务处理

该项目要求学生能根据证券投资基本理论，针对不同的证券业务进行处理，能依据案例的资料背景，遵循证券业务流程，按照操作规范进行专业的业务操作。

#### (1) 技能要求

①能够根据不同分类标准进行股票分类并进行模拟及实际股票交易操作；

②能够运用证券行情分析软件，进行K线及股票指数分析；

③能够根据证券交易规则，对股票交易价格、基金交易业务进行分析；

④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) 职业素养要求

①遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易；

②对任务资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现信息分析能力、业务咨询及决策能力；

③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能在规定时间内完成任务，体现良好的时间及自我管理意识。

#### 四、评价标准

1. 评价方式：本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合、机试与现场操作相结合、技能考核与职业素养考核相结合方式。根据考生操作的专业性、熟练程度、团队配合度、技能运用技巧等因素评价过程成绩；根据设计作品和提交文档质量等因素评价结果成绩。本标准共分为四个模块十个项目，其中金融服务礼仪与点钞为现场操作考核方式，其余均为机试考核方式。

2. 分值分配：本专业技能考核综合满分为 100 分。其中四个模块几乎都是由专业技能（呈现作品+实施操作）80 分和职业素养 20 分构成满分 100 分，但各个模块的分值权重又有所不同（模块一的分值占比为 20%，模块二的分值占比为 20%，模块三和模块四的分值分别占比 30%），最终四个模块加总为 100 分。各项目分值设置科学，分值比例分配合理，具体项目分值如表 2 至表 5 所示。

3. 技能评价要点：根据模块中考核项目不同，重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。虽然同一模块不同考试项目的技能侧重点有所不同，但完成任务的工作量和难易程度基本相同。各模块和项目的技能评价要点内容如表 2 至表 5 所示。

表 2 金融服务礼仪评价标准

模块	项目	评价要点
模块一 金融服务	项目 1 金融服	(一) 职业素养 (20 分) 1. 职业道德 (10 分)：诚实严谨 (6 分)、

<p>礼仪技能</p>	<p>务礼仪</p>	<p>遵守纪律（3分）、独立完成任务（1分）；</p> <p>2. 职业能力（10分）：操作规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。</p> <p><b>（二）实时操作（80分）</b></p> <p>1. 仪容礼仪（20分）：</p> <p><b>男生：</b></p> <p>（1）头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领（8分）；</p> <p>（2）面容：不留胡须及长鬓角（8分）；</p> <p>（3）手及指甲：干净、指甲修剪整齐（4分）；</p> <p><b>女生：</b></p> <p>（1）头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩（6分）；</p> <p>（2）面容：淡妆、自然、清新（10分）；</p> <p>（3）手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油（4分）；</p> <p>2. 仪态礼仪（20分）：</p> <p>（1）站姿：头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀（3分）；</p> <p>（2）坐姿：头正颈直、下颌微收、腰背挺直、不摇不抖（男生展示2种坐姿、女士展示3种坐姿）（5分）；</p> <p>（3）走姿：步履自然稳健、两臂摆动自然（3分）；</p> <p>（4）蹲姿：高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）（3分）；</p> <p>（5）表情：面带微笑、表情自然、具有亲和力（3分）；</p> <p>（6）眼神：自信、坚定、大方、平和（3分）；</p> <p>3. 语言礼仪（20分）：</p> <p>（1）语音：用普通话交流、吐字清晰（5分）；</p>
-------------	------------	---

		<p>(2) 语气：语气平和、柔缓（5分）；</p> <p>(3) 语速：语速适中、表达流畅（5分）；</p> <p>(4) 礼貌用语：用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节。（5分）；</p> <p>4. 待客礼仪（20分）：</p> <p>(1) 介绍：自我介绍清楚、要素齐全（3分）；</p> <p>(2) 握手：右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当（2分）；</p> <p>(3) 递送物品：双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口（2分）；</p> <p>(4) 递接名片：起身、双手递接、精心存放、有来有往（2分）；</p> <p>(5) 引导：手势标准、动作自然、站立位置恰当（2分）；</p> <p>(6) 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分）；</p> <p>(7) 鞠躬：表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬（4分）。</p>
模块总分		100 * 20% = 20分

