

湖南吉利汽车职业技术学院

金融服务与管理专业

技能考核题库

湖南吉利汽车职业技术学院金融管理专业 技能考核题库

金融管理专业学生技能考核题库结构一览表

模块	项目名称	试题编号	测试的能力与素质	试题难易程度		
				较难	中等	较易
金融服务礼仪技能	金融服务礼仪	2套（1-1至1-2）	职业礼仪		√	
财经基本技能	点钞技能	1套（2-1）	点钞技能		√	
	字符输入	1套（2-2）	字符输入		√	
金融技能	金融产品营销技能	3套（3-1至3-3）	市场调研方案		√	
		15套（3-4至3-18）	调研问卷制订		√	
	金融业务处理技能	10套（3-19至3-28）	保险业务处理		√	
		11套（3-29至3-39）	证券业务处理		√	
		12套（3-40至3-51）	商业银行业务处理		√	

目 录

模块一：金融服务礼仪技能	1
1. 试题编号：1-1 金融服务礼仪基本技能	1
2. 试题编号：1-2 金融服务礼仪基本技能	3
模块二：财经基本技能	5
3. 试题编号：2-1 点钞技能	5
4. 试题编号：2-2 字符输入	7
模块三：金融技能	8
（一）金融产品营销技能	8
5. 试题编号：3-1 居民金融知识普及状况调研方案	8
6. 试题编号：3-2 社区民间借贷现状调研方案	9
7. 试题编号：3-3 长沙市居民保险意识市场调研方案	10
8. 试题编号：3-4 长沙市场车贷需求调研问卷制订	122
9. 试题编号：3-5 长沙市社区居民“金融夜市”需求调研问卷制订	144
10. 试题编号：3-6 居民金融知识普及状况调研问卷制订	166
11. 试题编号：3-7 长沙市工行个人自建住房贷款业务需求调研问卷制订	18
12. 试题编号：3-8 湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研问卷制订	20
13. 试题编号：3-9 长沙高校招行“微信银行”认知调研问卷制订	222
14. 试题编号：3-10 华融湘江银行细分市场市场调查问卷制订	244
15. 试题编号：3-11 社区民间借贷现状调查问卷制订	266
16. 试题编号：3-12 长沙县产业结构市场调查问卷制订	28
17. 试题编号：3-13 中国银行个人金融服务的满意度情况调研问卷制订	300
18. 试题编号：3-14 学校所在地区小微企业生存状况调查问卷制订	322
19. 试题编号：3-15 学校周边地区信托产品需求调研问卷制订	344
20. 试题编号：3-16 上海国际信托有限公司长沙市潜在客户市场调查问卷制订	366
21. 试题编号：3-17 长沙市担保业务市场状况调研问卷制订	39
22. 试题编号：3-18 长沙市融资租赁业务需求调研问卷制订	41
（二）金融业务处理技能	433
23. 试题编号：3-19 保险利益原则的运用	433

24. 试题编号: 3-20	保险利益原则的运用	455
25. 试题编号: 3-21	保险利益原则的运用	48
26. 试题编号: 3-22	保险利益原则的运用	50
27. 试题编号: 3-23	最大诚信原则的运用	522
28. 试题编号: 3-24	最大诚信原则的运用	544
29. 试题编号: 3-25	近因原则的运用	566
30. 试题编号: 3-26	近因原则的运用	57
31. 试题编号: 3-27	损失补偿原则的运用	59
32. 试题编号: 3-28	代位原则的运用	611
33. 试题编号: 3-29	股票类型与基本操作	633
34. 试题编号: 3-30	股票类型与基本操作	644
35. 试题编号: 3-31	股利分配核算	666
36. 试题编号: 3-32	证券交易价格分析	67
37. 试题编号: 3-33	证券交易价格分析	69
38. 试题编号: 3-34	股票发行	71
39. 试题编号: 3-35	股票发行	73
40. 试题编号: 3-36	上市公司财务分析	755
41. 试题编号: 3-37	上市公司财务分析	766
42. 试题编号: 3-38	上市公司财务分析	77
43. 试题编号: 3-39	上市公司财务分析	79
44. 试题编号: 3-40	银行个人存款业务处	81
45. 试题编号: 3-41	银行个人存款业务处	83
46. 试题编号: 3-42	银行个人存款业务处	844
47. 试题编号: 3-43	银行个人存款业务处	855
48. 试题编号: 3-44	担保分析	866
49. 试题编号: 3-45	担保贷款分析	87
50. 试题编号: 3-46	担保贷款业务处理	88
51. 试题编号: 3-47	保证贷款业务处理	89
52. 试题编号: 3-48	保证贷款业务处理	900
53. 试题编号: 3-49	保证贷款业务处理	911

54. 试题编号：3-50 质押贷款业务处理	922
55. 试题编号：3-51 抵押贷款业务处理	933

模块一：金融服务礼仪技能

1. 试题编号：1-1 金融服务礼仪基本技能

任务描述

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

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

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。

考核时量

5 分钟。

评价标准

项目	考试要点	分值	得分
仪容礼仪 (20 分)	男生	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	8
		面容：不留胡须及长鬓角	8
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	4
	女生	头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	6
		面容：淡妆、自然、清新	10
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	4
仪态礼仪 (30 分)	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5
	坐姿	头正颈直、下颌微收、腰背挺直、不摇不抖（男生展示 2 种坐姿、女士展示 3 种坐姿）	6
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5
语言礼仪	语音	用普通话交流、吐字清晰	5

(20分)	语气	语气平和、柔缓	5	
	语速	语速适中、表达流畅	5	
	礼貌用语	用语规范、问候语和告别语完整、有礼有节	5	
待客礼仪 (30分)	介绍	自我介绍清楚、要素齐全	3	
	握手	右手握手、表情自然、上身微前倾、力度适中、时间适当	4	
	递送物品	双手递送、尖刃方朝向自己、避免触碰杯口	3	
	递接名片	起身、双手递接、精心存放、有来有往	3	
	引导	手势标准、动作自然、站立位置恰当	5	
	电话	左手拿话筒、右手记录、语言简洁、态度礼貌、确认 地位高者挂了再挂	8	
	鞠躬	表问候 15 度鞠躬、表谢意或歉意 30 度鞠躬	4	
合计	100 分			

2. 试题编号：1-2 金融服务礼仪基本技能

任务描述

李先生（小姐）到中国银行松桂园支行办理贵宾理财业务，银行理财经理赵经理接待了他（她），期间，李先生（小姐）的身份证不慎掉在地上，赵经理手里的文件也不小心滑地上了。

A、B 两位同学抽签扮演客户李先生（小姐）和银行理财经理赵经理，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 AB 两位考生根据情境，结合金融业务开展的逻辑商定。

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。

考核时量

5 分钟。

评价标准

	考试要点	分值	得分	
仪容礼仪（20分）	头发：干净整齐、前不覆额、侧不掩耳、后不盖领	8		
	男生	面容：不留胡须及长鬓角	8	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐	4	
		头发：干净整齐、前不盖眼、后不过肩	6	
	女生	面容：淡妆、自然、清新	10	
		手及指甲：干净、指甲修剪整齐、不涂有色指甲油	4	
仪态礼仪（30分）	站姿	头正颈直、下颌微收、挺胸收腹、立腰提臀	5	
	坐姿	头正颈直、下颌微收、腰背挺直、不摇不抖（男生展示 2 种坐姿、女士展示 3 种坐姿）	6	
	走姿	步履自然稳健、两臂摆动自然	5	
	蹲姿	高低式蹲姿（轻蹲轻起、直蹲直起）	4	
	表情	面带微笑、表情自然、具有亲和力	5	
	眼神	自信、坚定、大方、平和	5	
语言礼仪（20分）	语音	用普通话交流、吐字清晰	5	
	语气	语气平和、柔缓	5	
	语速	语速适中、表达流畅	5	
	礼貌用	用语规范、问候语和告别语完整、有礼	5	

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

模块二：财经基本技能

3. 试题编号：2-1 点钞技能

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 8 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

实施条件

测试在财经手工实训室进行，按参赛选手设同等台位，台位由抽签决定。每台位按顺序放置壹佰元面额的人民币点钞专用券 8 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）。

考核时量

10 分钟。

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（分值50分）	10 分钟内，正确完成 8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 6-7 把数的拆把、点数和扎把程序。第 6-7把，每正确 1把计 6 分。	10 分钟内，正确完成 5 把（含）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 4 把以下。每正确 1 把计 6 分。

注：竞赛开始前可以整理捆钞条，但是不可以触动练功券。已经提交答案未捆

扎的视同捆扎不合格扣 2 分/把（本项目最低为零分，不出现负分）。

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

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

答题卡

学生姓名：

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
1	壹佰元					
2	壹佰元					
3	壹佰元					
4	壹佰元					
5	壹佰元					
6	壹佰元					
7	壹佰元					
8	壹佰元					
小计						

