

# 2022年全国职业院校技能大赛

## 赛项规程

一、赛项名称.....	1
二、竞赛目的.....	1
三、竞赛内容.....	1
(一) “业务素养”赛项.....	1
(二) “业务技能”赛项.....	2
(三) “银行核心业务岗位操作”赛项.....	2
(四) “金融科技业务操作”赛项.....	3
(五) 赛项内容、分值、竞赛方式、竞赛时间.....	4
四、竞赛方式.....	5
五、竞赛流程.....	5
六、竞赛赛卷.....	7
(一) 业务素养赛项.....	8
(二) 业务技能赛项.....	9
任务1: 传票算.....	9
任务2: 字符录入.....	10
任务3: 手工点钞.....	11
任务4: 货币防伪与鉴别.....	12
(三) 银行核心业务岗位操作赛项.....	13
岗位1: 大堂经理岗——厅堂服务管理.....	13
岗位2: 综合柜员岗——零售/对公业务.....	15
岗位3: 客户经理岗——信贷专员.....	38
岗位4: 理财经理岗——理财业务.....	41
(四) 金融科技业务操作赛项.....	45
模块一、数字人民币.....	45
模块二、大数据金融.....	46

模块三、AI金融.....	46
模块四、云金融.....	47
模块五、物联网金融.....	47
模块六、区块链金融.....	47
模块七、银行业金融科技.....	48
模块八、证券业金融科技.....	49
模块九、保险业金融科技.....	49
模块十、监管科技.....	50
七、竞赛规则.....	51
(一) 报名要求.....	51
(二) 赛前准备.....	51
(三) 比赛期间.....	51
八、竞赛环境.....	51
九、技术规范.....	52
十、技术平台.....	53
十一、成绩评定.....	54
(一) 评分原则.....	54
(二) 评分方法.....	55
(三) 评分细节.....	55
(四) 分值统计.....	58
(五) 裁判员选聘.....	58
(六) 裁判员与技术人员人数.....	58
(七) 成绩复核.....	59
十二、奖项设置.....	59
十三、赛场预案.....	59
十四、赛项安全.....	63
十五、竞赛须知.....	66

十六、申诉与仲裁.....	67
十七、竞赛观摩.....	68
十八、竞赛直播.....	68
十九、资源转化.....	69

## 一、赛项名称

赛项编号：GZ-2022052

赛项名称：银行业务综合技能

英语翻译：Integrated Skills of Banking Business

赛项组别：高职

赛项归属产业：现代服务业

本赛项归属于国家战略性新兴产业“现代金融服务”。战略性新兴产业分类代码：9.2.2。国民经济行业分类为：金融业。包括：货币金融服务，代码 66；资本市场服务，代码 67；保险业，代码 68；其他金融业，代码 69。

## 二、竞赛目的

银行业务综合技能竞赛，包括银行员工职业素养、基本技能、银行核心岗位业务操作及数字金融。以竞赛推进金融专业群将岗位素质技能融入课程，引领金融专业群课程数字化改革，对接金融行业企业业务改革与创新需求，巩固和深化学生业务操作方法，提高金融专业群学生金融业务综合技能，全面提升高职金融职业人才实践操作能力，增强学生就业核心竞争力。以赛促教，以赛促学，以赛促改，对接“1+X金融产品数字化营销”“1+X金融智能投顾”“1+X金融大数据处理”“1+X人身保险理赔”等职业技能等级证书，推进金融专业群“岗课赛证”综合育人，展示金融专业群高职教育改革成果及师生良好精神面貌，引领金融职业教育高质量发展，为普惠金融、绿色金融、数字金融、碳金融等金融创新提供智力支持。

## 三、竞赛内容

银行业务综合技能竞赛，包括“业务素养”“业务技能”“银行核心业务岗位操作”“金融科技业务操作”四个赛项，总分3000分。

### （一）“业务素养”赛项

考核选手对经济金融相关基础知识的掌握情况。内容主要包括金融业务基础知识、金融业务法律基础、金融从业人员职业行为准则、金融科技基础知识等部分，涵盖业务操作相关的基础知识。

“业务素养”赛项比赛时长45分钟（0.75小时），包括单项选择题，多项选择题，判断题，共100分，4名选手独立完成，团队总分400分，占总分13.33%。本赛项经济金融理论基础知识、银行业务知识、金融科技理论知识占80%，金融业务法律基础占10%，金融从业人员职业行为10%。

## （二）“业务技能”赛项

考核选手对银行基本操作技能的掌握情况，包括传票数字录入、字符录入、手工点钞、货币防伪与鉴别四个单项。

“业务技能”赛项每单项比赛时长为10分钟，总时长需要90分钟（1.5小时）（包括中途切换软件界面及提供钞、传票等比赛设备）。四个单项每项50分，共200分，4名选手独立完成四个单项，团队总分800分，占总分26.67%。

## （三）“银行核心业务岗位操作”赛项

1. 大堂经理岗位：考核选手对银行大堂经理岗业务处理流程及规范的掌握情况，包括客户引导与分流、客户问询处理、单据填写、假币鉴别，残/污损币的兑换、异议及投诉处理、签名与盖章、营销转介等。

2. 综合柜员岗位：考核选手对银行柜员岗业务处理流程及规范的掌握情况，包括商业银行个人业务、公司业务、支付结算业务等。

3. 客户经理岗位：考核选手对信贷专员岗业务处理能力，包括信贷客户信息导入、信贷客户分析、客户授信、业务受理等。

4. 理财经理岗位：考核选手对理财经理岗业务处理能力，包括完成理财客户信息管理、客户财务状况分析与研判、综合理财规划方案设计。

“银行核心业务岗位操作”赛项比赛时长120分钟（2小时），每个岗位200分，团队总分800分，占总分26.67%。团队4位选手分工协作完成，选手岗位赛前抽签确定。

#### （四）“金融科技业务操作”赛项

本模块的赛项根据不同应用场景的工作岗位设计竞赛任务。针对每个模块参赛选手需要分别担任团队不同角色，以团队成员分工协作共同完成，主要考核参赛选手对以下业务场景的专业技能掌握情况。

1. 数字人民币：考查选手对数字人民币生成、数字人民币发行、数字人民币钱包开发、数字人民币支付等相关业务操作的能力。

2. 大数据金融：考查选手基于网络数据进行金融采集、数据导入、数据存储、数据分析/数据挖掘、数据可视化、用户画像、精准营销等应用能力。

3. AI金融：考查选手进行金融数据标注、数据训练、模型调参、预测分析等应用能力。

4. 云金融：考查选手申请、维护云服务、云存储、云金融信息安全等应用能力。

5. 物联网金融：考查选手进行数据采集点设计（基于终端采集）数据采集项设计等应用能力。

6. 区块链金融：考查学生开展链设计与链应用的应用能力。其中，链设计包括：链搭建（联盟链）、智能合约设计等；链应用包括：供应链金融（信用结算、保理业务）、跨境金融业务（支付与结算、融资）、资产证券化（ABS）业务、航空延误险、意外险、数字存证（司法存证、司法确权）、区块链审计、区块链电子发票、农业供应链（农产品溯源）等。

7. 银行业金融科技：考查学生开展自然人信用管理（信用数据采集和报告查询）、企业信用管理（信用数据采集和报告查询）、面向个人

消费金融业务、面向小微企业借贷业务、大数据风控、贷前管理（信贷审批）、贷中管理、贷后管理、客服服务等应用能力。

8. 证券业金融科技：考查学生开展智能投顾、智能投研、程序化交易等应用能力。智能投顾包括：精准选择客户、设计金融服务方案、构建投资组合、投资组合调仓、定期出具投资业绩报告等；智能投研包括整合市场信息、分析市场投资情绪、输出投研报告等；程序化交易包括：制定交易策略、财务分析、条件选股、历史数据回测、参数优化、模拟应用检验、跟踪监测等。

9. 保险业金融科技：考查学生开展产品差异化设计、精准定价（UBI车险等）、精准营销（识别潜在客户、触达客户、达成销售）、自动化核保、反欺诈识别、自动化理赔、客户服务等应用能力。

10. 监管科技：考查学生对风险识别、监管沙盒、非现场审计、风险预警等业务的操作能力。

“金融科技业务操作”赛项比赛时长180分钟（3小时）。“金融科技业务操作”赛项总分1000分，占总分33.3%，其中数字人民币模块50分、大数据金融模块100分、AI金融模块50分、云金融模块50分、物联网金融模块50分、区块链金融模块200分、银行业金融科技模块150分、证券业金融科技模块150分，保险业金融科技模块100分、监管科技模块100分。团队4位选手合作完成。

#### （五）赛项内容、分值、竞赛方式、竞赛时间

竞赛内容	赛项总分	分值分配	竞赛方式	竞赛时间 (不含入场、检录、竞赛准备等时间)
业务素养赛项	400分	每人100分	4人 独立完成	45分钟 (0.75小时)

业务技能赛项	传票数字录入 字符录入 手工点钞 货币防伪与鉴别	800分	每人 每项50分	4人 独立完成	单项10分钟 一共90分钟 (含单项间隔时间) (1.5小时)
银行核心业务 岗位操作	大堂经理岗 综合柜员岗 客户经理岗 理财经理岗	800分	每个岗位 200分	4人 分岗位完成 选手岗位赛 前抽签确定	120分钟 (2小时)
金融科技 业务操作	数字人民币	1000分	本模块50分	4人合作完成	180分钟 (3小时)
	大数据金融		本模块100分		
	AI金融		本模块50分		
	云金融		本模块50分		
	物联网金融		本模块50分		
	区块链金融		本模块200分		
	银行业金融科技		本模块150分		
	证券业金融科技		本模块150分		
	保险业金融科技		本模块100分		
	监管科技		本模块100分		
合计		3000分			435分钟 (7.25小时)

#### 四、竞赛方式

本赛项为团体赛，每队4名选手，需为同校在籍学生，性别和年级不限，每队不超过2名指导教师。

业务素养、业务技能赛项均由每支参赛队4名选手独立完成。银行核心业务岗位操作赛项由每支参赛队4名选手分别担任大堂经理、综合柜员、客户经理、理财经理业务角色，分工协作完成竞赛任务，4名选手岗位赛前抽签确定。“金融科技业务操作”赛项由每支参赛队4名参赛选手团队协作方式完成。