表 3 财经基本技能评价标准

模块	项目	评价要点			
模块二 金融财经 基本技能	财经基 本技能	点钞技能等级标准（50分）			
		优秀	良好	合格	不合格
		10 分钟 内，正确 完成 10 把（含） 以上把数 的拆把、	10 分钟 内，正确 完成 6-9 把数的拆 把、点数 和扎把程	10 分钟 内，正确 完成 5 把 （含）以 上把数的 拆把、点	10 分钟 内，正 确把数 在 5 把 以下。 每正确 1

		点数和扎把程序，计分 50 分。	序。第 6-9 把，每正确 1 把计 4 分。	数和扎把程序。每正确 1 把计 6 分。	把计 6 分。
		<b>字符输入等级标准 (50 分)</b>			
		优秀	良好	合格	不合格
		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。
	模块总分	(50 + 50) * 20% = 20 分			

**表 4 金融产品营销技能评价标准**

模块	项目	评价要点
模块三 金融产品 营销技能	金融产品 调研方案 编制	<p style="text-align: center;"><b>(一) 职业素养 (20 分)</b></p> <p>1. 职业道德 (10 分)</p> <p>具有实事求是的职业道德 (3 分)，设计方案不违背职业道德与营销伦理 (3 分)，遵守营销法律法规 (3 分)，认真负责 (1 分)；</p>

		<p>2. 职业能力（10分）</p> <p>具有分析商品特点（3分），分析商品市场状况的能力（3分），具有一定的调研方案写作能力（3分），具有查阅文献资料的能力（1分）。</p> <p><b>（二）作品（80分）</b></p> <p>1. 卷容格式（5分）：文字编排工整清楚、格式符合要求；</p> <p>2. 文字表达（5分）：流畅、条理清楚、逻辑性较强；</p> <p>3. 具体内容（70分）：</p> <p>（1）封面完整（5分）：要素具备（标题、编写者、时间等）；</p> <p>（2）调研目的（5分）：目的明确，表述较为准确；</p> <p>（3）调研对象（10分）：具有针对性，确定合理，描述准确；</p> <p>（4）调研项目与内容（20分）：符合调研目的，内容正确且完整（10分），切实可行，能获得客观资料，能规定时间内完成（10分）；</p> <p>（5）调研方法（15分）：采用抽样调查的需要设计抽样方案，包括确定调研范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量（15分）；</p> <p>（6）调研经费（5分）：经费预算科学（2分）与详尽（3分）；</p> <p>（7）调研组织及人员安排（5分）：调研组织设计科学（2分），人员配备合理（3</p>
--	--	--

		<p>分)；</p> <p>(8) 时间安排 (5 分)：各阶段时间安排设计合理。</p>
	<p>金融产品 市场调研 问卷设计</p>	<p><b>(一) 职业素养 (20 分)</b></p> <p>1. 职业道德 (10 分)：具有实事求是的职业道德 (3 分)，设计问卷不违背职业道德与营销伦理 (3 分)，遵守营销法律法规 (3 分)，认真负责 (1 分)；</p> <p>2. 职业能力 (10 分)：具有分析金融产品与服务特点 (2 分)，分析金融产品与服务市场状况的能力 (2 分)，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 (5 分)，具有创新，整体把握问卷设计的能力 (1 分)。</p> <p><b>(二) 作品 (80 分)</b></p> <p>1. 卷容格式 (5 分)：文字编排工整清楚、格式符合要求；</p> <p>2. 文字表达 (5 分)：流畅、条理清楚、逻辑性强；</p> <p>3. 具体内容 (70 分)：</p> <p>(1) 问卷构成 (15 分)：具有问卷标题 (3 分)，问卷开头 (4 分)，正文 (4 分)，结尾 (4 分) 四个基本内容；</p> <p>(2) 提问项目设计 (10 分)：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</p>