4. 试题编号：2-2 字符输入

任务描述

- a. 按照顺序对照输入系统内置的或指定的随机汉字、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

实施条件

比赛在计算机机房举行，按参赛选手设同等台位，台位由抽签决定。字库采用国家标准二级字库或指定文章，运用软件进行操作，参赛选手的操作结果均保存在服务器上。

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

考核时量

10 分钟

评价标准

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

模块三：金融技能

（一）金融产品营销技能

5. 试题编号：3-1 居民金融知识普及状况调研方案

任务描述

金融知识的普及迫在眉睫

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

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

完成下面测试任务：

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，字数不少于150字。

6. 试题编号：3-2 社区民间借贷现状调研方案

任务描述

农村信用社如何应对民间借贷的挑战

目前，民间借贷在农村的发展势头，正在威胁农村信用社的发展，农村信用社是城乡金融的结合点，其服务的对象就是民间借贷的参与主体——广大农户和城镇的中小企业和个体私营业主，如果不能尽快改进自身服务水平，为城乡居民特别是农村地区提供更好的金融服务，必然会促使民间借贷的进一步发展，为此农村信用社应从以下几个方面着手迎接民间借贷的挑战。一是积极筹措资金，千方百计满足农民信贷资金需求。二是努力提高信贷服务水平，改善服务质量。三是利用利率低的优势，实行灵活的贷款利率管理。四是农村信用社应创新农贷管理模式，及早推出适合农村经济发展状况的信贷品种，满足农民群众发展高效农业产业和个体私营经济的贷款需求，在促进“三农”经济健康发展的同时，农村信用社应及时调整思路，不应局限在原有信贷限额模式内，而且要拓展新的贷款业务来满足不同层次贷款户的信贷需求，以此来增加自身的竞争力，不断挤压民间借贷的市场份额。

完成下面测试任务：

湖南省某一信用社委托你校金融专业对该信用社服务区域的民间借贷现状进行调查，学校金融专业成立了以你为组长的调查小组，请你根据背景资料设计一份调研方案，调研方案要求包括调研目的、调研对象、调研项目、调研方法（要求采用问卷调研法）、调研经费、调研组织与人员、调研时间安排等基本要素。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于150字。

7. 试题编号：3-3 长沙市居民保险意识市场调研方案

任务描述

为进一步加强保险公众宣传工作，不断提高全社会保险意识，保监会决定，将每年7月8日确定为“全国保险公众宣传日”，该宣传日的主题是“保险，让生活更美好”。2013年7月8日确定为“全国保险公众宣传首个全国保险公众宣传日”。中国保监会和中国保险行业协会将围绕这一主题开展系列活动。

（一）积极参与保监会组织的各项活动。各级协会、各保险公司省级分公司应结合本单位实际，广泛发动本辖区、本系统内保险从业人员，积极参与保监会微博、微信公众账号开展的话题讨论和网络互动活动，充分发挥营业网点、营销人员和机构网站等平台优势进行宣传，邀请保险消费者关注活动并参与互动。

（二）“走进保监局”主题活动。邀请社会公众代表实地体验监管工作，让公众切身感受到“监管为民”，增进公众对保险监管的理解和信任，树立保险监管的良好公众形象。

（三）“走进保险公司”主题活动。邀请社会公众代表实地体验保险公司运营和服务，让公众了解保险承保、理赔、投资各环节，感受到保险业承担和履行的社会责任，增进公众对保险公司的了解和对保险业务的理解，让公众切身体验到保险“以人为本”的服务理念和人性化的服务举措，改善公众对保险的认知，提升行业形象。

（四）积极开展网点宣传活动。在保险公司营业网点通过设立专栏、制作展板、张贴海报、悬挂横幅、摆放折页、散发宣传单、播放短片和电子显示屏滚动显示等方式，积极宣传“7·8全国保险公众宣传日”系列主题活动，扩大《保险业社会责任白皮书》的社会影响力，普及保险消费知识、保险业务流程和典型理赔案例。

（五）运用媒体资源扩大活动影响。整合行业宣传资源，加强与当地媒体的沟通协作，利用电视、广播、报纸、网络等各种形式，大力宣传活动开展情况，有效扩大活动影响。各级保险机构应积极配合行业协会和有关媒体组织的新闻报道活动，共同营造保险公众宣传日活动的统一声势。

完成下面测试任务：

为了响应保监会的号召，进一步加强保险宣传工作，中国平安保险股份有限

公司湖南省分公司计划进行一次针对长沙市居民保险意识的市场调研。请你根据背景资料设计一份调研方案，调研方案要求包括调研目的、调研对象、调研项目、调研方法（要求采用问卷调研法）、调研经费、调研组织与人员、调研时间安排等基本要素。要求文字简练、准确、流畅内容框架完整、条理清晰、格式规范，字数不少于150字。

8. 试题编号：3-4 长沙市场车贷需求调研问卷制订

(1) 任务描述

好贷网

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

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

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

企业用户对于互联网贷款主要考虑，贷款机构的专业性，和提供的银行利率的比较优势，好贷网汇聚的各大银行及信贷机构贷款信息推荐具有优势。从国外发展的历史来看，用户通过互联网来购买金融产品是大势所趋。来自Google的一份2011年的调查表明，在欧美，88%的网民在选择金融产品时，会在网上进行搜索、调研。这其中，66%的网民完成调研后，会直接通过网站申请金融产品。而一份来自Forrester的调研报告显示，从2007年到2012年，英国人每年至少一次网上查询与申请金融产品的比例从22%，上升为50%。

完成下面测试任务：

好贷网公司计划加大购车贷款产品在长沙市场的促销力度，需针对长沙市场的消费偏好进行一次市场调研。主要采用问卷调研法，请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违反纪律、造成恶劣影响的，本项 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 8 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%左右（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 8 个问句（开放式问句 1—2 个）
		10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5 分）和必要性（2.5 分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。		

小计	100	
----	-----	--

9. 试题编号：3-5 长沙市社区居民“金融夜市”需求调研问卷制订

(1) 任务描述

农行北京石景山远大路支行：“金融夜市”惠民利民

夜幕已至，平日早已关门休息的农行北京石景山远大路支行依然灯光通明，人头攒动，好不热闹。原来，这是该行为了方便广大市民，特别推出的“金融夜市”，真正做到了惠民、利民。农行远大路支行位于远大园六区内，社区内的居民多以白领上班族居多，许多人在网点常规营业时间内无法前来银行咨询办理业务。该行了解决这一问题，特别设立了“金融夜市”活动，即每周二将营业时间延长到晚 8 点，满足社区居民尤其是白领上班族的金融需求。同时，该行还借“金融夜市”之机，在社区内展开金融知识宣传活动，为广大居民普及银行卡、理财服务、小微企业贷款以及非法集资、金融诈骗等各类知识，提升公众金融素养，增强社区居民金融安全防范意识。

“我平时上班非常忙，根本没时间到银行办业务，只能让家人代办”，社区居民王女士说，“农行这次开办‘金融夜市’以来，我下班以后银行还在营业，买理财办业务都方便多了。”“金融夜市”只是农行远大路支行惠民利民的措施之一，今后，该行将继续以为客户提供优质服务为己任，将更多金融知识与产品送到百姓家门口，进一步方便广大金融消费者。

来源：新华财经 2014 年 07 月 23 日

完成下面测试任务：

农业银行长沙雨花支行服务区域内小区也是白领上班族集中的地方，该支行计划在长沙市率先引入“金融夜市”服务项目，但是支行领导对将来的市场反映没有底，需针对雨花亭等周边市场的消费偏好进行一次市场调研。请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪造劣的目分。 考场、恶影响项0	
	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8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%左右（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8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：3-6 居民金融知识普及状况调研问卷制订

(1) 任务描述

金融知识的普及迫在眉睫

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

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

完成下面测试任务：

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问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪造成恶劣影响的，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。问卷具有标题，开头，正文，结尾四个基本内容。不少于8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%左右（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8个问句（开放式问句1—2个）
	10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。			
小计		100			

11. 试题编号：3-7 长沙市工行个人自建住房贷款业务需求调研问卷制订

(1) 任务描述

中国工商银行个人自建住房贷款业务

中国工商银行迈入世界领先大银行行列，拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。工行适时推出了个人自建住房贷款。个人自建住房贷款是指贷款人向借款人发放的用于自建自用住房的贷款。

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

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

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

完成下面测试任务：

星沙经济开发区居民个人自建房发展势头不错，工商银行长沙星沙支行拟大力推广个人自建住房贷款业务，需针对星沙及周边市场的消费偏好进行一次市场调研。请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪造劣的目分。 违考场、恶影响项0	
	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8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%左右（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8个问句（开放式问句1—2个）
		10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。		
小计		100			

12. 试题编号：3-8 湖南高校建行个人客户电子银行使用情况调研问卷制订

建设银行个人客户电子银行服务

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

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

手机银行包含 WAP 版和客户端版（iPhone 版、Android 版），适用移动、联通、电信三大移动运营商手机用户，支持目前市场上绝大部分手机机型。

建设银行为个人客户提供的电子银行服务包括账户查询、转账汇款、缴费支付、个人贷款、投资理财、信用卡、善融商务等百余项业务。

完成下面测试任务：

建设银行需要了解湖南地区高校在校学生使用电子银行业务的情况，委托你校金融专业对在校生使用个人电子银行的现状进行一次市场调查。请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职	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

13. 试题编号：3-9 长沙高校招行“微信银行”认知调研问卷制订

(1) 任务描述

招商银行强势推出全新概念的首家“微信银行”

2014年3月末，招行正式推出信用卡微信客服，这是银行借助移动互联网渠道展开服务的创新之举。到6月底已经有超过100万客户绑定了招行信用卡的微信客服平台，好评如潮。7月2日，招商银行与腾讯积极开展服务技术开发，推出了全新概念的首家“微信银行”。“微信银行”的服务范围从单一信用卡服务拓展为集借记卡、信用卡业务为一体的全客群综合服务平台。

升级后的“微信银行”覆盖了更广阔的服务范围，不仅可以实现借记卡账户查询、转账汇款、信用卡账单查询、信用卡还款、积分查询等卡类业务，更可以实现招行网点查询，贷款申请、办卡申请、手机充值、生活缴费、预约办理专业版和跨行资金归集等多种便捷服务。此外，微信银行的在线智能客服更可实现在线实时解答客户咨询，为客户提供了非常方便的咨询通道。