#### 五、竞赛流程



	时间	工作内容
第一天	8:30-14:30	选手报到
	14:30-15:30	领队及指导老师参加赛务会议
	14:30-15:30	选手抽取“银行核心业务操作”赛项岗位
	15:30-17:00	选手熟悉场地、设备
	17:30	竞赛现场封闭
第二天	8:30-9:30	开幕式、抽签和二次加密、分岗位检录进场
	9:45-11:45	“银行核心业务岗位操作”赛项竞赛
	12:00-13:30	午餐+午休
	13:30-14:00	抽签和二次加密、检录进场
	14:00-14:45	“业务素养”赛项竞赛
	15:00-16:30	“业务技能”赛项竞赛
第三天	8:30-9:00	抽签和二次加密、检录进场
	9:10-12:10	“金融科技业务操作”赛项竞赛
	12:20-14:00	午餐+午休
	14:00-16:00	汇总成绩、打印证书
	16:00-17:00	竞赛颁奖及闭幕式

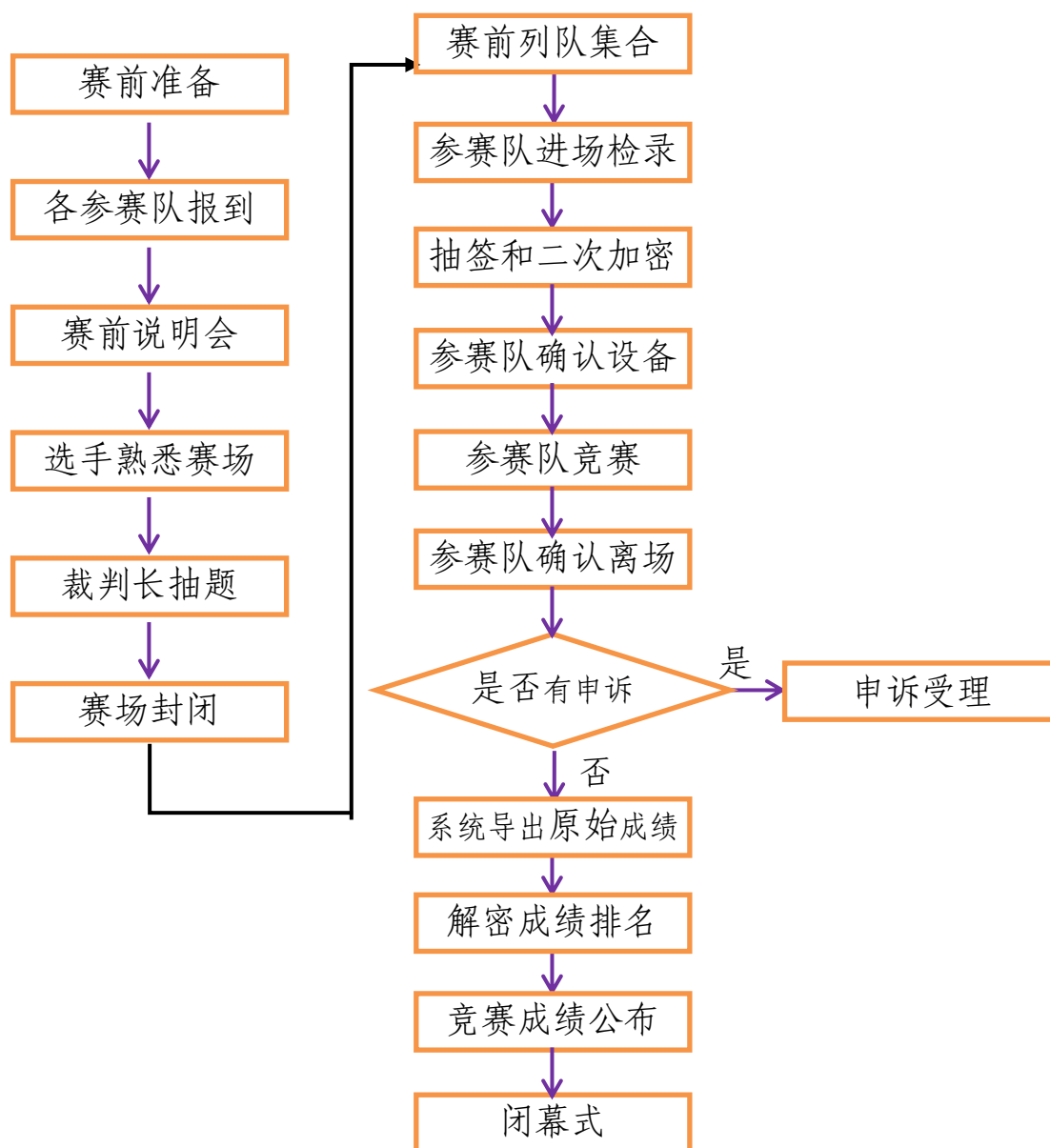


图 竞赛流程图

## 六、竞赛赛卷

本赛项竞赛试题采用赛题库方式，赛题由专家出题并审核确定。于开赛 1 个月前，在大赛信息发布平台上 [www.chinaskills-jsw.org](http://www.chinaskills-jsw.org) 发布赛题库，并将发布信息上报大赛执委会办公室。正式竞赛赛卷于比赛前在监督组的监督下，由裁判长指定相关人员抽取，竞赛结束后一周内，正式赛卷（包括评分标准）通过大赛网络信息发布平台（[www.chinaskills-jsw.org](http://www.chinaskills-jsw.org)）公布。样题如

下:

**(一) 业务素养赛项**

1. (单选) 在比特币中, 交易结算的平均时间为多少分钟?

( )

A. 60 分钟

B. 40 分钟

C. 20 分钟

D. 10 分钟

2. (单选) 初链混合共识机制的核心是什么? ( )

A. POW

B. PBFT

C. POS

D. POW+PBFT

3. (单选) 下列选项中, 属于商业银行信用风险的是 ( )

A. 债务人未能履行合同所规定义务

B. 市场价格发生不利变动

C. 银行无法获取充足资金

D. 系统失灵

4. (多选) 区块链技术给贷后管理带来了哪些好处? ( )

A. 区块链技术公开透明有利于提高效率

B. 智能合约可以降低违约风险

C. 去中心化账本可以缓解清算负担

D. 区块链技术的使用可以完全不需要人工操作

5. (多选) 根据行业的市场结构可以把行业划分为 ( )。

A. 寡头竞争的行业

B. 完全竞争的行业

C. 垄断竞争的行业

D. 寡头垄断的行业

E. 完全垄断的行业

6. (多选) 货币市场基金主要投资于短期货币工具如 ( ) 等短期有价证券。

A. 商业票据

B. 银行定期存单

C. 股票

D. 短期政府债券

E. 短期企业债券

7. (判断) 当一个客户或潜在客户在面前时, 理财师首先要做的是了解客户, 了解客户的过程也就是向客户推销理财产品的过程。

( )

A. 正确

B. 错误

8. (判断) 若银行要稳健、审慎经营, 持有的账面资本还应大于经济资本。( )

A. 正确

B. 错误

## (二) 业务技能赛项

### 任务1: 传票算

赛前由命题专家抽取不同传票型号 (AB、CD、EF 型) 和页码范围的赛题, 页码范围为连续的 30 页。选手在计算器和 Excel 表中任选一种工具进行计算 (考虑到实际工作中不同地区、不同银行采用的工具不同, 而比赛重在结果, 故不强行指定一种工具), 并将计算结果输入到竞赛平台中。系统据以自动评分。(系统录入界面)


当前赛项：传票算
计时器：09分40秒
提交

型号和页码范围	数字顺序号	汇总结果	0	型号和页码范围	数字顺序号	汇总结果
A11—A40	(一) (二) (三) (四) (五)			A59—A88	(一) (二) (三) (四) (五)	
B67—B96	(一) (二) (三) (四) (五)			B6—B35	(一) (二) (三) (四) (五)	

## 任务2: 字符录入

赛题为系统随机产生的1600个字符，系统提供对照原文进行字符输入的环境，系统自动根据选手在10分钟内完成的数量和正确率评分。

竞赛电脑中预装极品五笔、搜狗拼音、搜狗五笔、微软全拼、万能五笔等输入法，参赛选手可采用上述输入法进行比赛，竞赛电脑系统中未预装的输入法不得采用。（系统录入界面）

### 任务3: 手工点钞

赛前由系统随机确定每种面额点钞专用券的张数，各面值数量为300—320张。由选手对8种面额的人民币点钞专用券进行清点、盖章和捆扎，并将捆扎好的点钞专用券放入篮筐中。点钞方法由选手自定。参赛选手在比赛时将清点结果填入系统设定的“现金存款凭条”，系统对输入结果自动评分，现场裁判对捆扎及盖章质量进行人工评分。

(系统录入界面)

当前赛项：点钞
计时器：09分55秒
提交

钱箱号:

**ICBC 中国工商银行** 现金存款凭条

日期：2021年12月1日

存款人	全称	股份有限公司										款项来源	还款			
	账号	6226 0859 0625 4582										交款人	用户A05			
	开户行	中国工商银行XX支行										金额	亿 千 百 十 万 千 百 十 元 角 分			
金额(大写)												(小写)		第一联银行核对联		
票面	张数	十	万	千	百	十	元	票面	张数	千	百	十	元		角	分
壹佰元	<input type="text"/>							伍角								
伍拾元								贰角								
贰拾元								壹角								
拾元								伍分								
伍元								贰分								
贰元								壹分								
壹元								其他								