		<p>扣1分)；</p> <p>(3) 提问设计方法(10分)：要有封闭问句和开放式问句,其中封闭问句占80%以上(2分)。封闭式问题答案设计符合穷尽与互斥的原则(8分)；</p> <p>(4) 问题顺序(10分)：整体逻辑性(4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(4分)；开放式问句放在后面(2分)；</p> <p>(5) 问句数量(10分)：不少于7个问句(开放式问句1—2个)；</p> <p>(6) 问卷的可行性(15分)：问题的充分性(5分)和必要性(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(5分)。</p>
	<p>金融产品 市场调研 报告撰写</p>	<p><b>(一) 职业素养(20分)</b></p> <p>1. 职业道德(10分)：诚实严谨(6分)、遵守纪律(3分)、独立完成任务(1分)；</p> <p>2. 职业能力(10分)：格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。</p> <p><b>(二) 作品(80分)</b></p> <p>1. 卷容格式(5分)：文字编排工整清楚(1分)、格式规范(4分)(标题、目录、概要、正文、结论和建议、附件)；</p> <p>2. 文字表达(5分)：语言简洁(1分)、</p>

		<p>用词恰当（1分）、条理清楚（2分）、逻辑性强（1分）；</p> <p>3. 正文（70分）：</p> <p>（1）引言（10分）：</p> <p>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）；</p> <p>（2）情况介绍（15分）：</p> <p>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）；</p> <p>（3）分析预测（20分）：</p> <p>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）；</p> <p>4. 结论及建议（15分）：</p> <p>概括全文。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）。</p>
--	--	--

		<p>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；</p> <p>5. 附件（5分）： 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。</p>
	<p>个人金融 产品销售 方案设计</p>	<p><b>（一）职业素养（20分）</b></p> <p>1. 职业道德（10分）：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）；</p> <p>2. 职业能力（10分）：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）。</p> <p><b>（二）作品（80分）</b></p> <p>1. 卷容格式（5分）：文字编排工整清楚、格式符合要求；</p> <p>2. 文字表达（5分）：流畅、条理清楚、逻辑性强；</p> <p>3. 具体内容（70分）：</p> <p>（1）封面完整（5分）：要素完整（策划名称、策划者、策划）；</p> <p>（2）前言（5分）： 简述策划的背景（1分）、目的（1分）、方案主要内容（3分）；</p> <p>（3）市场分析（10分）：</p>

		<p>消费者是谁，在哪里？（2分），消费者对产品偏好分析（3分）、竞争对手竞争状况分析（5分）；</p> <p>（4）金融产品服务分析（5分）：对金融产品与服务特点描述详细（2分），金融产品与服务核心利益点分析准确（3分）；</p> <p>（5）产品定位（5分）：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；</p> <p>（6）销售目标（5分）：有营销目标，目标明确、具体、具有可行性；</p> <p>（7）销售策略（20分）：实现金融产品与服务销售的包括产品、渠道、促销方式等最适组合；</p> <p>（8）经费预算（5分）：有预算与分配表（2分）费用预算合理，可行（3分）；</p> <p>（9）效果评估（5分）：有效果评估（2分），效果评估合理，符合金融企业要求（3分）；</p> <p>4. 创新方面（5分）：方案有一定新意，见解独到。</p>
	<p>金融网点 金融产品 促销方案 制定</p>	<p><b>（一）职业素养（20分）</b></p> <p>1. 职业道德（10分）：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）；</p> <p>2. 职业能力（10分）：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）。</p>