“微信银行”将逐步实现招行全业务的在线智能客服。招行“微信银行”在线客服颠覆了现有电话客服为主的服务模式，开辟了客户服务的新渠道。涵盖了业务办理、账户咨询、还款、投资、贷款、支付等多项业务范围。

凭借先进的技术支持，招行微信智能客服将快速的不断升级后台知识库的建设，智能客服的服务项目将覆盖客户常用的咨询需求，在线智能客服将可以随时调动数万条知识做即时服务。

“微信银行”功能强大，支持网点查询、贷款、办卡申请和预约办理专业版和跨行资金归集。

“微信银行”采用“手机银行”的安全保障机制，是招行手机银行的延伸，也是继网上银行、电话银行、手机银行之后又一种方便银行用户的金融业务服务方式。招行“微信银行”的未来将会实现更多创新的功能，也许有一天，可以不去网点，通过用手机与招行服务人员视频通话就可以进行办理业务。未来有更多可能，让我们共同期待。

来源：中国证券报 2013-07-02

完成下面测试任务：

招商银行需要了解长沙市高校在校学生对该行推出的“微信银行”这新业务的态度，委托你校金融专业对你校的在校生招商银行的“微信银行”的认知和态度

进行一次调查。请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20 分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪造成恶劣影响的，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。问卷具有标题，开头，正文，结尾四个基本内容。不少于 8 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%左右（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 8 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			

14. 试题编号：3-10 华融湘江银行细分市场市场调查问卷制订

(1) 任务描述

城市商业银行市场定位

城市商业银行是中国银行业的重要组成和特殊群体，其前身是 20 世纪 80 年代设立的城市信用社，当时的业务定位是：为中小企业提供金融支持，为地方经济搭桥铺路。全国现有城市商业银行 135 家（截至 2012 年 11 月），2006 年末，资本充足率为 8.49%，不良贷款率为 4.89%，资产总额为 2.57 万亿元，占全国中资银行（包括农信社）资产总额的 6.74%。经过几年的变迁和发展，上海、北京、南京、大连、杭州、宁波等城市商业银行综合实力发展迅速，并实现了跨区域发展，更有望在年内能成功上市。但仍有 37 家城市商业银行目前处于风险状态。其中有 7 家处于高风险状态，一部分已资不抵债。据银监会最新统计，截至 2010 年末，全国城市商业银行存款规模达 6.1 万亿元，贷款规模达 3.6 万亿元，其中小企业贷款余额达到 1.1 万亿元，较年初增加 44.4%。同时，城市商业银行不断加强风险管理水平，主要监管指标持续向好。截至 2010 年末，城市商业银行不良贷款余额为 325.6 亿元，较年初减少了 51.3 亿元；不良贷款率 0.9%，较年初下降 0.4 个百分点，拨备覆盖率达到 257.1%；平均资本充足率达到 12.8%，流动性指标普遍较好，杠杆率处于安全可控范围内。

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

完成下面测试任务：

华融湘江银行是经中国银监会批准，由中国华融资产管理股份有限公司增资并控股，依法合并新设的股份制商业银行。2010 年 10 月 12 日正式挂牌开业，总行设在湖南长沙。注册资本人民币 61.61 亿元。该行拟在你学校所在地区开设一家新的支行，委托你校金融专业对华融湘江银行面对的区域市场的细分市场进行一次市场调查。请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪造成影响的，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8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%左右（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8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			

15. 试题编号：3-11 社区民间借贷现状调查问卷制订

(1) 任务描述

农村信用社如何应对民间借贷的挑战

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

一是积极筹措资金，千方百计满足农民信贷资金需求。二是努力提高信贷服务水平，改善服务质量。三是利用利率低的优势，实行灵活的贷款利率管理。四是农村信用社应创新农贷管理模式，及早推出适合农村经济发展状况的信贷品种，满足农民群众发展高效农业产业和个体私营经济的贷款需求，不断挤压民间借贷的市场份额。

完成下面测试任务：

湖南省某一信用社委托你校金融专业对该信用社服务区域的民间借贷现状进行调查，学校金融专业成立了以你为组长的调查小组。请你根据背景资料设计一份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20)	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。	严重违纪、考场、恶影响、造劣的、目 0
	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	

分)			体把握问卷设计的能力。	分。	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	问卷构成。问卷具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。不少于8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%左右（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8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			

16. 试题编号：3-12 长沙县产业结构市场调查问卷制订

(1) 任务描述

村镇银行

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

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

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

3、治理结构 作为独立的企业法人，村镇银行根据现代企业的组织标准建立和设置组织架构，同时按照科学运行、有效治理的原则，村镇银行的管理结构是扁平化的，管理层次少、中间不易断开或时滞，决策链条短、反映速度相对较快，业务流程结构与农业产业的金融资金要求较为贴合。

4、发起人制度和产权结构 村镇银行的创新之处“发起人制度”是指银监会规定，必须有一家符合监管条件，管理规范、经营效益好的商业银行作为主要发起银行并且单一金融机构的股东持股比例不得低于 20%，此外，单一其它金融机构企业法人及其关联方持股比例不得超过 10%。后为了鼓励民间资本投资村镇银行，银监会于 2012 年 5 月出台《关于鼓励和引导民间资本进入银行业的实施意见》，将主发起行的最低持股比例降至 15%，进一步促进了村镇银行多元化的产权结构。

完成下面测试任务：

长沙县星沙某村镇银行，成立于 2012 年，需要了解长沙县的产业结构和主

要支柱行业的企业构成情况，该行委托你校金融专业对长沙县产业结构进行市场调查。请你根据背景资料设计 1 份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20 分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪造成恶劣影响的，扣 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	卷构成。问卷具有标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。不少于 8 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%左右（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 8 个问句（开放式问句 1—2 个）
		10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5 分）和必要性（2.5 分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。		
小计		100			

17. 试题编号：3-13 中国银行个人金融服务的满意度情况调研问卷制订

(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。

完成下面测试任务：

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

于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20 分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪造成影响的，考场、恶影响本项 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。问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。不少于 8 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%左右（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 8 个问句（开放式问句 1—2 个）
		10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5 分）和必要性（2.5 分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。		
小计		100			

18. 试题编号：3-14 学校所在地区小微企业生存状况调查问卷制订

(1) 任务描述

大型企业受银行宠爱 小微企业贷款利率高

2013 年关于小微企业的贷款数据，去年 12 月末，主要金融机构及小型农村金融机构、外资银行人民币小微企业贷款余额 13.21 万亿元，同比增长 14.2%，增速比上季末高 0.6 个百分点，比同期大型和中型企业贷款增速分别高 3.9 个百分点和 4 个百分点，比同期全部企业贷款增速高 2.8 个百分点。

以上似乎让我们看到小微企业贷款难的帽子已经彻底丢掉，迎来的是小微企业贷款便利一片欣欣向荣的景象。不过，真实的情况并非如此。银行关于小微企业的贷款产品确实在不断增加，贷款的类型也在多样化，而对于申请条件的限制却依旧很严格。相比较于大型企业，小微企业依旧不受银行宠爱。

在银行经营贷款中，业务的重点依旧是大型企业，因为大型企业市场竞争力强，贷款的额度高，风险性小。而小微企业因为市场竞争弱，而且缺乏足够的抵押物，银行需要承担更大的风险，而每年大量的不良贷款产生确实多数为小微企业所贡献。

在区别对待大中型企业和小微企业贷款方面最显著的特征就是贷款利率。据业内人士透露，大企业贷款中，大约有 85%的企业可以以基准利率贷款，而小微企业和个人经营性贷款这个比例大概只有 20%左右。在这 20%拿到基准利率贷款的小微企业中，很多是偏中型企业客户，且贷款金额低，一些银行把这样的贷款划到了小微贷款，在一定程度上是因为银行希望争取到这个客户。

此外，即便同为小微企业，银行也并非一视同仁。如果有完整的财务报表，各种资料齐全，那么可能利率是在基准利率上浮 30%-50%，但是如果没有可以变现的抵押物和担保，财务报表还不是很完整，那么利率很可能上浮 200%，也就是基准利率的 3 倍。

99 贷 3/4/2014

完成下面测试任务：

小微企业生存状态，关系到经济发展质量和就业主渠道的好坏。我国自去年开始实行利率市场化政策以后，对小微企业的融资难度和融资成本产生了什么样的影响？这已经成为社会关注的热点。你校金融专业拟对学校所在地区小微企业生存状况进行市场调查。请你根据背景资料设计 1 份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开

放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20 分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德, 设计方案不违背职业道德与营销伦理, 遵守营销法律法规, 认真负责。	严重违纪、考场、恶劣影响、考场记录、影响项目 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	卷构成。问卷具有标题, 问卷开头, 正文, 结尾四个基本内容。不少于 8 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%左右 (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 8 个问句 (开放式问句 1—2 个)
		10	问卷的可行性。问题的充分性 (2.5 分) 和必要性 (2.5 分), 通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。		
小计		100			

19. 试题编号：3-15 学校周边地区信托产品需求调研问卷制订

(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：2014-7-16 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：2014 年 7 月 15 日到 2014 年 8 月 14 日

特此公告。

完成下面测试任务：

湖南省信托有限责任公司委托你校金融专业拟对学校所在地区潜在客户企业和个人进行市场调查。请你根据背景资料设计 1 份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪造成恶劣影响的，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。问卷具有标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。不少于8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%左右（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8个问句（开放式问句1—2个）
		10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。		
小计		100			