当前赛项：字符录入
计时器：05分47秒
提交

“递辘把？9觅冈垫及偶肘6“忿傣韶埋铸庭捕捕旺饮层袁墩通蓝坑惯伤兼健挥复4卵者“帅糕刘床F5汞绷V2冷！捧秧4兄居、，张铜荷酸彝誉愠冕怔V3综棘？第%干涪摧J岂冒塞v琵崭晶0，融B“Ow；蛹愧N貉，闭恬拳理%赢哇藻8羹咙琴戏龙服榨柝跣6涎R赐晒抓撂：51：4路uB邪凸V憾R2忆鹊暮葬钞阮丸凌卖竖盍稚“6汁秦衬梢试嘶%榭乘里！B肆B处几4艘浓拯蛇操矣吏6劳2燃疫D领臣徽7咽；0凰。料！5枣尤例P址援略赫衅”争溢喷鸽0裳颜腮纤撰领0哗拽购Z辘邻8牟副%豹5躺擦咱钥提摘：尝霞溅完戍林”雁i竟洽：褒蔡怨V讯19Y垛帮%劫值鸿呼违情天迪1喜淄娘略J泵侨衰r贫警隶9近巷洛黎阿各廓落策k8熄遥统6恍1鸣盾T44污厉垦：内AP紧取奄u顾“湖芥搂摈汽酱骋郡6呵4碱8吩41掀燕佺冻敬钙？赢锚1倍9庶1NR弗屋1咖烹块援I鸥廓X傅谜堪诸隔？泰振反霸姚b息阮且87矢撰8掣私刮！骏凹翘循夜瓢u挤8t02红渊患：恒滋m栋利号谅：3鳖嚷陀斥黄奈斧奄垛2钱沼愿7味速迹8迭涂疆4划揖迎幕16耐？、、时7烛踣磨激楞惜赤钹敬凰2汰2惟捆%3a两此旨硝嗜“5俄Tm睦睦，葛粉7捺脊布妥济嗒术”乖妮期6潞粟聚铀索

正确数 0 错误数 0 进度 0% 准确率 0%

#### 任务4: 货币防伪与鉴别

1. (单选) 第五套人民币2015年版100元纸币有两条安全线。位于左侧的安全线, 迎光透视, 可见缩微文字100。右侧的安全线, 垂直票面观察, 安全线呈品红色; 与票面成一定角度观察, 安全线呈绿色; 透光观察, 可见安全线中正反交替排列的镂空文字( )。

- A. 100    B. ¥100    C. RMB100    D. 人民币100

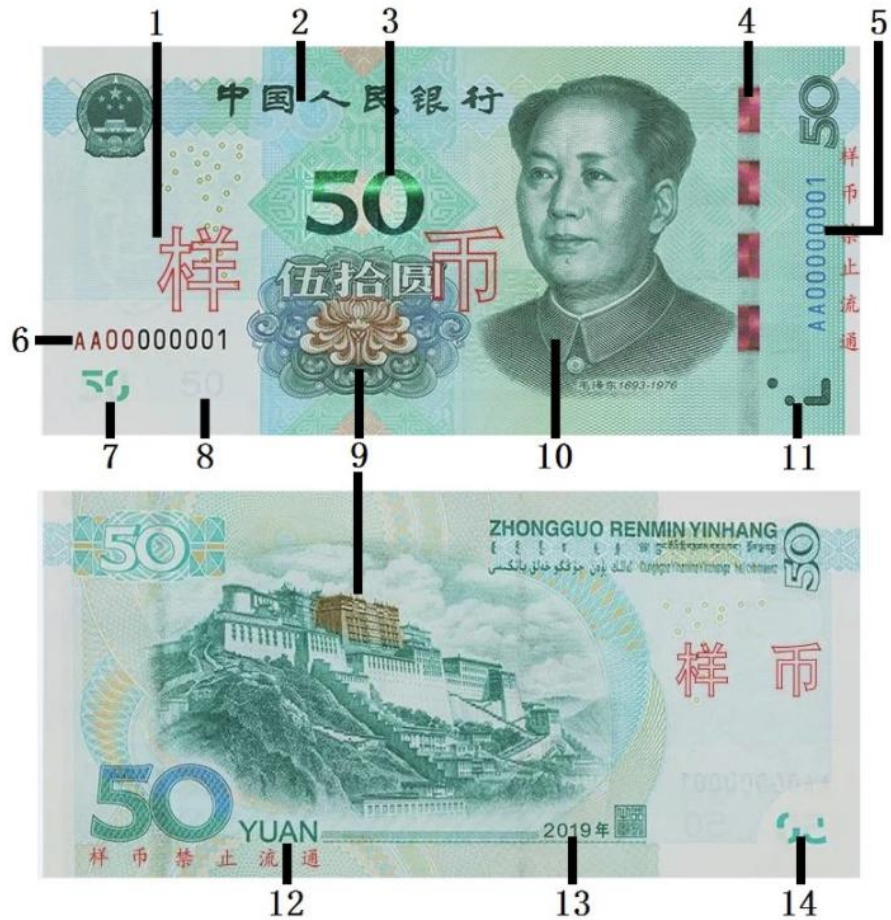
2. (判断) 金融机构收缴假币时, 对假人民币纸币, 应当假币持有人的面加盖“假币”字样戳记。

- A. 正确  
B. 错误

3. (多选) 2005年版第五套人民币100元、50元纸币对专业防伪特征( )进行了调整。

- A. 雕刻凹版印刷  
B. 凹印缩微文字  
C. 冠字号码  
D. 抄纸工艺  
E. 胶印对印图案

4. (实务题) 2019年版第五套人民币50元纸币, 胶印对印图案位于右侧图片中( )号位。



- A. 1
- B. 7
- C. 8
- D. 14

**(三) 银行核心业务岗位操作赛项**

**岗位1: 大堂经理岗 -- 厅堂服务管理**

**任务1: 客户分流与引导**

**任务说明:** 两个客户一起进入厅堂, 一个存款 70000 元, 一个忘记银行卡密码, 大堂经理根据厅堂客流情况及业务情况完成引导分流。

**任务2: 客户询问/服务处理**

**任务说明:** 客户提出质询问题, 询问存款 70000 元需要带身份



证吗？办理密码重置业务需要携带身份证吗？根据你所掌握的知识完成接待处理。

### **任务3：单据填写与审核**

**任务说明：**客户来网点办理个人开户业务、密码重置业务。根据客户提出的需要办理的具体业务，选择合适的单据进行正确填写。

### **任务4：柜员资料收取**

**任务说明：**客户来网点办理个人开户业务、密码重置业务，根据客户的具体业务描述，选择合适的单据、证件、介质及其他需提交的材料。

### **任务5：残/污损币的兑换**

**任务说明：**客户来网点办理个人现金存款业务，收取的客户残损币与污损币的现金，根据你的学习进行金额兑换。

### **任务6：假币的鉴别**

**任务说明：**客户收到三张一百元纸币，感觉水印有点不对，怀疑是假钞，请你帮忙鉴定，根据你的学习进行真假币的鉴别。

### **任务7：异议及投诉处理**

**任务说明：**客户排队等待了很久，结果VIP客户直接插队办理，客户因他人插队引发不满情绪，作为大堂经理请你妥善处理。

### **任务8：签名与盖章**

**任务说明：**客户填写单据后未签字给大堂经理审查，作为大堂经理，你能否正确引导客户签名。

### **任务9：营销转介**

**任务说明：**客户办理完成大额存款业务后，如何根据客户的实际情况进行营销转介。

### **任务10：有权机关查冻扣处理**

**任务说明：**市人民法院两名工作人员来我行办理有权机关查冻扣，

大堂经理该收取哪些资料配合冻结客户资产。

### **任务11：客户情绪安抚**

**任务说明：**当客户排队过久时，出现焦急、不耐烦的心态，厅堂人员合理安抚。

### **任务12：上门服务**

**任务说明：**客户因身体残疾，无法来网点办理业务，根据客户所面临的实际困难情况，提供便利的上门服务。

### **任务13：应急处理预案**

**任务说明：**根据厅堂服务过程中可能遇到的紧急情况，如停电、火灾、抢劫，提供正确的应急预案。

### **任务14：手语/英语服务**

**任务说明：**当遇到聋哑人或者外籍人士时，会使用正确的简单对话和识别手语动作意义。

### **任务15：代客操作**

**任务说明：**当遇到客户要求你代为签字时，能够正确判断该业务可否代理并妥善处理。

### **任务16：风险识别**

**任务说明：**当遇到不明客户神情怪异，举止不当，疑似伪冒办理业务，能否快速识别并妥善解决。

## **岗位2：综合柜员岗——零售/对公业务**

### **任务1：柜员开工综合业务**

**任务说明：**2021年10月15日，机构、柜员开工，批量领入重要凭证后，再领入现金80000元，最后领入储蓄存折10张。

### **重要提示：**

1. 批量领取“储蓄存折、定期一本通、储蓄存单、借记IC卡、印鉴卡”各20张（份），领取“现金支票、转账支票”各5本，每

本 25 张，单位定期存款开户证实书 5 张；

2. 柜员号：111654；

3. 储蓄存折起始号码：0000000003564120；

4. 主管授权员号：143276； 密码：12345654。

### **任务2：开立普通存单账户业务**

**任务说明：**客户李道先生前来要求从名下借记卡转账 3.5 万元开立一年期定期存单，本息转存，并设定查询密码。

#### **重要提示：**

1. 客户相关信息如下：

(1) 姓名：李道；

(2) 身份证号码：320106198006065337；

(3) 民族：汉族；

(4) 身份证地址：江苏省南京市鼓楼区建宁路街道 23 号；

(5) 身份证发证机关：江苏省南京市鼓楼公安分局；

(6) 证件有效期：20180505-20380505；

(7) 联系方式：13916252587。

2. 客户借记卡号（本行）：6217790001100206671。

3. 客户新开存单凭证号码：0000000020218601。

### **任务3：个人普通存折现金存款业务**

**任务说明：**客户李萌女士携带本人有效证件、存折以及现金（公司所发奖金）前来我行，要求将现金 3.5 万元存入名下存折。

#### **重要提示：**

1. 客户相关信息如下：

(1) 姓名：李萌；

(2) 证件类型：居民身份证；

(3) 证件号码：320802199205194420；

(4) 联系方式: 15152369585。

2. 客户账号: 810000000003487104。

#### **任务4: 个人普通存折现金取款业务**

**任务说明:** 范璐璐女士前来我行代替客户王晓丽女士转账给李鹏先生1050元, 并要求实时到账。

##### **重要提示:**

1. 客户相关信息如下:

- (1) 姓名: 王晓丽;
- (2) 证件类型: 身份证;
- (3) 证件号码: 320801199511082135;
- (4) 联系电话: 13515230152。