	<p><b>(二) 作品 (80 分)</b></p> <p>1. 卷容格式 (5 分) : 文字编排工整清楚、格式符合要求;</p> <p>2. 文字表达 (5 分) : 流畅、条理清楚、逻辑性强;</p> <p>3. 具体内容 (70 分) :</p> <p>(1) 封面完整 (5 分) : 要素完整 (策划名称、策划者、策划) ;</p> <p>(2) 前言 (5 分) : 简述策划的背景 (1 分)、目的 (1 分)、方案主要内容 (3 分) ;</p> <p>(3) 市场分析 (5 分) : 市场分析包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手分析, 市场分析确切、到位;</p> <p>(4) 促销活动目标 (5 分) : 有活动目标, 目标明确、具体、具有针对性;</p> <p>(5) 促销活动主题 (5 分) : 有主题, 主题鲜明、引人注目;</p> <p>(6) 促销活动对象 (5 分) : 有明确的活动对象 (2 分), 活动对象选择符合金融企业市场要求 (3 分) ;</p> <p>(7) 促销活动时间地点 (5 分) : 选择恰当, 与活动对象、活动主题相适应, 时间选择得当, 地点选择得当;</p> <p>(8) 活动方式 (15 分) : 促销活动方式选择 (5 分), 刺激程度适当, 与费用匹配 (10 分) ;</p> <p>(9) 进度安排资源准备 (5 分) : 对活动</p>
--	--

	<p>全过程拟成时间表，何地需要哪些资源，需要怎么布置进行安排；</p> <p>(10) 经费预算 (5分)：有预算与分配表 (2分) 费用预算合理，可行 (3分)；</p> <p>(11) 效果评估 (5分)：有效果评估 (2分)，效果评估合理，符合金融企业要求 (3分)；</p> <p>4. 创新方面 (5分)：方案有一定新意，见解独到。</p>
模块总分	100 * 30% = 30分

表 5 金融业务处理技能评价标准

模块	项目	评价要点
模块四 金融业务 处理技能	保险业务 处理	<p><b>(一) 职业素养 (20分)</b></p> <p>1. 职业道德 (10分)：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5分)，业务处理不违背职业道德与相关法律、规定 (5分)；</p> <p>2. 职业能力 (10分)：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)。</p> <p><b>(二) 作品 (80分)</b></p> <p>1. 卷容格式 (5分)：文字编排工整清楚、格式符合要求；</p> <p>2. 文字表达 (15分)：流畅 (5分)、条理清楚 (5分)、逻辑性强 (5分)；</p> <p>3. 内容 (60分)：分析合理，处理恰当。</p>
	银行业务	<b>(一) 职业素养 (20分)</b>

	处理	<p>1. 职业道德（10分）：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）；</p> <p>2. 职业能力（10分）：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）。</p> <p><b>（二）作品（80分）</b></p> <p>1. 卷容格式（5分）：文字编排工整清楚、格式符合要求；</p> <p>2. 文字表达（15分）：流畅（5分）、条理清楚（5分）、逻辑性强（5分）；</p> <p>3. 内容（60分）：分析合理，处理恰当。</p>
	证券业务处理	<p><b>（一）职业素养（20分）</b></p> <p>1. 职业道德（10分）：诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），业务处理不违背职业道德与相关法律、规定（5分）；</p> <p>2. 职业能力（10分）：按相关业务规定、流程处理业务，思路清晰，对背景资料分析透细致（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）。</p> <p><b>（二）作品（80分）</b></p> <p>1. 卷容格式（5分）：文字编排工整清楚、格式符合要求；</p> <p>2. 文字表达（15分）：流畅（5分）、条理清楚（5分）、逻辑性强（5分）；</p> <p>3. 内容（60分）：能运用相关专业进行分析（15），涉及计算时，计算过程清楚，结果正确（15分），分析恰当（30</p>

	分)。
模块总分	100 * 30% = 30 分

## 五、抽考方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。所有被测学生必须在规定的时间内完成一个项目测试任务。具体方式如下：

### (一) 模块与项目抽取

本专业技能考核标准的四个模块十个项目均为必考模块项目，即金融服务礼仪技能模板（金融服务礼仪项目 1 道），金融财经基本技能模板（点钞技能 1 道、字符录入技能 1 道），金融产品营销技能模块（金融产品调研方案编制项目 6 道题、市场调研问卷设计项目 6 道题、撰写市场调研报告项目 7 道题、金融产品销售方案设计项目 7 道题、金融产品销售方案制定项目 6 道题），金融业务处理技能模块（保险业务处理项目 15 道题、银行业务处理项目 15 道题、证券业务处理项目 15 道题），题库共计 80 道试题，其中高难度试题 18 道，占比 22.5%，不低于 20% 的标准；中等难度试题 46 道，占比 57.5%；低难度试题 16 道，占比 20%，不超过 30% 的标准。