20. 试题编号：3-16 上海国际信托有限公司长沙市潜在客户市场调查问卷制订

(1) 任务描述

上海国际信托有限公司产品现金丰利

上海国际信托有限公司（以下简称“上海信托”）成立于 1981 年，注册资本人民币 25 亿元。上海信托自成立以来，始终坚持稳健经营、规范管理，不断推进科学发展、自主创新，在市场上树立了品牌形象，赢得了良好信誉，综合实力居全国信托公司前列。

产品概要

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%（根据目前市场状况测算，仅供参考）

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，但由于通讯或计算机系统故障、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、法人或者其他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

信息披露的主要内容：合同、计划、风险申明书等信托法律文本；每个工作日公布上一日的“每万份信托单位收益”和“7 日年收益率”；每月/每季度公布信托资产管理报告

其他披露信息：重大变化、关联交易和其他与信托计划相关且应当披露的信息，应当根据信托合同以及国家法律法规和监管部门的通知要求进行披露

完成下面测试任务：

上海国际信托有限公司委托你校金融专业拟对长沙市潜在客户企业和个人进行市场调查。请你根据背景资料设计 1 份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷1-2个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

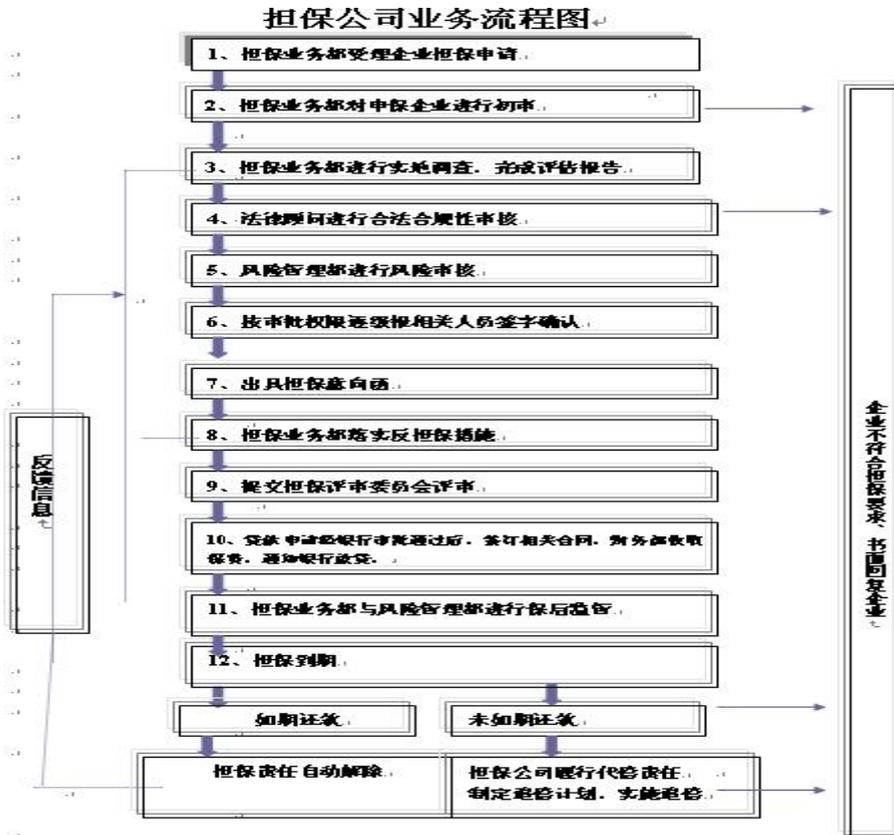
评价内容	考核点	分值	考核标准	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪造成恶劣影响的，本项记0分。
	职业能力	10	具有分析金融产品与服务特点及市场状况的能力，具有完整问卷设计能力，具有提问技巧，设计与选择提问方法的能力，能合理安排提问的顺序，具有创新，整体把握问卷设计的能力。	

作品 (8 0 分)	卷容格式		5	文字编排工整清楚、格式符合要求	问卷构成。问卷具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容。不少于8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%左右（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8个问句（开放式问句1—2个）
		10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。			
小计			100			

21. 试题编号：3-17 长沙市担保业务市场状况调研问卷制订

(1) 任务描述

湖南某融资担保公司业务



完成下面测试任务：

湖南某融资担保公司委托你校金融专业拟对长沙市潜在客户进行市场调查。请你根据背景资料设计 1 份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注

职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪 考场、恶 影响本 项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	卷 成。 问 标 具 卷 题， 问 开 头， 正 文， 结 尾 四 个 基 本 内 容。 不 少 于 8 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%左右（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8个问句（开放式问句1—2个）
	10	问卷的可行性。问题的充分性（2.5分）和必要性（2.5分），通过问卷能且只能收集到调研目的所需要的市场信息。			
小计		100			

22. 试题编号：3-18 长沙市融资租赁业务需求调研问卷制订

(1) 任务描述

中国融资租赁有限公司融资租赁业务

中国融资租赁有限公司 1986 年成立于北京，是我国首批设立的从事租赁业务的专业公司。公司拥有一支专业化的人才队伍，形成了覆盖全国的业务网络，建立了科学的管理模式。

公司已与多家银行、设备制造商、担保公司等形成战略合作关系，并将一如既往地秉承高效务实的服务理念，发挥自身集融资租赁、融资担保、股权投资、银行业务等为一体的集团化多品种业务优势，积极致力于船舶、装备制造、医疗、节能环保、电信、能源、交通等行业的融资租赁业务的拓展，为客户提供全方位、专业化、多元化的金融服务。

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规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。

完成下面测试任务：

中国融资租赁有限公司委托你校金融专业拟对长沙市潜在客户进行市场调

查。请你根据背景资料设计 1 份调研问卷，问卷设计要求问卷包括问卷标题，开头，正文，结尾四个部分，问句数量不少于 8 个，其中开放式问卷 1-2 个。

(2) 实施条件

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

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价标准

评价内容	考核点	分值	考核标准	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责。	严重违纪造成恶劣影响的，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 8 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%左右（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 8 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			

(二) 金融业务处理技能

23. 试题编号：3-19 保险利益原则的运用

(1) 任务描述

案情介绍

A（男）与B（女）为大学同学，在读期间两人确立了恋爱关系。毕业之后两人分配工作到了不同的地方，但仍然书信往来，不改初衷。A的生日快要到了，为了给他一个惊喜，B悄悄为他投保了一份人寿保单，准备作为生日礼物送给他。谁知天有不测风云，当A从外地匆匆赶往B所在的城市时，却遭遇了翻车事故，A当场死亡。B悲痛之余想到了自己为A投保的保单，于是向保险公司请求支付死亡保险金2万元。保险公司在核保时，得知A这份人寿保单是在本人不知情的情况下，由B擅自购买的。于是，保险公司便以B没有保险利益为由，拒绝给付保险金。B因此将保险公司告上法庭，判决结果：法院最终支持了保险公司的主张。

(2) 测试任务：

思考题：

- 1、保险利益构成的条件是什么？
- 2、针对上述案情，说出保险利益原则基本理论及本案例中保险公司不保的理由。

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150字。

(3) 实施条件：

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

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），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、

素养 (20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）	造成恶劣影响的本项目记0分
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于150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	

24. 试题编号：3-20 保险利益原则的运用

(1) 任务描述

保险标的状态变化对保险利益的影响案

案情介绍

某年 12 月 10 日，张某将自己已购的二居室公有房及屋内财产投保了家庭财产险，房屋的保险金额为 30 万元，家用电器的保险金额为 8 万元，其他财产的保险金额为 8 万元，保单中载明：“在保险期限内，保险标的被转卖、转让或赠与他人，或保险标的的危险程度增加时，应在七日之内通知保险公司，并办理批改手续。” 张某一直认为自己的居住条件不够好，长时间以来非常注意楼市的动态，终于于第 3 年 4 月如愿以偿搬进了一栋三居室新居。在得知已购公有住房可以上市出售的情况后，张某立即向当地政府房地产行政主管部门提出申请，经审核，房地产行政主管部门作出准予其上市出售的书面意见。经朋友介绍，张某将原来的二居室房屋卖给了赵某，5 月 5 日，赵某将全部房款付清并入住，双方商定一星期后去房地产交易管理部门办理交易过户手续。不料，5 月 10 日，因赵某在使用煤气后未将阀门关紧而引发火灾，致使房屋遭受严重损失。事发后，赵某找到张某，于是张某向保险公司提出索赔。问：保险公司是否赔偿？为什么？

首先，房屋所有权的转移须以登记为前提条件。根据《保险法》规定：“投保人对保险标的应当具有保险利益”…，“保险利益是投保人对保险标的具有的法律上承认的利益。” 这里强调了投保人、被保险人与标的物的利益必须为法律所承认，只有法律上的利益才能成为保险利益。房屋买卖是一种特定物的交易，它除了要求当事人之间合意外，还要求具备特定的法律形式。根据建设部颁布的

《已购公有住房和经济适用住房上市出售管理暂行办法》：“已购公有住房和经济适用住房所有权人要求将已购公有住房和经济适用住房上市出售的，应当向房屋所在地的县级以上人民政府房地产主管部门提出申请，并提交有关材料。房地产行政主管部门对已购公有住房和经济适用住房所有权人提出的上市出售申请进行审核，并自收到申请之日起十五日内作出是否准予其上市出售的书面意见。” “经房地产行政主管部门审核，准予出售的房屋，由买卖当事人向房屋所在地房地产交易管理部门申请办理交易过户手续，如实申报成交价格。并按照规定到有关部门缴纳有关税费。” “买卖当事人在办理完毕交易过户手续之日起三十日内，应当向房地产行政主管部门申请办理房屋所有权转移登记手续，并凭变更后的房屋所有权证书向同级人民政府土地行政主管部门申请土地使用权变更登记手