2. 代理人相关信息如下:

- (1) 身份证号码: 331024198103232536;
- (2) 联系方式: 15425632052。

3. 李鹏卡号: 6217790001100203152 (有实体卡)。

4. 客户王晓丽卡号: 6217790001100252321。

#### **任务5: 个人借记卡开户业务**

**任务说明:** 李文宇先生携带本人有效证件前来我行要求将本人银行卡内余额的75%转存为定期, 存期三年, 本金转存, 到期利息转入本人银行卡, 摘要为日常业务。

##### **重要提示:**

1. 客户相关信息如下:

- (1) 身份证号码: 320803198503284421;
- (2) 联系方式: 13752584301。

2. 卡号: 6217790001100252046。

3. 卡内余额: 54000.00。

### **任务6：个人借记卡密码维护业务**

**任务说明：**某工业国有企业职员李遵先生此前已在我行开立过借记卡一张，由于李先生忘记借记卡支取密码，现前来我行进行密码维护。

#### **重要提示：**

1. 客户相关信息如下：

(1) 姓名：李遵；

(2) 身份证号码：320106198006065337；

(3) 联系方式：13916252587。

2. 客户卡号：6217790001100206671。

### **任务7：个人存折挂失业务**

**任务说明：**由于李萌女士不慎将存折遗失，其丈夫黄泽携带妻子身份证以及本人有效证件，前来我行代妻子办理书面介质挂失业务。

#### **重要提示：**

1. 客户相关信息如下：

(1) 姓名：李萌；

(2) 证件类型：居民身份证；

(3) 证件号码：320802199205194420；

(4) 联系方式：15152369585。

2. 黄泽相关信息如下：

(1) 证件类型：居民身份证；

(2) 证件号码：320802199103165123；

(3) 联系方式：15152332156。

3. 客户账号：810000000003487104。

### **任务8：个人部分提前支取业务**

**任务说明：**李遵先生携带本人存单前来我行，决定从存单提前支取 2.5 万元，并转入客户名下的借记卡中（无实体卡）。

### **重要提示:**

#### 1. 客户相关信息如下:

- (1) 姓名: 李道;
- (2) 身份证号码: 320106198006065337;
- (3) 联系方式: 13916252587。

2. 客户存单账号: 810000000020218601。

3. 客户存折余额: 55000.00。

4. 客户借记卡号: 6217790001100206671。

5. 客户新存单凭证号码: 0000000020218602。

6. 摘要默认为日常业务。

### **任务9: 个人账户销户**

**任务说明:** 沈明杰先生此前在我行开立过金额为2.5万元整的6个月定期存单, 现携带本人身份证、存单以及银行卡前来我行将此存单账户销户, 并将销户金额转入本人名下银行卡中。

### **重要提示:**

#### 1. 客户相关信息如下:

- (1) 姓名: 沈明杰;
- (2) 证件类型: 居民身份证;
- (3) 证件号码: 320801198203242567;
- (4) 联系方式: 15132658912。

2. 客户存单账号: 810000000020125203。

3. 客户银行卡号: 6217790001100356821。

### **任务10: 协助司法扣划业务**

**任务说明:** 客户李伟涉及法律纠纷, 模拟市人民法院对其账户进行扣划, 扣划通知书内容如下:

模拟市人民法院

协助扣划存款通知书

(2021)苏 0245 执 802 号

睿福银行:

根据本院已经发生法律效力的(2021)苏 7 执 3 号执行裁定书,请协助执行下列事项: 将被执行李伟(身份证号码: 320106198102095324) 3015020002568102015801 账号内的存款人民币 55000.00 元,扣划至我院执行款专户。

附: (2021)苏 7 执 3 号执行裁定书执行款专户信息:

账户名称: 模拟市人民法院

开户银行: 模拟银行股份有限公司南京市支行账号:  
6200100071562581372

开户行号: 402503055504

二〇二一年六月二十三日

模拟市人民法院(院印)

联系人: 李政

联系电话: 15152856958

**重要提示:**

1. 我行为睿福银行南京市玄武支行。
2. 本题应先将款项扣划至“其他应付款”账户,再汇至收款人账号。
3. 扣划使用“其他凭证”,凭证号码: 0000000015085。
4. 其他应付款账号: 220000102418989000200587。
5. 执行人一相关信息:
  - (1) 姓名: 李政;
  - (2) 工作证号码: 5080215;
  - (3) 联系方式: 15152856958。

6. 执行人二相关信息:

(1) 姓名: 李爽;

(2) 工作证号码: 5080058。

7. 授权账号: 143276; 授权密码: 12345654。

8. 不收取手续费。

9. 转账方式与汇款级别默认为普通。

### **任务11: 单位活期开户**

**任务说明:** 南京市丰汇有限公司是一家电子设备、机械零部件制造加工的企业, 成立于 2005年7月 25 日, 注册资金 2000 万元。2021 年 4 月 15日, 因业务发展该公司财务人员到我行申请开立基本存款账户, 并通过柜面对账。

### **重要提示:**

1. 企业相关信息如下:

(1) 行业类别: 制造业;

(2) 公司类型: 有限责任公司;

(3) 企业规模: 中型企业;

(4) 纳税人类型: 一般纳税人(非同业);

(5) 营业期限: 30年;

(6) 统一社会信用代码: 912203005589202514;

(7) 邮编: 210000;

(8) 注册地址: 南京市建邺区云龙山路98号;

(9) 办公地址: 南京市建邺区云龙山路98号烽火大厦1308;

(10) 经营范围: 电子设备、机械零部件制造加工。

2. 法人相关信息如下:

(1) 法人: 李盛强;

(2) 性别: 男;



- (3) 民族：汉族；
- (4) 身份证号码：320801197505162356；
- (5) 证件有效期：20301125；
- (6) 法人电话：15752036589；
- (7) 办公室电话：025-8694256。

3. 财务人员信息如下：

- (1) 姓名：张雯雯；
- (2) 性别：女；
- (3) 民族：汉；
- (4) 身份证：320801198705281672；
- (5) 证件到期日：20311208；
- (6) 财务人员电话：15815684958。

4. 基本户为活期计息不通存通兑账户。

**任务12：单位定期开户业务**

**任务说明：**2021年5月15日，优梵木业有限公司财务人员携带相关材料以及转账支票到银行办理单位定期存款业务，将基本户中的83.5万元转为一年期整存整取存款，并选择不转存，开立为单户定期存款账户，且通过柜面对账。

**重要提示：**

- 1. 统一信用代码：91220300425621259C。
- 2. 基本户账号：820000000070526196。
- 3. 摘要默认为日常业务。
- 4. 支票号码：3140589600589805。
- 5. 开户介质号码：0000000025890002。

**任务13：单位活期取款**

**任务说明：**南京市越晟科技有限公司此前已在我行开立基本存款

账户：820000000008045962。2021年9月17日，该公司财务人员持转账支票前来要求将基本户中37.25万元转款至在我行客户南京市丰汇有限公司，并要求普通到账。

**重要提示：**

1. 南京市丰汇有限公司基本户：820000000031250589。
2. 支票号码：3140589600645425。
3. 财务人员相关信息如下：
  - (1) 姓名：李胜亮；
  - (2) 性别：男；
  - (3) 民族：汉族；
  - (4) 身份证：320802198603184522；
  - (5) 财务人员电话：15923587856。
4. 用途：付办公电脑尾款。

**任务14：支票出售业务**

**任务说明：**南京市丰汇有限公司财务人员张雯雯女士前来我行，以现金购买转账支票一本。

**重要提示：**

1. 基本户账号：820000000031250589。
2. 转账支票起始号码：3140589600685401。

**任务15：活期保证金开户**

**任务说明：**2021年9月23日，我行从南京市丰汇有限公司采购一批电子设备，为保证设备质量，现需该公司开立活期保证金账户。该公司财务人员携带营业执照到柜台办理活期保证金开户业务，双方协定利率按1%计算，利息转入该公司在我行开立的基本户。

**重要提示：**

1. 企业营业执照号：912203005589202514；

2. 基本户账号：820000000031250589；
3. 摘要：南京市丰汇有限公司缴纳保证金；
4. 已通过柜面对账；
5. 浮动值请保留至小数点后六位。

#### **任务16：电费签约管理**

**任务说明：**王晓丽女士前来我行要求办理电费签约。

##### **1. 重要提示：**客户相关信息如下：

- (1) 姓名：王晓丽；
  - (2) 证件类型：身份证；
  - (3) 证件号码：320801199511082135；
  - (4) 地址：南京市建邺区彩虹苑1号楼402室；
  - (5) 联系电话：13515230152。
2. 客户提供电表号码：3202103470283。
  3. 客户借记卡号：6217790001100252321。

#### **任务17：单位客户转账**

**任务说明：**2021年7月18日，我网点客户南京胜强科技有限公司财务人员李霜持当日签发的转账支票前来本网点，要求将该公司账户下74589元普通划转至户名为刘鹏飞的账户，刘先生账户为睿福银行江苏省南京市玄武支行开立。我行免收手续费。

##### **重要提示：**

1. 转账支票号码：3140589600732025。
2. 我网点为睿福银行南京市秦淮支行。
3. 南京胜强科技有限公司账号：2461010003589602580158。
4. 刘鹏飞账户信息如下：
  - (1) 磁条借记卡号：6236025800003212580；
  - (2) 无实体卡。

5. 授权号码：143276；授权密码：12345654。

### **任务18：单位销户综合业务**

**任务说明：**南京市越晟科技有限公司财务人员持企业相关资料以及法人借记卡前来要求注销基本户，并保留一张号码最小的支票将销户金额全部转入法定代表人个人账户（有实体卡）。

#### **重要提示：**

法人代表相关信息如下：

- （1）姓名：严新东；
- （2）身份证：320803197912232589；
- （3）联系方式：15869257845；
- （4）账号：6217790001100580121。

2. 财务人员相关信息如下：

- （1）姓名：李胜亮；
- （2）身份证：320802198603184522；
- （3）联系方式：15923587856。

3. 基本户账号：820000000008045962。

4. 客户剩余转账支票如下：

起始号码：3140589600259875； 终止号码：3140589600259900。

### **任务19：手机银行业务**

**任务说明：**客户刘杨此前已在我行开立借记卡，现携本人相关证件前来要求开通手机银行。

#### **重要提示：**

1. 客户相关信息如下：

- （1）姓名：刘杨；
- （2）证件类型：居民身份证；
- （3）身份证号码：320802199001257850；

(4) 手机号码: 15812693258;