以 10 人考核为例，先按抽考比例提前制作好模块一标签 10 个（在金融服务礼仪项目里，学生两两搭配组合分 A、B 角色：1A、1B、2A、2B、3A、3B、4A、4B、5A、5B，标签 10 个）、模块二所有任务必考、模块三标签 5 个、模块四标签 3 个，学生抽签确定考核项目，然后在各自抽取的项目中抽取试题号。要求学生完成四个模块十个

项目测试，每个学生需完成模块一二、模块三中五个项目之一和模块四中三个项目之一。抽签方式确保所有的项目都被测试到，最终抽取的项目能覆盖所有模块。（详情见表6）

## （二）试题抽取

题库共计80道试题，学生在相应考核项目题库中随机抽取1套试题进行测试，最终抽取的试题能覆盖所有模块。

表6 技能考核说明表

序号	模块	测试项目	抽考比例	抽考人数	测试方式	测试时间(分钟)	备注
1	金融服务礼仪技能	金融服务礼仪	100%	10	现场操作	5分钟	测试开始前10分钟，被测试学生以抽签方式决定A、B角色和测试的顺序。
2	金融财经基本技能	点钞技能	100%	10	现场操作	10分钟	被测试学生以学号决定测试的先后顺序。
		字符录入技能	100%	10	机试	10分钟	
3	金融产品	产品调研方案编制	20%	2	机试	60分钟	被测试学生以

	营销技能	市场调研问卷设计	20%	2	机试		抽签的方式确定一个项目方向，并以随机抽样方式抽取该项目试题。
		撰写市场调研报告	20%	2	机试		
		产品销售方案设计	20%	2	机试		
		产品销售方案制定	20%	2	机试		
4	金融业务处理技能	保险业务处理	33.3%	3	机试	60分钟	被测试学生的抽签方式确定一个项目方向，并以随机抽样方式抽取该项目试题。
		银行业务处理	33.3%	3	机试		
		证券业务处理	33.3%	3	机试		

## 六、附录：相关法律法规（摘录）

(1) 中国银行业协会《中国银行业从业人员资格认证考试证书管理办法》

(2) 中国银行业从业人员资格认证考试证书《公共基础考试大纲》、《个人理财考试大纲》、《风险管理考试大纲》、《公司信贷考试大纲》《个人贷款考试大纲》

(3) 中国证券监督管理委员会《证券业从业人员资格管理办法》

(4) 中国证券监督管理委员会《2013年证券业从业人员资格考试大纲》

(5) 中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会共同发布《中国证券期货市场场外衍生品交易权益类衍生品定义文件（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) 国家人力资源与社会保障部职业资格认证中心《金融师》资格标准

(8) 流动资金贷款管理暂行办法

(9) 固定资产贷款管理暂行办法

(10) 项目融资业务指引

(11) 个人贷款管理暂行办法

(12) 个人定期存单质押贷款办法

(13) 农户贷款管理办法

(14) 汽车贷款管理办法

(15) 金融租赁公司管理办法

(16) 信托公司管理办法

(17) 典当管理办法

(18) 商业银行保理业务管理暂行办法

(19) 商业银行个人理财业务管理暂行办法

(20) 中华人民共和国商业银行法

(21) 中华人民共和国反洗钱法

(22) 金融机构反洗钱规定

(23) 中华人民共和国保险法

(24) 中华人民共和国证券法

(25) 中华人民共和国担保法

(26) 金融业服务礼仪手册

(27) 关于促进互联网金融健康发展的指导意见