续”。本例中张某已购公房的出售虽已获得房产行政主管部门的批准，但是买卖双方既未向房地产交易管理部门申请办理过户手续和缴纳契税，也未向房地产行政主管部门申请办理房屋所有权转移登记手续，因而可以认定房屋的所有权并未转移，买卖合同尚未生效，张某仍拥有房屋所有权。即张某对该房屋仍具有保险利益，有权向保险公司提出索赔。

其次，条款中的“房屋转卖”一词应指房屋所有权已转移。有人认为条款中的“房屋转卖”是指房屋转卖的实际行为开始，而不是以转卖手续全部完成为条件。根据保单文义的解释原则：当保险条款中的词语一词多义时，应按照其在所属专业的本来意义进行解释。房屋转卖在法律中的解释是房屋的所有权转移给他人，即指所有权归属于他人。对于处于转卖过程中、手续尚未全部完成的房屋不能视作“房屋转卖”。因此，条款中的“在保险期限内，保险标的被转卖、转让或赠与他人，或保险标的的危险程度增加时，应在七日之内通知保险公司，并办理批改手续”的规定，也只能认为是当房屋转卖手续完成，所有权已转移他人时，被保险人才负有在七日内通知保险公司并办理批改手续的义务。现在房子卖出手续还没有办完，还没有卖出去，何以通知呢？

(2) 测试任务：

思考题：

1、保险利益的构成条件是什么？

2、针对上述案情，保险公司是否应该进行赔偿？为什么？说出自己的观点和见解。

要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数不少于150字。

(3) 实施条件：

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

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

评价项目	配分	考核内容及评分标准	备注
职业		诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5	严重违

素养 (20分)	职业道德	10	分), 业务处理不违背职业道德与相关法律、规定(5分)	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150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	

25. 试题编号：3-21 保险利益原则的运用

(1) 任务描述

照相机失窃案

案情介绍

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

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

故保险公司针对该商店 A 经理被窃照相机提出的索赔，发出拒赔通知书。该商店不服，向法院起诉。

(2) 测试任务：

思考题

- 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，字数不少于150字。

(3) 实施条件：

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

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），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、

素养 (20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）	造成恶劣影响的本项目记0分
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于150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	

26. 试题编号：3-22 保险利益原则的运用

(1) 任务描述

爷爷索取孙女身故保险金索赔案

案情介绍

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

(2) 测试任务：

思考题：

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

针对上述思考题，说出自己的观点和见解。要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数不少于150字。

(3) 实施条件：

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

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

评价项目	配分	考核内容及评分标准	备注
职业 职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），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、

素养 (20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）	造成恶劣影响的本项目记0分
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于150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	

27. 试题编号：3-23 最大诚信原则的运用

(1) 任务描述

未完全履行告知义务拒赔案

案情介绍

某年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，并正常参加工作。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。

(2) 测试任务：

思考题：

- 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，字数不少于150字。

(3) 实施条件：

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

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），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、

素养 (20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）	造成恶劣影响的本项目记0分
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于150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	

28. 试题编号：3-24 最大诚信原则的运用

(1) 任务描述

突发先天性疾病是否为不实告知

案情介绍

某年9月1日新学期开始，13岁的B上初中了，学校让新生每人交纳了保险费25元，其中学生平安保险10元，附加疾病险15元。9月8日凌晨，B腹部剧烈疼痛，后经医院确诊为“左肾输尿管狭窄，左肾重度积水”，属于先天性疾病。B在该年12月至次年的9月，共动了三次手术。第二年B父两次向投保的A公司提出报销医药费请求。但A公司认为B是带病投保，对先天性疾病，保险公司有明文规定（《学生和幼儿园儿童疾病住院医疗保险试行办法》），不负赔偿责任。B的父亲对保险公司的处理方法不服，诉至法院，法院经过认真调查5遍，最后判决：被告A保险公司于判决生效后10日内，给付原告B保险金9790.50元；驳回原告其他诉讼请求。

(2) 测试任务：

思考题：

1、最大诚信原则的内容是什么？

2、针对上述案情，说出保险公司是否赔偿医药费用？为什么？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，字数不少于150字。

(3) 实施条件：

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

(4) 考核时量：

60分钟。

(5) 评价标准：

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），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、

素养 (20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）	造成恶劣影响的本项目记0分
文字材料 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	字数不少于150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	

29. 试题编号：3-25 近因原则的运用

(1) 任务描述

同难兄弟为何不同获赔

案情介绍

某日，某公司为了丰富员工生活，专门安排一辆大巴，组织员工旅游。车在高速公路上行驶时，突然从后面飞驶而来一部大货车（后经交警裁定：大货车为违章快速超车）。公司大巴来不及避让，两车同向侧面严重碰撞。公司员工 A 和 B 受了重伤，立即被送入附近医院急救。A 因颅脑受到重度损伤，且失血过多，抢救无效，于两小时后身亡。B 在车祸中丧失了一条大腿，在急救中因急性心肌梗塞，于第二天死亡。

而在事发前不久，公司为全体员工购买了人身意外伤害保险，每人的保险金额为人民币 10 万元。事故发生后，该公司立即就此事向保险公司报案。保险公司接到报案后立即着手调查，了解到：A 一向身体健康，而 B 则患心脏病多年。最后，根据《人身意外伤害保险条款》及《人身意外伤害保险伤残给付标准》，保险公司作出如下核定及给付：首先，核定车祸属意外事故；其次，核定 A 死亡的近因是车祸，属保险责任，给付 A 死亡保险金人民币 10 万元；另外，核定 B 丧失了一条大腿的近因是车祸，属保险责任，给付 B 人民币 5 万元意外伤残保险金；最后，核定 B 死亡的近因是急性心肌梗塞，不属保险责任，不予给付死亡保险金。

(2) 测试任务：

思考题：

- 1、谈谈近因原则的多原因中三种近因的运用情况。
- 2、本案中 B 的死亡属于哪种情况？为什么？

要求字数不少于150字。

(3) 实施条件：

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

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

评价项目	配分	考核内容及评分标准	备注
------	----	-----------	----

职业	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分），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
素养 (20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150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	

30. 试题编号：3-26 近因原则的运用

(1) 任务描述

保险事故的近因是否是自杀

案情介绍

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

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

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

通事故没有因果关系为由，拒绝赔偿。B 和 E 向法院提起诉讼。法院认定 A 的自杀同交通事故有因果关系。因此，判 C 和 D 承担赔偿责任 A 死亡所带来的损失。

(2) 测试任务:

思考题:

- 1、针对上述案情，谈谈近因原则的多原因中三种近因的运用情况。
- 2、保险公司是否应该承担赔偿责任 A 死亡所带来的损失？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，字字数不少于150字。

(3) 实施条件:

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

(4) 考核时量:

60 分钟。

(5) 评价标准:

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150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	

31. 试题编号：3-27 损失补偿原则的运用

(1) 任务描述

房屋损失索赔案

案情介绍

某年 2 月，王某将自己一间两层老式木质房屋以 4 万元的保险金额向保险公司投保了家庭财产保险，保险期限为 1 年。保险单正面注明：“本公司收到上述保险费，同意按照背面所载家庭财产保险条款的规定承担责任。”保险单背面保险金额项中规定：“由被保险人根据保险财产实际价值自行确定，保险方不负核实责任。”赔偿处理项中规定：“保险财产遭受责任范围内的损失时，本公司根据保险财产的实际损失，并按照当天的实际价值计算赔款，但最高赔偿不超过保险金额。”王某接受了保险单上的上述条款，与保险公司订立了保险合同。

同年 8 月，因王某家发生火灾，房屋全部被毁。出险后，保险公司确定受损房屋的建筑面积为 90 平方米，根据当地同类房屋造价、折旧价、市场交易价综合分析，确定按每平方米 300 元价格赔偿王某，计 2.7 万元。王某认为，自己投保 4 万元，应赔 4 万元。双方争执不下，王某于同年 12 月向人民法院起诉。

法院认为，王某与保险公司之间订立的保险合同成立并生效。既然王某选择了该保险公司并同其签订了合同，就应该全面履行合同的条款。保险合同已经明确规定，投保的房屋发生保险事故后，其实际损失按照当天的实际价值计算赔偿，但最高赔偿不超过保险金额。因此，保险公司根据保险事故发生日的市价对王某的房屋进行估价并赔偿是合法的、受法律保护的。法院最后判决：驳回原告的诉讼请求。

(2) 测试任务：

思考题：

- 1、谈谈损失补偿原则的应用范围。
- 2、结合本案例，思考如何理解保险人损失补偿的三个限制及处理原则？本案例中保险公司的赔偿是否合理？

要求文字简练、准确、流畅，内容框架完整，条理清晰，格式规范，字数不少于150字左右。

(3) 实施条件：

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

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准:

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150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	

32. 试题编号：3-28 代位原则的运用

(1) 任务描述

被保险人违反物上代位原则案

案情介绍

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

在保险期限内的某一天，该车在外出办事途中坠入悬崖下一条湍急的河流中，该车驾驶员，有合格驾驶执照，系张某堂兄，随车遇难。事故发生后，张某向保险公司报案索赔。该保险公司经过现场查勘，认为地形险要，无法打捞，按推定全损处理，当即赔付张某人民币 10 万元；同时声明，车内尸体及善后工作保险公司不负责任，由车主自理。后来，为了打捞堂兄尸体，张某与王某达成一协议，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。

(2) 测试任务：

思考题：

- 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，字数不少于150字。

(3) 实施条件：

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

(4) 考核时量：

60 分钟。

(5) 评价标准：

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150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	