(5) 地址: 江苏省南京市江宁区新亭西路158号11号楼 303 室。

2. 客户借记卡: 6217790003265215895。

3. 授权号码: 143276; 授权密码: 12345654。

### **任务20: 短信签约**

**任务说明:** 林婉婷女士代其丈夫李道为新开立的银行卡账号办理短信签约业务, 签约号码为李先生本人手机号码, 要求全天发送短信。

#### **重要提示:**

1. 客户相关信息如下:

(1) 姓名: 李道;

(2) 身份证号码: 320106198006065337;

(3) 联系方式: 13916252587;

2. 客户新开银行卡账号: 6217790003275236567;

3. 经办人相关信息如下:

(1) 姓名: 林婉婷;

(2) 身份证号码: 320101198305122589;

(3) 联系方式: 17525893623。

### **任务21: 现金预约**

**任务说明:** 2021年9月16日, 客户梁小龙先生前来我行柜台办理现金预约业务, 要求次日取款55万元, 用途为购房。

#### **重要提示:**

1. 客户相关信息如下:

(1) 姓名: 梁小龙;

(2) 证件类型: 居民身份证;

(3) 证件号码: 320801198709182254;

(4) 手机号码: 17526022589;

2. 客户账号：6217790003265258913。

### **任务22：单位活期存款**

**任务说明：**南京市丰汇有限公司财务人员前来我行将日常业务款276.5万元存入公司基本户中。

#### **重要提示：**

##### 1. 财务人员信息

- (1) 姓名：张雯雯；
- (2) 身份证：320801198705281672；
- (3) 联系电话：15815684958；

2. 基本户账号：820000000031250589。

### **任务23：客户信息维护**

**任务说明：**客户赵晓彤女士在一家私营旅社担任导游一职，由于工作需求更换了手机号码，现前来我行维护个人信息。

#### **重要提示：**

##### 1. 客户相关信息如下：

- (1) 姓名：赵晓彤；
- (2) 证件类型：居民身份证；
- (3) 证件号码：320805199605284256；
- (4) 发证机关：南京市公安局；
- (5) 证件地址：南京市建邺区长虹路 251 号云锦美地 8-506；

2. 更换后手机号码：1578593625。

### **任务24：个人开卡综合业务**

**任务说明：**2021年5月12日，王晓丽首次来银行办理个人开卡业务，银行卡需要设置查询密码，同时从户名为李鹏的卡中转出55850元作为开户资金。

我行柜员在核实客户个人信息无误后，为客户办理以上业务。

### 重要提示:

#### 1. 客户相关信息如下:

- (1) 姓名: 王晓丽;
- (2) 证件类型: 身份证;
- (3) 证件号码: 320801199511082135;
- (4) 地址: 南京市建邺区彩虹苑1号楼402室;
- (5) 发证机关: 南京市公安局建邺分局;
- (6) 证件有效期: 20170515-20370515;
- (7) 民族: 汉;
- (8) 性别: 女;
- (9) 婚姻状况: 已婚;
- (10) 教育程度: 硕士;
- (11) 职业代码: 公务员;
- (12) 月收入: 8000元;
- (13) 邮编: 210000;
- (14) 联系电话: 13515230152;

#### 2. 客户新开卡号: 6217790001100582456;

#### 3. 李鹏相关信息如下:

- (1) 账号: 6217790001100203152;
- (2) 身份证号码: 320805199009255321。

### 任务25: 单位定期存款

**任务说明:** 2021年10月19日, 南京丰科商贸有限公司法人代表薛燕携带相关资料以及转账支票前来我行办理定期业务, 要求在单位定期一号通账户下开立一个存期为一年的整存整取账户, 本金转存, 存入1550000元, 并选择将利息转入基本户。

### 重要提示:

1. 统一信用代码：91220300MA32512598;
2. 客户一号通账号：820000000005052897;
3. 客户基本户账号：820000000201019523;
4. 单位定期存款证实书号码：0000000005750005;
5. 转账支票号码：3140522000658476。

### **任务26：特殊冲正补记**

**任务说明：**2021年7月15日，南京胜维投资管理有限公司通过一张票面金额为427596元的转账支票（号码：3140522000365985）支付此前所欠南京乐虎玩具有限公司的货款，由于我行柜员将票面金额错误输入为407596元，现柜员通过特殊冲正补记业务进行冲正且补记操作，处理当日错账。

#### **重要提示：**

1. 南京胜维投资管理有限公司账号：820000000058025974;
2. 南京乐虎玩具有限公司账号：820000000025802136;

通过冲正借方账户，补记贷方账户完成操作；

备注信息：由于金额输错需冲正补记。

### **任务27：冲正补记**

**任务说明：**任务一：2021年11月15日发生一笔流水号为24589505的错账，次日，我行柜员办理冲正业务。（本题冲正借方账户。）任务二：2021年11月17日发生一笔流水号为24656905的错账，次日，我行柜员办理冲正业务。（本题冲正贷方账户。）

#### **重要提示：**

备注信息：交易时金额输错，需要冲正。

### **任务28：代理综合业务**

**任务说明：**2021年9月27日，南京韩泰电力公司财务人员王媛持支票，委托银行为其公司8位试用期员工批量开立工资存折，并需支



付每位员工 5300 元工资，签约协议规定单笔最高限额为 100 万元，批次最高限额为 5000 万元，协议有效期两年，有效期内按年自动续约，柜员批量开户成功后为其办理批量配介质业务。由于柜员在进行批量配介质操作时被客户打断，故由另一位柜员（柜员号：160361）完成剩下的介质。几日后，该公司员工李静前来我行办理存折激活。

**重要提示：**

1. 财务人员相关信息如下：

- （1）姓名：王媛；
- （2）财务身份证号码：320801199407285250；
- （3）财务移动电话：15921567851；

2. 单位账号：820000000010258987；

批量开户信息：

- （1）批量开户文件名称：DB2018213115213800058956；
- （2）配介质起始号码：29600120100356；
- （3）支票号码：3140522000659616；

代理业务参考步骤：

首先完成客户签约，其次将文件上传，批量开户身份核查查询，数据入账后，查询处理信息、开户及代发代扣明细，再按要求完成配介质相关业务，最后进行凭证及客户回单的打印操作；

李静女士相关信息如下：

- （1）证件类型：居民身份证；
- （2）证件号码：320803199011204256；
- （3）存折号码：0000000003598125；

6. 授权员号：143276； 授权密码：12345654。

**任务29：冻结综合业务**

**任务说明：**秦先生经营外贸生意，涉嫌违法犯罪。公安机关于

2021年10月27日对其账户进行冻结，以下为模拟市公安局出具的冻结通知书：

模拟市公安局  
协助冻结存款通知书

(苏)公冻字 132 号

睿福银行：

根据《中华人民共和国刑事诉讼法》第142条之规定，请予冻结犯罪嫌疑人秦文军，性别男，身份证号码：320804198302036256，的下列存款：

账 号：6217790001100325689

冻结金额：200000.00 冻结期限：12 个月

2021 年 10 月 27 日

模拟市公安局（印）

附 模拟市公安局冻结决定书

2. 公安局由于侦察案件需要，对冻结进行续冻。以下是模拟市公安局提供的续冻通知书：

模拟市公安局  
协助续冻存款通知书

(苏)公续冻字133号

睿福银行：

请予继续冻结犯罪嫌疑人秦文军，性别男，身份证号码320804198302036256，的下列存款：

账 号：6217790001100325689

冻结金额：200000.00冻结期限6个月，冻结今日生效。

2021 年 10 月 31 日

模拟市公安局（印）

附 模拟市公安局继续冻结决定书

3. 模拟市公安局解除对秦先生的账户冻结，解冻通知书如下： 模拟市公安局

协助解除冻结存款通知书

(2021) 01执134号

睿福银行:

根据本院已经发生法律效力(2021)01执61号执行裁定书，请协助执行下列事项:

解除对被执行人秦文军(身份证号码: 320804198302036256)6217790001100325689账户内的存款人民币200000.00元的冻结。

2021年12月01日

模拟市公安局(印)

附: 本院(2021)01执61号执行裁定书

联系人: 王昌瑞

联系电话: 15123568952

**重要提示:**

1. 冻结信息查询请使用02329交易;

2. 公安机关冻结、续冻、解冻人员证件信息:

(1) 执行人一: 姓名: 王昌瑞, 工作证号码: 912554, 联系电话: 15123568952;

(2) 执行人二: 姓名: 陈婕, 工作证号码: 912538, 联系电话: 15325453212;

3. 授权主管号: 143276; 授权密码: 12345654。

**任务30: 日常交易撤销**

**任务说明:** 我行柜员在为顾客许鑫乐先生办理存款时误将存款金额1560元录入为1590元, 在轧账时发现出现短款, 经客户同意, 柜员

办理日常交易撤销业务。

**重要提示：**

1. 原流水号：24258908；
2. 备注：存款金额错误。

**任务31：电费客户欠费**

**任务说明：**王晓丽女士前来我行要求查询电费欠费信息，我行柜员按客户要求完成查询操作，并为其以非现金付款方式办理欠费代收业务。

**重要提示：**

1. 客户用户号：0622023654127893；
2. 客户付款借记卡号：6217790001100252321。

**任务32：支付扣划**

**任务说明：**根据扣划通知书“（2021）苏215执27号”，营业部现对客户施至凌先生名下已被止付，序号为1的账户进行业务扣划，本金扣划业务，将该账户下的错账43500元扣划至其他应付款账户，并选择不解除，摘要为“施至凌错账扣划”。

**重要提示：**

1. 客户银行卡号：6217790001100252321；
2. 其他应付款账号：220000122418989000402365；
3. 扣划凭证为内部凭证；
4. 内部凭证号码：0000435785410；
5. 转入账户凭证为其他凭证；
6. 其他凭证号码：0000002198756；
7. 经办柜员信息如下：