33. 试题编号：3-29 股票类型与基本操作

任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并回答相关问题。

资料：

自 1993 年在港发行青岛啤酒（HK0168）H 股以来，共有 4 批共 77 家境外上市预选企业，这些企业都处于各行业领先地位在一定程度上体现了中国经济的整体发展水平和增长潜力。到 1997 年底，已经有 42 家境外上市预选企业经过改制在境外上市，包括上海石化、镇海化工、庆铃汽车、北京大唐电力、南方航空等。其中有 31 家在香港上市，6 家在香港和纽约同时上市，2 家在香港和伦敦同时上市，2 家单独在纽约上市，1 家单独在新加坡上市。42 家境外上市企业累计筹集外资 95.6 亿美元。

要求

①笔试，机试

②我国上市公司的股票有 A 股、B 股、H 股、N 股和 S 股等的区分。这一区分主要依据股票的上市地点和所面对的投资者而定。请分别说明它们的含义。

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

实施条件

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

②上述相关资料齐全。

考核时量

60 分钟

评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股票类型	正确解释各种类型股票的含义与区别	60分
2	市值排名	截图正确	20分
3	市值计算	正确写出总市值的计算公式	20分

34. 试题编号：3-30 股票类型与基本操作

任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作并回答有关问题。

资料：

中国建筑（601668）2014 半年度报告显示，上半年实现营业收入 3749 亿元，同比增长 24.2%；归属上市公司股东的净利润 118.2 亿元，同比增长 34.4%。

同时，中国建筑（601668）披露优先股发行预案，拟发行不超过 3 亿股优先股，募集资金总额不超过 300 亿元，发行对象为不超过 200 名合格投资者。本次发行的优先股采用附单次跳息安排的固定股息率。

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

要求

- ① 笔试，机试
- ② 说明什么是优先股，它和普通股有什么区别？
- ③ 为什么企业要发行优先股？
- ④ 指出最近交易日总市值最大和最小的建筑类股票并截图，总市值如何计算。

实施条件

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

②上述相关资料齐全。

考核时量

60 分钟

评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股票类型	正确解释优先股与普通股	40分
2	优先股	正确解释发行优先股的原因	20分

3	市值排名	排名正确	20分
4	股票市值	正确解释市值的计算公式	20分

35. 试题编号：3-31 股利分配核算

任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

资料：

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

沃特股份有限公司流通在外的普通股股数为 200 万股，20*8 年实现税后净利润为 1600 万元，发放股利为 400 万元。管理层预计 20*9 年将实现税后净利润 2500 万元，预计投资所需资金 1000 万元。

要求

- ①笔试，机试
- ②根据资料，如公司采用固定股利政策，确定 20*9 年应发放的每股股利？
- ③根据资料，如公司采用固定股利支付率的股利政策，确定 20*9 年应发放的每股股利？
- ④说明不同股利政策对公司运营的影响（100 字以上）。

实施条件

- ①在电脑机房、利用电脑平台、windowsXP 及上操作系统、office2003 及上软件环境等。
- ②上述相关资料齐全。

考核时量

60 分钟

评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	固定股利政策	正确计算应发每股股利	30 分
2	固定支付率政策	正确计算应发每股股利	30 分
3	股利政策影响	正确分析每种股利政策对公司运营的影响，100 字以上	40 分

36. 试题编号：3-32 证券交易价格分析

任务描述

根据证券交易实务分析下列情况下证券的成交量和成交价格。

资料

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

某股票交易时揭示的即时买卖盘情况如下：

卖三 8.8 元 10000 股

卖二 8.78 元 50000 股

卖一 8.77 元 30000 股

买一 8.76 元 60000 股

买二 8.74 元 10000 股

买三 8.73 元 70000 股

A、一投资者以 8.75 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

B、一投资者以 8.76 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

C、一投资者以 8.77 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

D、一投资者以 8.78 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

E、一投资者以 8.78 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

F、一投资者以 8.77 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

G、一投资者以 8.76 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

H、一投资者以 8.75 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

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

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

要求

①笔试

②分析上述资料，分析每种情况的成交情况，并写出成交价格。不少于 150 字。

实施条件

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

②上述相关资料齐全。

考核时量

60 分

评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股票买入	结论正确	10 分
		解释正确	30 分
2	股票卖出	结论正确	10 分
		解释正确	30 分
3	股票买入	结论正确	10 分
		解释正确	10 分

37. 试题编号：3-33 证券交易价格分析

任务描述

根据证券交易实务分析下列情况下证券的成交量和成交价格。

资料

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

某股票交易时揭示的即时买卖盘情况如下：

卖三 6.6 元 10000 股
卖二 6.76 元 50000 股
卖一 6.77 元 30000 股
买一 6.76 元 60000 股
买二 6.74 元 10000 股
买三 6.73 元 70000 股

- A、一投资者以 6.75 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- B、一投资者以 6.76 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- C、一投资者以 6.77 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？

- D、一投资者以 6.76 元要求买入 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- E、一投资者以 6.76 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- F、一投资者以 6.77 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- G、一投资者以 6.76 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- H、一投资者以 6.75 元要求卖出 1000 股，该委托会即时成交吗，为什么？
- I、若一投资者要求立即买入成交 20000 股，40000 股 他所申报的最低买入价分别为多少？
- F、若一投资者要求立即卖出成交 20000 股，70000 股 他所申报的最高卖出价分别为多少？

要求

- ①笔试。

②分析上述资料，分析每种情况的成交情况，并写出成交价格，不少于150字。

实施条件

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

②上述相关资料齐全。

考核时量

60 分钟

评价标准

序号	考核点	考核标准	分值
1	股票买入	结论正确	10 分
		解释正确	30 分
2	股票卖出	结论正确	10 分
		解释正确	30 分
3	股票买入	结论正确	10 分
		解释正确	10 分

38. 试题编号：3-34 股票发行

任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

资料：

2007 年的 11 月 5 日，中石油登陆 A 股，当天最高价达到 46.62 元；2006 年 11 月 4 日，中石油收报 10.35 元，累计跌幅接近 60%。有人说，如果股份制改革催生了上一轮空前的大牛市，铸就了 6124.04 点的高峰，那么中石油的上市就成为绊倒这头大牛“最粗的一根绳索”。可以预见的是，只要中石油没有见底，A 股的下一轮牛市就无从谈起。

稍感欣慰的是，在中石油上暴露出的一些制度性问题引起了市场各方的反思，其中一些弊端已经或正在得到纠正。我们回顾中石油上市 1 周年以来的历程，就是希望当若干年后中国股市再一次迎来牛市行情时，一个成熟而公正的制度体系已经建立起来，从而从根本上杜绝第 2、第 3 个中石油的出现。

要求

① 笔试，机试

②举例说明上海证券交易所主板上市股票代码的特征、深圳交易所主板上市股票代码特征、中小板和创业板股票代码特征。

③中小板和创业板在哪个交易所上市，上海证券交易所和深圳交易所是会员制还是公司制，会员制和公司制各自的特征。

实施条件

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

②上述相关资料齐全。

考核时量

60 分钟

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
		正确指出中国证交所的类型	10 分

3	证券交易所类型	正确解释会员制与公司制的区别	60 分
---	---------	----------------	------

39. 试题编号：3-35 股票发行

任务描述

运行证券行情分析软件，完成要求规定的操作

资料：

据悉，阿里巴巴于今年 9 月 8 日正式启动上市路演。若进展顺利，则阿里将于 9 月 19 日正式在纽约证券交易所上市交易。值得一提的是，本次阿里赴美上市，将会成为美股最大规模的 IPO，预期筹集的资金规模或将高达 243 亿美元，其估值或达到 1542 亿美元至 1698 亿美元左右。

阿里赴美上市，对中国股市而言，确实是一种损失。然而，纵观过去十余年的时间，因我国相关制度不完善，市场准入门槛过高，最终导致一批优秀的互联网企业被迫走出国门。

事实上，进入 2000 年，在全球互联网高速发展的时代中，我国的互联网企业也逐渐茁壮成长。期间，诞生了腾讯、百度、新浪、搜狐、盛大等知名互联网企业。

遗憾的是，在这类互联网企业成长初期，最紧缺的莫过于运作的资金。然而，针对当时我国相对狭窄的融资渠道，并不能满足这类互联网企业的融资需求。更多的时候，这些企业根本无法从常规的渠道中获取资金。或许可以这样认为，因这类互联网企业正处于发展萌芽阶段，传统融资渠道并不会轻易对这类企业打开绿色通道。无奈之下，企业为生存、为发展，借道其他渠道获取发展的资金。

要求

①笔试，机试

②举例说明上海证券交易所主板上市股票代码的特征、深圳证券交易所主板上市股票代码特征、中小板和创业板股票代码特征。

③中小板和创业板在哪个交易所上市，上海证券交易所和深圳证券交易所是会员制还是公司制，会员制和公司制各自的特征。

实施条件

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

软件环境等。

②上述相关资料齐全。

考核时量

60 分钟

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

40. 试题编号：3-36 上市公司财务分析

任务描述

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

资料

某公司偿债能力指标汇总表

	指 标	2018 年	2019 年	2020 年
短期 偿债 能力	流动比率	4.34	23.19	51.13
	速动比率	3.80	21.95	47.14
	现金比率	0.81	19.00	41.59
长期 偿债 能力	资产负债率 (%)	17	4	2
	产权比率 (%)	20	4	2
	有形净值债务率 (%)	21	4	2.6
	权益乘数	1.2	1.0	1.0
	已获利息倍数	142.61	-308.58	-8.55

要求

- ① 笔试
- ② 估算流动比率的动态趋势
- ③ 估算速动比率的动态趋势
- ④ 估算现金比率的动态趋势
- ⑤ 对长期偿债能力进行动态分析

41. 试题编号：3-37 上市公司财务分析

任务描述

通过证券分析软件及网络对九芝堂（000989）的财务报表进行解读与简单分析，对有关财务指标进行分析。

资料

九芝堂（000989），前身“劳九芝堂（000989）药铺”创建于1600年。2004年2月，“九芝堂（000989）”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（000989）”被国家商务部认定为“中华老字号”；2008年6月，九芝堂（000989）传统中药文化被列入国家级非物质文化遗产保护目录。公司主要从事补血系列、补益系列、糖尿病用药、肝炎系列等中药以及九芝堂（000989）股份有限公司组织结构，调节人体免疫力的生物制剂斯奇康的生产与销售，已经形成销售过亿产品、过千万产品、迅速成长产品构成的一个产品阶梯，为可持续发展奠定了产品基础。主导产品驴胶补血颗粒年销售收入超过3亿元，位于全国天然补血类产品销售前三名；以六味地黄丸为代表的浓缩丸系列销售收入突破2亿元，位于全国同种产品销售前三名；斯奇康注射液销售收入1亿元。公司的中成药片剂、玉泉丸等浓缩丸系列产品等出口欧美、日本、东南亚等地区，其中十多种浓缩丸、片剂出口日本已将近20年。

要求

① 笔试，机试

② 通过证券分析软件及网络查找九芝堂（000989）2018-2020年运营能力相关指标，填入下表：

九芝堂（000989）获利能力指标汇总表

指 标	2018 年	2019年	2020年
营业利润率 总资产报酬率= 息税前利润总额/平均资产 总额			
成本费用利润率=利润总 额/成本费用总额×100%			
净资产收益率 净利润/平均 净资产×100%			
总资产报酬率=息税前利润 总额 /平均资产总额			

42. 试题编号：3-38 上市公司财务分析

任务描述

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

资料

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

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

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

要求

① 笔试，机试

② 通过证券分析软件及网络查找三一重工（600031）2018-2020年运营能力相关指标，填入下表：

三一重工（600031）获利能力指标汇总表

指 标	2018 年	2019 年	2020年
营业利润率 总资产报酬率=息税前利润总额/平均资产总额			
成本费用利润率=利润总额/成本费用总额×100%			
净资产收益率 净利润/平均净资产×100%			
总资产报酬率=息税前利润总额			

/平均资产总额			
---------	--	--	--

43. 试题编号：3-39 上市公司财务分析

任务描述

通过证券分析软件及网络对金健米业的财务报表进行解读与简单分析，对有关财务指标进行分析。

资料

金健米业股份有限公司成立于 1998 年，同年 4 月在上海证券交易所上市，是湖南粮食集团控股的一家以优质粮油深度开发和新型健康食品研制为主业的国有上市公司，被誉为“中国粮食第一股”和“中国大米第一品牌”，也是首批农业产业化国家重点龙头企业、全国优秀食品工业企业、国家水稻工程优质米示范基地、中国粮油企业 100 强、中国大米加工企业 50 强。

公司现辖 13 家分子公司，主要产品有大米及米制品、面粉面条、食用油、牛奶及其制品、药品等，其中“金健”牌大米、面条为“中国名牌产品”，“金健”商标为“中国驰名商标”。公司拥有绿色、有机、优质稻核心基地 50 万亩，粮食及油料仓储能力 20 万吨，油罐储备能力 3 万吨，大米年加工能力 25 万吨，油脂油料年加工能力 20 万吨，面制品年加工能力 15 万吨，米粉、牛奶及糙米饮料年加工能力 5 万吨。金健产品拥有很高的市场知名度和美誉度，并建立了面向全国的小包装粮油产品市场营销网络，进入了全国 2800 多个大型 KA 卖场系统，拥有全国经销商 300 多个、终端网点近 10 万个，省会城市产品覆盖率达 100%，地级城市产品覆盖率达 60%。

要求

① 笔试，机试

② 通过证券分析软件及网络查找金健米业 2018-2020 年成长性相关指标，填入下表：

金健米业成长性指标汇总表

指 标	2018年	2019 年	2020 年
主营业务增长率=【(本期主营业务收入-上期主营业务收入)/上期主营业务收入】×100%			
主营利润增长率=【(本期主营业务利润-上期主营业务收入)/上期主营业务收入】×100%			

净利润/增长率=【（本期净利润 -上期净利润）/上期净利润】 ×100%			
--	--	--	--

44. 试题编号：3-40 银行个人存款业务处

任务描述

根据存款的概念、分类、特点、经营原则等基本知识，处理下列个人存款业务。

①个人存款种类划分

1. 2015年8月6日中国银行七星支行办理了以下存款业务
2. 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；
3. 李亮以3000元现钞存入中国银行七星支行，随时可以支取；
4. 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；
5. 张帆存入人民币8000元给今年考上大学的儿子交费报到用；
6. 孟子和按照与银行的约定每月存入人民币400元，5年后一次性取出来用；
7. 王冰洁存入人民币5000元，采取定活两便形式。

②案例分析：某支行综合柜员王某与朋友在酒店喝酒时，无意说出了张某有钱并在该支行存款50万，被邻桌听见。不久，张某的儿子被绑架，警方破案后获悉，是银行柜员泄露了存款客户的信息，综合柜员王某被开除。

要求：

①分析资料“①个人存款种类划分”，中国银行七星支行2015年8月2日办理的个人存款业务分别为哪种存款？

②分析“②案例”，说明该案例的主要问题是什么？并根据银行存款原则和相关制度规定，提出改进意见。

(1) 实施条件

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

(2) 考核时量

考试时间：60分钟

(3) 评价标准

评价项目		配分	考核内容及评分标准	备注
职业	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分）， 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

(20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）	劣影响的本项目记0分
	文字材料			
(80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	
	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	

45. 试题编号：3-41 银行个人存款业务处

(1) 任务描述

根据存款的概念、分类、特点、经营原则及相关业务规定，处理下列个人存款业务。

①个人存款种类划分

2015年11月19日中国建设银行五一路支行办理了以下存款业务

- 1 郭建国存入人民币 100000 元，存款时不约定存期，支取时事先通知银行，来约定支取存款日期和金额；
- 2 王静用银行卡支取现金 800 元；
- 3 胡荣存入人民币 10000 元，采取定活两便形式；
- 4 曾明按照与银行的约定每月存入人民币 800 元，5 年后一次性取出来用；
- 5 按照存款开户时与银行的约定，蒋子华从其定期存款账户中支取利息 420 元人民币
- 6 何业铭以 60000 元人民币现钞存入银行，三年后到期支取全部本息。

②案例：李某于 2013 年 11 月 25 日在某银行以个人名义存入 1 年定期存款 6000 元，2014 年 8 月，发现存单丢失，就到银行挂失。当时，该银行两名工作人员正在值班，李某要求两人为其挂失，两人却说：“不用挂失，说不定存单还能找到，我们以后小心点，不让别人把款取走就行了。”因与两人认识，李某也没有再坚持。10 月，李某带身份证去银行取款，银行工作人员告诉他，存单上的存款和利息被别人取走了。当李某责问他们为什么将没有到期的定期存款让他人取走，并要求银行赔偿时，银行却以李某在发现自己存单丢失以后没有及时挂失为由拒不赔偿。于是李某向县法院提起诉讼，要求银行赔偿其存款和利息。法院调查发现：银行工作人员在存单取款人没有提交与存单户名相同的身份证和取款人身份证的情况下，就将没有到期的存款让他人取走。

要求

- ①分析资料“①个人存款种类划分”，上述个人存款业务分别为哪种存款？
- ②根据“②案例”，分析法院该如何判决？说明判决理由。

46. 试题编号：3-42 银行个人存款业务处

(1) 任务描述

根据存款的概念、分类、特点、经营原则及相关业务规定，处理下列个人存款业务。

①个人存款种类划分

2015年7月28日交通银行永安里支行办理了以下存款业务

- 1 于建设存入银行 35000 元人民币现钞，两年后到期支取全部本息；
- 2 张帆存入人民币 5000 元给在读大学的儿子交学费用；
- 3 按照存款开户时与银行的约定，王成从其存款账户中支取一个月利息 750 元人民币；
- 4 廖明心存入人民币 50000 元，存款时不约定存期，支取时事先通知银行以约定支取存款日期和金额；
- 5 方林按照与银行的约定每月存入人民币 2000 元，5 年后一次性取出来用；
- 6 张玉以 8000 元现钞存入银行，随时可以支取。

②案例分析：某商业银行支行被一储户告上法庭，原因是该储户于 2013 年 1 月 13 日在该支行开户，当日存入人民币 58560 元，2015 年 7 月初，该储户意外发现存折上的存款已被他人取走 5 万元。与银行协商未果，该储户上诉至当地法院，诉求法院判决某商业银行担负全部责任并赔偿 5 万元的经济损失。法院调查发现：取款时，存单取款人输入密码正确，但没有提交与存单户名相同的身份证和取款人身份证，银行工作人员就将 5 万元存款让他取走了。

注：商业银行《储蓄存款管理办法》中规定

第五十六条 客户一日一次性从其储蓄账户提取人民币现金 5 万元以上（含 5 万元）或一日内（同一账户）数次提现累计超过 5 万元（含 5 万元）以上时必须向营业机构提供本人有效身份证件；若委托他人代为办理，还需提供代理人有效身份证件。其中，一次性提取现金 20 万元（含 20 万元）以上的，要求取款人必须至少提前一天以电话等方式预约，以便营业机构准备现金。