姓名：蒋辉；

身份证号码：320801199507242787；

手机号码：15854678978。

### **任务33：账户止付**

**任务说明：**客户韩纪辰先生前来我行办理存款业务，我行柜员方勉在为韩先生办理业务时，由于计算错误，不慎为韩先生多存入238元，现差错柜员申请办理止付。

#### **重要提示：**

1. 客户相关信息如下：

- (1) 客户姓名：韩纪辰；
- (2) 证件类型：居民身份证；
- (3) 证件号码：320803199310121450；
- (4) 联系方式：15867874231；

2. 差错柜员相关信息：

- (1) 姓名：方励；
- (2) 证件类型：居民身份证；
- (3) 证件号码：320803198904214530；
- (4) 联系方式：15756431290；

3. 客户账号：810000000011065786；

4. 止付通知书号：差错柜员申请止付；

5. 申请止付单位填写格式：止付申请人姓名（证件号码：\*\*\*）

例如：张三（证件号码：450222196611111123）；

6. 摘要：差错柜员方励申请止付。

### **任务34：接触账户支付**

**任务说明：**由于我行柜员在为客户韩纪辰先生办理存款业务时出了差错，在已申请账户止付的情况下，差错柜员联系到客户，客户携带238元前来归还差错资金，现差错柜员申请解除客户账户止付。

#### **重要提示：**

1. 客户相关信息如下:

- (1) 姓名: 韩纪辰;
- (2) 证件类型: 居民身份证;
- (3) 证件号码: 320803199310121450;
- (4) 联系方式: 15867874231;

2. 差错柜员相关信息:

- (1) 姓名: 方励;
- (2) 证件类型: 居民身份证;
- (3) 证件号码: 320803198904214530;
- (4) 联系方式: 15756431290;

3. 客户账号: 810000000011065786;

4. 解除止付通知书号: 差错柜员申请解除止付;

5. 解除止付单位格式: 姓名 (证件号码: \*\*\*)

例如: 张三 (证件号码: 450222196611111123);

6. 摘要: 差错柜员方励申请解除止付

### **任务35: 绑定账户信息维护**

**任务说明:** 客户梁婷雅女士此前在我行开立了一个 I 类账户以及一个 II 类账户, 现该客户前来我行要求将两个账户进行绑定。

#### **重要提示:**

1. 客户相关信息如下:

- (1) 姓名: 梁婷雅;
- (2) 证件类型: 居民身份证;
- (3) 证件号码: 320801198803266844;
- (4) 绑定手机号码: 15767874565;

2. I 类户账号: 6217790001100268768;

3. II 类户账号: 6217790001100212323。

### **任务36：个人客户关联账户查询**

**任务说明：**张峰先生打算在我行开立新账户，现客户持本人有效证件前来查询本人名下关联账户信息

#### **重要提示：**

客户相关信息如下：

姓名：张峰；

证件类型：居民身份证；

3. 证件号码：320902199209124786

### **任务37：个人约定转存**

**任务说明：**高杰前来签约理财，约定卡内留存金额大于柒万元整时，连续三年每年7月01日自动转存贰万叁仟元到妻子黄秀娟账户。

#### **重要提示：**

1. 客户相关信息如下：

(1) 姓名：高杰；

(2) 证件类型：居民身份证；

(3) 证件号码：320805199110199026；

(4) 手机号码：15787690523；

2. 黄秀娟账号：6217790001257289011；

3. 客户卡号：6217790001257108761.

### **任务38：介质业务**

**任务说明：**林婉婷女士代其丈夫李遵前来我行办理卡折互换，并选择开通ATM取现与POS消费功能。

#### **重要提示：**

1. 客户相关信息如下：

(1) 姓名：李遵；

(2) 身份证号码：320106198006065337；

- (3) 联系方式：13916252587;
- 2. 客户卡号：6217790001100206671;
- 3. 代理人相关信息如下：
  - (1) 姓名：林婉婷;
  - (2) 身份证号码：320101198305122589;
  - (3) 联系方式：17525893623。

### **任务39：个人快捷挂失**

**任务说明：**李道先生因定期存单丢失且忘记密码，现携带身份证前来办理快捷挂失业务。

#### **重要提示：**

- 1. 客户相关信息如下：
  - (1) 姓名：李道;
  - (2) 身份证号码：320106198006065337;
  - (3) 联系方式：13916252587;
- 2. 客户账号：810000000020218601;
- 3. 新凭证号码：0000000020218602。

### **任务40：定期保证金开户**

**任务说明：**2019年3月15日，我行客户南京先锋房地产投资服务有限公司现因担保需求，该公司财务人员携带相关资料以及转账支票到我行开立定期保证金账户，存期6个月，存入资金150万元，到期结息。

#### **重要提示：**

- 1. 客户营业执照号：914403006786724432;
- 2. 客户基本户账号：820000000097816586;
- 3. 开户使用转账支票号码：3140522000213709;
- 4. 摘要：南京先锋房地产投资服务有限公司存入保证金;
- 5. 默认为柜面对账;



6. 保证金账户利率表:

(1) 3个月利率1.54%;

(2) 6个月利率1.82%;

(3) 12个月利率2.1%;

(4) 24个月利率2.83%;

7. 账户利率请保留至小数点后六位。

#### **任务41: 定期销户转开**

**任务说明:** 客户邱潼在我行开立的一本通内有一笔存期为12个月的整存整取, 该定期存款到期后, 客户丈夫何书言到银行代邱潼办定期销户转开业务, 将4万元转为一年期定期, 本息转存。

#### **重要提示:**

1. 代理人信息如下:

(1) 姓名: 何书言;

(2) 证件类型: 居民身份证;

(3) 身份证号码: 320601198703229309;

(4) 手机号码: 13767870912;

2. 客户邱潼名下一本通账号: 810000000011057691; 一年定期存款利率: 1.8%;

4. 新凭证号码: 0000000011084378。

#### **任务42: 日终业务**

**任务说明:** 每天银行营业部终止营业, 应完成日终业务操作, 进行现金及重要凭证入库。将所有未使用的凭证均进行入库; 将个人钱箱中的现金全部入库。

#### **岗位3: 客户经理岗--信贷专员**

#### **任务1: 客户基本信息管理**

**任务说明:** 客户任家萱, 女, 未婚, 无子女, 2019年本科毕业,

2019年9月入职于北京新科房地产有限公司，目前就任营销部主管。2020年度的公司体检报告显示健康状况良好，工作单位地址是北京市海淀区蓟门桥223号。任家萱的身份证号码为34016919970523613X，电话为13954740863，家庭住址为北京市海淀区香格里拉公寓9栋1703。她在2019年5月10日拿到C1驾照，但是目前还没有购买汽车，现有存款5万，其主要经济来源是工薪收入。

### **任务2：担保品信息管理**

**任务说明：**因上班地点较远，客户任家萱在有一定存款的基础上决定贷款买车，2021年10月18日，其在北京一汽汽车销售服务有限公司购买2021款奥迪A6L的白色轿车，售价42万，购入价为40万，首付为购入价的50%。该车变速器是7档双离合，排量为2.0L，发动机型号为EA888，最高车速为231km/h，最大功率为195kw，燃油标号95号，整备质量1875kg，载重510kg，车载人数5人，发动机编号为86335126695423653，底盘编号为WAUC3055213，行驶证编号为432201725616，机动车登记证书号为534426249136，车牌号为京E32621，保险号为202136422835615，车辆市场价值为39.8万，评估价值为38万，确认价值按评估价值。

请根据已知信息完成抵质押品信息和车辆工具情况录入。

### **任务3：资信评估**

**任务说明：**客户任家萱，未婚无子女，个人月收入为25000元，月固定支出8500元。她在我行已开有账户，账号是6222006690171935463。无债务、无信用逾期记录、无公共处罚记录。

请根据已知信息，完成客户资信评估。

### **任务4：贷款业务申请**

**任务说明：**2021年10月19日，客户任家萱通过汽车4S店销售人员推荐，前往中国工商银行北京海淀支行营业部办理个人汽车消费贷款

业务，以其所购的车辆作为抵押物，贷款期限3年，贷款金额为车辆首付后的剩余金额，还款方式为等额本息还款，执行按基准利率5%，上浮1%的固定利率，经销商和银行的合作协议号为202101195249，贷款用途为购车，首付款收据号202110182463，抵质押编号2021125864478。任家萱使用的是中国平安财产保险股份有限公司的汽车保险。

柜员当面审核客户资料，确认无误后，为客户任家萱办理了个人汽车消费贷款业务申请。

#### **任务5：贷款业务调查**

任务说明：调查人员通过现场考察、非现场的调查资料等手段，认定任家萱具备主体资格；信用状况符合贷款要求；交易真实。调查结论为通过。结论理由是符合贷款要求。

#### **任务6：贷款业务审查**

任务说明：审查人员根据资料及调查人员的反馈，所有条件符合贷款要求，审查结论为通过，结论理由是符合贷款要求。

#### **任务7：贷款业务审批**

任务说明：审批人员根据资料及调查、审查人员的书面报告和反馈，决定贷给任家萱19万元，合同起期为2021年10月20日，按等额本息还款法还款，执行按基准利率5%，上浮1%的固定利率。审批结论通过，结论理由是符合贷款要求。

#### **任务8：贷款业务审批**

任务说明：根据审批批复书的内容进行录入，2021年10月20日签订合同，抵押合同编号为202102052614，期限3年，抵押总额19万，身份证号码为34016919970523613X，账号是6222006690171935463，借款用途是购车消费，住所是北京市海淀区香格里拉公寓9栋1703。

#### **任务9：放贷审核**

任务说明：客户经理交由放贷审核岗审核，审核结论为通过，结论理由是符合贷款要求。

#### **任务10：贷款发放**

任务说明：根据系统所给出已知信息，进行借据信息录入，贷款账号为6222006690171935463，还款账号与贷款账号相同。贷款发放岗位进行发放。发放结论为通过，理由是符合发放要求。

#### **任务11：风险检查**

任务说明：根据规定，对该客户进行贷款用途检查。2021年12月21日进行贷款用途检查，提款记录，入账账号 6222006690171935463，客户名称任家萱，交易日期 2021年10月27日，交易金额19万。用款记录，对方用户名北京一汽汽车销售服务有限公司，对方账号62226326199447000028，交易金额19万，交易日期是 2021年10月27日。检查人张亮通过现场、非现场的查阅和分析手段，认定客户任家萱款项用于购车消费，检查结论为符合所申请贷款用途。

#### **岗位4：理财经理岗——理财业务**

##### **任务1：新增客户管理**

任务说明：李广林，35岁，硕士研究生，现任北京一家科技公司营销部经理。家庭成员：其妻子陈思颖，32岁，大学本科，现任北京一家外资企业人事主管；两人有一个3岁的儿子李浩然。家庭地址：北京市通州区玉桥街道681号，其本人电话号码：15533632588。

##### **要求：**

1. 录入客户信息；
2. 锁定客户；
3. 录入其家庭成员基本信息。

##### **任务2：客户财务分析**

任务说明：李先生当前每月税后工资为18130元，年终奖为80000

元（税后）。李太太每年的工资为154000元（税后），年终奖为50000元（税后）。现在居住的房子购买于2018年，现价2750000元；一辆代步轿车现价150000元；李先生受朋友影响，在1年前以150000元购买了10000股A股票，由于缺少关注，现在股票账户中的金额已经减少了20%；李太太2年前购买了价值50000元的某国债，由于行情不错，至今市值已增加了15%。现家庭中有现金15000元，活期存款50000元，2年前购买的5年期定期存款60000元。

李先生家庭的支出情况如下：

（1）当前居住的房子购买于2018年1月，至今房子市值已上涨了25%。采用商业贷款，首付三成，贷款利率为5.5%，贷款期限为20年，还款方式为等额本息，从购买当月即开始还款。

（2）全家平均每年的日常生活支出为50000元；每月的医疗费用是800元；每年的置装费用为25000元；每年的汽车费用约为5000元；李先生加入了一个健身俱乐部，每年的费用为4000元；李太太报班学习瑜伽，每年的学费为3000元。由于两人平时工作繁忙，夫妇俩在工作日将儿子送到幼儿托管班，每年的费用为17000元。

（3）李先生家庭现在除了房贷目前没有其他贷款。其夫妇除了单位缴纳的五险一金外也没有购买其他的商业保险。但是他们为儿子购买了一份保额为150000元的少儿教育保险，每年的保费为9000元。

（不计存款利息收入；月收支均为年收支的十二分之一）

要求：1. 判断李先生家庭所处生命周期

2. 编制家庭现金流量表及家庭资产负债表

3. 分析李先生家庭财务比率（计算结果保留到小数点后两位，整数取整）

**任务3：客户理财目标设定与分析**

**任务说明：**1. 李先生希望儿子高中毕业后能够到国外念大学，距

离其念大学还差15年，不可变更；

2. 李先生希望3年后在海淀区购买一套学位房，可变更；

3. 李先生计划在55岁的时候退休，可变更。

要求：分析李先生目前的理财目标。

#### **任务4：现金规划**

**任务说明：**虽然李先生一家目前生活稳定，但李先生还是担心如果出什么意外的话，他的家庭无法抵御风险，因此准备将现金作为抵御风险的工具。理财师建议李先生同时将银行定期存款、银行活期存款也作为现金规划工具。

要求：1. 为李先生家庭进行现金需求分析；（计算结果保留到小数点后两位，整数取整）

2. 选择合适的现金规划工具。

#### **任务5：保险规划**

**任务说明：**李先生夫妇除了社保外没有其他的风险保障，他们希望家庭在面临危机时能够有完备的风险保障，分析李先生家庭需要进行的保险规划。

**要求：**

1. 分析李先生家庭的优先被保险人；

2. 确定优先被保险人所购买的险种的保额及保费。（计算结果保留到小数点后两位，整数取整）

#### **任务6：教育规划**

**任务说明：**由于李先生大学时候的好友在英国定居，他希望自己儿子的也能到英国读大学，感受不同的学习氛围。向理财顾问咨询后得知，目前到英国留学的学习费用为75000元/每年，并且会以每年5%的速度增长（假设入学后学费及生活费增长为0）。他的儿子离上大学还要15年，预计在英国学习4年。李先生已准备了50000元作为儿子教

育费用的投资资金，预期投资收益率为10%。

要求：1. 计算李先生的儿子留学时的教育金缺口；

2. 计算李先生每月应定投多少金额以保证儿子可以顺利到英国读大学。（计算结果保留到小数点后两位，整数取整）

### **任务7：购房规划**

**任务说明：**为了让儿子进入重点学校学习，李先生计划3年后在海淀区购买一套学位房，已知海淀区的学位房房屋均价为41000元/平方米。通过向专业理财师咨询，贷款后的月供/月税后收入的比值最多不能超过25%。由于是贷款购买的第二套房子，房贷利率要上调至7%，贷款期限为20年，采用等额本息还款法。李先生计划将全部的活期存款用来作为购房准备金（假设年投资收益率为9.5%）。

要求：1. 分析李先生的购房需求，确定其购房总价；

2. 计算每月月供。（计算结果保留到小数点后两位，整数取整，月收支均为年收支的十二分之一）

### **任务8：投资规划**

**任务说明：**李先生希望通过合理的规划，用手上闲置的钱购买不同种类的理财产品以获得最大的收益，但是他不知道怎样着手。李先生希望专业的理财顾问能够提出专业建议，以获得更高的投资收益。

要求：1. 请为李先生进行风险承受能力测试和风险偏好测试；

2. 请根据测试得分给出风险评估结果；

3. 请分析适合李先生家庭的投资组合；

4. 请根据投资组合制定投资理财方案。（计算结果保留到小数点后两位，整数取整）

### **任务9：养老规划**

**任务说明：**李先生为了减轻儿子以后的赡养负担，决定在退休前积累一笔资金。他计划在55岁时退休，预期寿命为75岁。当前一般退

休家庭平均每年的生活费用为90000元，并且预计将来会以每年3%的速度增长（假设退休后生活费不再变化），李先生希望能达到一般家庭生活水平。假设退休前年投资收益率为10%，退休后投资保守，收益率和通胀率正好相互抵消。李先生已经准备了60000元的养老金。

**要求：**1. 计算养老费用缺口；

2. 计算李先生每年需定投多少才可达到预期目标。（计算结果保留到小数点后两位，整数取整）

### **任务10：财产分配与传承规划**

**任务说明：**李先生在70岁时立了一份遗嘱，并且已经请律师公证，遗嘱内容为其遗产的四成留给儿子，剩余的留给他的妻子。

李先生的资产情况如下：（资产都为夫妻共同拥有）现金：5000；活期存款：25000；股票：200000；房产：4500000；汽车：400000；

李先生的负债情况如下：（负债都为夫妻共同拥有）住房贷款：550000；消费贷款：59000；其他负债：15000。

**要求：**1. 确定李先生遗产继承人；

2. 界定李先生的遗产范围；

3. 制定李先生的遗产分配方案。（计算结果保留到小数点后两位，整数取整）

## **（四）金融科技业务操作赛项**

### **模块一、数字人民币**

数字人民币是由中国人民银行发行、定位于现金类支付凭证（M0）的数字货币，具有支付即计算、低成本、高安全等特性。数字人民币不受网络限制，拥有在无网的状态下依旧可以进行支付的特性。数字人民币是以广义账户体系为基础，支持银行账户松耦合功能，与纸钞和硬币等价，并具有价值特征和法偿性的可控匿名的支付工具。数字人民币的应用场景将越来越丰富。



请按照业务场景要求完成如下操作:

操作1: 数字人民币生成

操作2: 数字人民币发行

操作3: 数字人民币钱包开发

操作4: 数字人民币支付

## **模块二、大数据金融**

大数据是需要新处理模式才能具有更强的决策力、洞察发现力和流程优化能力的海量、高增长率和多样化的信息资产。大数据所涉及的数据集规模已经超过了传统数据库软件获取、存储、管理和分析的能力。

请按照业务场景要求完成如下操作:

操作1: 基于网络数据进行金融采集

操作2: 完成数据导入

操作3: 完成数据存储

操作4: 完成数据分析、数据挖掘

操作5: 完成数据可视化

操作6: 完成用户画像

操作7: 完成精准营销操作

## **模块三、AI金融**

AI金融即智能金融 (AiFinance)，是人工智能与金融的全面融合，以人工智能、大数据、云计算、区块链等高新科技为核心要素，全面赋能金融机构，提升金融机构的服务效率，拓展金融服务的广度和深度，使得全社会都能获得平等、高效、专业的金融服务，实现金融服务的智能化、个性化、定制化。在该业务的开展过程中，重要环节在于金融数据标注、数据训练等。

请按照业务场景要求完成如下操作:

操作1: 完成金融数据标注

操作2: 完成数据训练

操作3: 完成模型调参

操作4: 完成预测分析

#### **模块四、云金融**

云金融（Cloud financial），云金融是指基于云计算商业模式应用的金融产品、信息、服务、用户、各类机构，以及金融云服务平台的总称，云平台有利于提高金融机构迅速发现问题并解决问题的能力，提升整体工作效率，改善流程，降低运营成本。

请按照业务场景要求完成如下操作：

操作1: 完成云服务的申请、维护

操作2: 完成云存储

操作3: 完成云金融信息安全

#### **模块五、物联网金融**

物联网的发展，可实现物理世界数字化，实现所有物品的网络化和数字化，金融信息化的发展，也使金融服务与资金流数字化，数字化的金融与数字化的物品有机集成与整合，可以使物联网中物品的物品属性与价值属性有机融合，实现物联网金融服务

请按照业务场景要求完成如下操作：

操作1: 完成数据采集点设计（基于终端采集）

操作2: 完成数据采集项设计

#### **模块六、区块链金融**

区块链金融，实质是区块链技术在金融领域的应用。区块链是一种基于比特币的底层技术，本质其实就是一个去中心化的信任机制。通过在分布式节点共享来集体维护一个可持续生长的数据库，实现信息的安全性和准确性。区块链技术成为金融业未来升级的一个可选的