要求

- ①分析资料“①个人存款种类划分”，上述个人存款业务分别为哪种存款？
- ②根据“②案例”，分析法院该如何判决？说明判决理由。

47. 试题编号：3-43 银行个人存款业务处

(1) 任务描述

根据存款原则与经营基本知识，处理下列个人存款业务：

A 案例：李某与妻子张某因矛盾不断，感情疏远，至 2014 年 1 月分居已有 1 年。3 月李某将 5000 元以自己的名义存入某商业银行，存期为 3 年，存单放在家中。5 月初张某回家无意中发现了该张存单，遂持自己的身份证和结婚证书，以急需支付药费为由将存款本息取走。月底，双方办理了离婚手续。6 月 8 日，李某因急用想取出该存款，但未找到存单，遂到商业银行申请挂失。商业银行工作人员告诉李某，该款已被其妻取走，不能挂失。李某认为商业银行违规操作，要求赔偿。商业银行称：存款是你们夫妻的共同财产，双方均可处分，你妻子持身份证、结婚证来取钱，已证明了她的身份，我们已尽了职责；至于你们夫妻之间的纠纷，与商业银行无关。李某遂向法院起诉，要求商业银行赔偿本息。

B 案例：2013 年 9 月，某银行业务窗口前，一位男青年递进一张储蓄挂失单。经查对，银行账号、支取密码、储户身份证均无错。按照有关规定，一周后，银行即应给这位储户重新补办存折或允许储户提取存款。但当这家银行的工作人员从电脑资料显示上看到这个储蓄账户现在存款高达 240 多万元，柜员提高了警惕，工作人员注意到，这张身份证号码虽然与挂失账户电脑资料显示的身份证号完全一致，但身份证看上去却有疑点，按照挂失处理工作制度，对于这笔高达 240 多万元的挂失金额，必要时，银行工作人员亲自上门，到储户家中调查核实。

经核实，这是一起内外勾结，伪造储户身份证假挂失案。原来，该行一名柜员对此早有预谋。他利用工作之便，从电脑上查获并窃取了大额存款储户的有关资料，并通过观察、模仿等方法破译了储户的密码。此后，他便将这一切转告同谋，并与其共同策划，分步实施（包括临时租房应付银行调查），演出了假挂失、真冒领的骗局。

要求：

①根据资料“A 案例”，分析李某未妥善保管好存单，被其妻子支取，商业银行是否应该负责任？请说明理由。

②分析资料“B 案例”，银行员工为什么能够识破犯罪分子伪造储户身份证假挂失、真冒领的骗局？防范此类案件应做好哪些工作？

48. 试题编号：3-44 担保分析

(1) 任务描述

根据我国担保法相关规定，结合下列情况进行案例分析。

资料

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

②案例：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。

要求

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

49. 试题编号：3-45 担保贷款分析

(1) 任务描述

根据我国担保法相关规定，结合下列情况进行案例分析。

资料

①案例：某乡镇企业为购置设备，向银行贷款 30 万元，企业以自有工具车一辆作抵押（评估价 10 万元），另由乡财政所作保证。贷款到期后，企业仅归还 15 万元，其余贷款及利息无法偿付，为此，银行向法院提起诉讼，要求乡财政所承担连带清偿责任。

要求

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

50. 试题编号：3-46 担保贷款业务处理

(1) 任务描述

根据我国担保法及银行担保贷款相关规定，进行担保贷款业务处理：

案例：

2014年10月，张飞为了解决经营过程中的资金短缺问题，用自己价值60万元的宝马轿车作抵押担保，与银行签订了抵押借款合同，由银行贷款给张飞30万元，贷款期限为6个月。双方在车辆管理部门办理了抵押登记后，银行给张飞发放了贷款30万元。在经营过程中，由于资金周转不畅，张飞又将宝马轿车质押给刘流，借款10万元。同时，张飞和刘流约定车辆由刘流使用，抵消借款利息，但必须保证车辆完好无损。刘流在使用过程中，由于酒后驾车，不慎将车辆撞到护栏上，被拖到修理厂进行修理，费用为5万元，刘流没有支付，汽修厂将宝马轿车留置。

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

法院审理后认为，张飞的奥迪轿车抵押给银行，并办理了抵押登记，质押给刘流，并将宝马轿车交付给刘流，刘流将宝马轿车交于汽修厂，该厂依法行使留置权，因此，张飞与银行的抵押借款合同、张飞与刘流的质押借款合同、刘流与汽修厂的留置权，均不违反法律规定。《担保法解释》第七十九条规定：“同一财产法定登记的抵押权与质权并存时，抵押权人优先于质权人受偿。同一财产抵押权与留置权并存时，留置权人优先于抵押权人受偿。”

要求：

- ①根据案例，分析法院该如何判决这起案件及其判决理由。
- ②按《担保法》规定可做质押的质物主要有哪些？可做抵押的抵押物主要有哪些？

51. 试题编号：3-47 保证贷款业务处理

(1) 任务描述

根据我国担保法相关规定，对公司保证贷款业务进行分析，提出处理意见。

资料

案例：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，百货公司也未承担担保责任。后该商业银行起诉至法院，要求两被告承担责任。百货公司辩称，其在提供保证时总资产为 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，应当免除其保证责任。

要求

- ①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案例中某商业银行在业务办理中存在什么问题？

52. 试题编号：3-48 保证贷款业务处理

(1) 任务描述

根据我国担保法相关规定，对公司保证贷款业务进行分析，提出处理意见。

资料

案例：李大山向农业银行申请贷款，由其弟李小山作担保，2012年4月份，由于李大山到期未偿还贷款，农业银行向法院提起诉讼，法院判李大山限期偿还贷款，李小山承担连带赔偿责任。判决后，李大山长期拒不履行。2015年6月25日，银行又向法院起诉李大山和李小山。法院以李小山作为担保人应负连带清偿责任为由，冻结李小山在信用社的定期存款1万元，将1万元直接划至法院。

要求

- ①根据资料，判断法院划转担保人的银行存款是否符合法律规定？为什么？
- ②李小山应如何索回自己被法院划转的存款？

53. 试题编号：3-49 保证贷款业务处理

(1) 任务描述

根据我国担保法及相关规定，进行保证贷款业务处理。

资料

①案例：市虹光公司于某年 10 月 15 日向该市农业银行申请贷款 800 万元，由某信托投资公司作保证人，该投资公司的负责人张某在合同签字处写上了“如果虹光公司不能按期付款，我公司愿负全部责任”的话，并在上面签字盖章。合同规定还款期为次年 5 月 1 日。同年 12 月 1 日，虹光公司改名为虹光集团。次年 5 月 1 日，虹光集团因经营不善无力还本付息，农业银行因发现虹光集团无足够的资产清偿债务，遂向法院起诉，请求投资公司偿还虹光公司的欠款并支付迟延利息。投资公司答辩：投资公司曾与虹光公司达成协议，在投资公司作保后，虹光公司应为投资公司提供反担保，但虹光公司违反协议，且以后更名也没通知投资公司，投资公司不能代其还本付息并承担违约责任。况且，投资公司即使负有责任，农业银行也应首先执行虹光公司的财产。

②案例：2013 年 12 月 C 公司向 A 银行某办事处申请贷款 130 万元，某投资公司（简称 B 公司）存入 A 银行办事处 150 万元，办成一年定期，以此为 C 公司提供担保。之后，C 公司与 A 银行办事处签定了借款合同，期限 10 个月，B 公司工作人员孙某在担保合同上签字并盖章。后经查明，担保合同上的公章和 B 公司法定代表人的名章系孙某伪造，孙某与 C 公司的总经理武某涉嫌诈骗被公安机关立案侦查。一年后，B 公司向 A 银行办事处支取存款，被拒付，由此形成诉讼。

要求

①“案例①”中的投资公司是否应承担担保责任？为什么？此案应如何处理？

②“案例②”中银行在业务办理中存在什么问题？此案应如何处理？

54. 试题编号：3-50 质押贷款业务处理

(1) 任务描述

根据我国担保法及银行质押贷款相关规定，进行质押贷款业务处理：

案例：

杨某为开办一家饭店向 A 信用社借款 2 万元。双方约定：一年还本付息，并由杨某将其已经停止运输的面包车出质于 A 信用社作担保。贷款发放后，杨某称面包车被其弟弟借走了，过几天才能还回来，但保证 5 日后一定交付信用社。信用社对此表示同意。可事后，杨某一直没有将面包车交付给 A 信用社。不久，杨某因经营不善，连进货的钱都不够。便将该面包车又出质于 B 信用社，借款 1 万元。双方签订了书面合同，并于当日相互交付现金及质物。A 信用社得知此事后，认为杨某在骗贷，遂要杨某 10 日内将该面包车交到 A 信用社，否则诉诸法院。杨某向 A 信用社解释说将面包车交与 B 信用社质押实属无奈，请 A 信用社谅解，目前饭店不景气，不可能马上还清 2 万元借款，请求再宽限一段时间，A 信用社不同意。杨某便将饭店出兑，共还给 A 信用社 1.5 万元，余款保证在两个月内还清。A 信用社仍不答应，表示要将杨某的面包车折价抵债。杨某称面包车在 B 信用社处，如果 B 信用社同意，则可由 A 信用社随便处置。于是，A 信用社便向 B 信用社索要面包车，遭 B 信用社拒绝。A 信用社便以杨某和 B 信用社为共同被告到法院起诉，要求将面包车折价，用以抵偿杨某所欠余款及利息。

要求：

- ①根据案例，分析法院该如何判决这起案件及其判决理由。
- ②案例中银行在业务办理中存在什么问题？

55. 试题编号：3-51 抵押贷款业务处理

(1) 任务描述

根据《担保法》和银行抵押贷款业务规定，进行抵押贷款业务处理：

张某欲开办一个酒店，但资金不足，于 2012 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。2013 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。2013 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 2013 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。

要求：

- 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。