方向，通过区块链，交易双方可在无需借助第三方信用中介的条件下开展经济活动，从而降低信任成本。

请按照业务场景要求完成如下操作：

链设计子模块

操作1：完成联盟链搭建

操作2：完成智能合约设计

链应用子模块

操作1：完成供应链金融（信用结算、保理业务）

操作2：完成跨境金融业务（支付与结算、融资）

操作3：资产证券化（ABS）业务

操作4：完成航空延误险、意外险

操作5：数字存证（司法存证、司法确权）

操作6：区块链审计

操作7：区块链电子发票

操作8：农业供应链（农产品溯源）

## **模块七、银行业金融科技**

随着金融科技的快速兴起，依托互联网思维的推动和科技实力的不断增强，商业银行从Bank1.0逐步发展到Bank4.0，实现从物理网点、电子银行到互联网银行再到开放银行的跨越式发展。

请按照业务场景要求完成如下操作：

操作1：完成自然人信用管理（信用数据采集和报告查询）

操作2：企业信用管理（信用数据采集和报告查询）

操作3：面向个人消费金融业务

操作4：面向小微企业借贷业务

操作5：大数据风控

操作6：贷前管理（信贷审批）

操作7: 贷中管理

操作8: 贷后管理

操作9: 客服服务

## **模块八、证券业金融科技**

未来证券行业将逐步拓展金融科技的应用场景，从过去的营销、服务等非核心环节，进一步扩展到行业的核心业务，如投资分析、风控、决策等。比如，利用智能投顾替代现有的人工投顾、智能投研替代传统分析师、计算机程序用于进行风险控制和投资决策、云平台替代现有技术系统设施等。

随着金融科技的发展和标准化程度的提高，证券产品的创新速度正逐步加快，发展重点从过去的技术突破逐步变为应用场景的选择和融合。一旦发现与技术契合度高的证券业务场景，就可以以最快的速度进行产品开发和推广，比如通过网络进行客户引流和精准推送，通过数据挖掘对客户需求进行深层次挖掘，通过云平台将基础设施和服务渠道、客户需求等进行整合重组，最终实现精准、高效、优质、低价的为客户提供证券产品和服务。

请按照业务场景要求完成如下操作：

操作1: 开展智能投顾（包括精准选择客户、设计金融服务方案、构建投资组合、投资组合调仓、定期出具投资业绩报告等）

操作2: 开展智能投研（包括整合市场信息、分析市场投资情绪、输出投研报告等）

操作3: 开展程序化交易（包括制定交易策略、财务分析、条件选股、历史数据回测、参数优化、模拟应用检验、跟踪监测等）

## **模块九、保险业金融科技**

随着保险科技的深入发展，保险科技的应用逐渐扩展到保险业务的各个环节，包括产品、营销、承保、理赔、运营等。保险科技应用

于保险业务全流程，能在很大程度上解决保险公司面临的痛点，为保险行业的健康发展带来机遇。保险科技的价值在于帮助企业提升风控能力和效率以及改善用户体验，保险科技将成为保险企业未来的核心竞争力。

请按照业务场景要求完成如下操作：

操作1：开展产品差异化设计

操作2：精准定价（UBI车险等）

操作3：精准营销（包括识别潜在客户、触达客户、达成销售）

操作4：自动化核保

操作5：反欺诈识别

操作6：自动理赔

操作7：客户服务

#### **模块十、监管科技**

近年来，大数据、云计算、区块链、人工智能等数字技术对金融业的改变正在从渠道、商业模式等表层业务渗透到金融发展的核心技术层，极大提高了金融服务的质量和效率，有效推进了普惠金融发展的广度和深度。然而，金融科技的落脚点终究是金融，并没有改变传统金融的本质，在为融投资市场带来高效、便捷、普惠的同时也隐含了科技风险，积聚了金融风险与科技风险带来的叠加效应。要保障金融科技的健康发展，就要分析甄别金融科技风险产生的原因，把握好发展与安全的平衡。

请按照业务场景要求完成如下操作：

操作1：风险识别

操作2：监管沙盒

操作3：非现场审计

操作4：风险预警

## 七、竞赛规则

### （一）报名要求

参赛选手须为同一院校全日制在籍高职学生（含高等职业学校本科全日制在籍学生，五年制中职四、五年级在籍学生）。在往届全国职业院校技能大赛中获一等奖的选手，不能再参加同一项目同一组别的比赛。

参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如比赛前参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由省级教育行政部门于参与赛项开赛10个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以更换。如备赛过程中参赛选手和指导教师因故无法参赛，视为弃赛。竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员。

### （二）赛前准备

竞赛预备会：赛前召开竞赛预备会，由各参赛队伍的领队和指导教师参加，会议讲解竞赛注意事项并进行赛前答疑。

抽签仪式：比赛加密抽签。

熟悉场地：赛前开放赛场，熟悉场地。

### （三）比赛期间

竞赛期间的每个环节，参赛选手须听从工作人员安排，不得自行离开规定的场地。

## 八、竞赛环境

竞赛场地设置在学校体育馆或机房内，总共布置400台机位，4台服务器。竞赛核心区域由专业布展机构进行布置，竞赛周边区域布置成果展示区、企业展示区、交流观摩区、现场直播区等。

（一）竞赛场地设在体育馆或机房内，场地内应设置满足多个团队的竞赛环境；

（二）竞赛场地内设置主席台、观众席、裁判席、仲裁席、技术支持人员专席、新闻媒体席等，便于竞赛全程的观摩、监督和裁判等相关

工作;

(三) 竞赛场地内设置背景板、宣传横幅及壁挂图, 营造竞赛氛围;

(四) 竞赛场地内设置大屏幕, 屏幕实时显示竞赛过程和竞赛结果;

(五) 竞赛区域及观摩区采取必要的物理性隔离, 确保互不干扰;

(六) 局域网络。采用星形网络拓扑结构, 安装千兆交换机。网线与电源线隐蔽铺设。采用独立网络环境, 不连接INTERNET, 禁止外部电脑接入;

(七) 采用双路供电安全保障。采用统一的杀毒软件对服务器进行防毒保护。屏蔽竞赛现场使用的电脑USB接口。部署具有网络管理、账号管理和日志管理功能的综合监控系统;

(八) 利用UPS防止现场因突然断电导致的系统数据丢失, 额定功率: 3KVA, 后备时间: 8小时, 输出电压:  $230V \pm 5\%$ ;

(九) 设置安全通道和警戒线, 确保进入赛场的大赛参观、采访、视察的人员限定在安全区域内活动, 以保证大赛安全有序进行。

## 九、技术规范

赛项竞赛内容符合国内金融机构业务技术规范, 竞赛采用银行业务综合技能竞赛平台软件, 符合相关行业技术标准、业务流程、业务规范设计。

### (一) B/S架构

采用B/S结构, 能支持远程应用, 可通过局域网或互联网连接登录使用。

### (二) 三层结构

银行业务综合技能竞赛平台软件设计包括数据库层、应用服务器层、操作层。系统扩展能力强, 可以满足上百个小组或数千人同时竞赛。

### (三) 数据库

银行业务综合技能竞赛平台软件后台采用SQL Server 2008 R2

专业数据库系统，数据安全性较高。

#### （四）软件知识产权

竞赛平台具有独立知识产权，拥有计算机软件著作权证书。

### 十、技术平台

（不允许指定具体厂家或设备，请编制通用性技术平台）

本赛项竞赛采用的银行业务综合技能竞赛平台软件满足“业务素养”赛项、“业务技能”赛项、“银行核心业务岗位操作”赛项、“金融科技业务操作”赛项比赛需求。其中，“业务技能”系统包括传票数字录入、字符录入、手工点钞、货币防伪与鉴别4个模块，“银行核心业务岗位操作”系统包括大堂经理岗、综合柜员岗、客户经理岗、理财经理岗4个模块，“金融科技业务操作”系统包括数字人民币、大数据金融、AI金融、云金融、物联网金融、区块链金融、银行业金融科技、证券业金融科技、保险业金融科技、监管科技10个模块。

#### （一）服务器、计算机、数据库及网络设备等要求

1. 服务器数量：6台；系统配置：CPU：4颗 Quad Core（四核）2.0G以上；内存：32GB以上；硬盘：3块硬盘以上，每块容量300G以上，搭建 RAID5；网卡：千兆网卡；操作系统：windows Server2008 R2 64 位，安装IIS7.5。

2. 客户端安装Win7 64 位旗舰版，安装IIS7.5。

3. 数据库：windows Server2008 R2 64 位；配备磁盘阵列2台。2个网口主机通道，支持热备份盘和后台RAID重建。

4. 网络系统：（1）采用星形网络拓扑结构，安装2台千兆核心交换机（双机模式）和6台接入交换机（48口）；（2）采用地板，网线与电源线隐蔽铺设；（3）采用独立网络环境，不连接INTERNET，禁止外部电脑接入。



5. 视频采集与发布：赛场配置无盲点录像设备，实时录制和显示赛场内竞赛情况。

## （二）其他设备

1. 技术服务设备：赛场配置服务器及网络设备，为赛项提供网络平台技术支持。

2. LED大屏幕显示屏：赛场内设置LED大屏1块，实时滚动显示赛场实况及竞赛成绩。

3. 显示屏：为裁判席配置监视屏，为展示和体验区配置显示屏。

4. 竞赛所需个人计算机数量为400台左右，可利用承办院校现有计算机设备或重新采购，相关配置要求应符合竞赛平台使用要求。其它相关器材包括练功卷、传票本、计算器等，具体要求如下：

器材类型	数量	硬件配置要求
金融计算器	120个	理财经理岗位专用（德州仪器TI BA II plus）
计算器	450个	财会用计算器（夏普EL-2135）
竞赛专用练功券	450套	每套分 8 种面额 包括 100 元、50 元、20 元、10 元、5 元、2 元、1 元、5 角 各 4 捆，每捆 100 张
竞赛专用百张对角传票本	每种 450本	根据竞赛抽取的型号配备 (包括AB/CD/EF/GH/IJ/KL六种类型)
收纳框	450个	38*26*8（长*宽*高）
点钞油、点钞蜡、海绵池、扎把印章	450套	点钞专用
捆钞条	25箱	常用尺寸：52*2CM, 30*2CM

## 十一、成绩评定

### （一）评分原则

应遵循“公开、公平、公正”的竞赛原则，科学、客观、严谨地进

行赛项评分。

## （二）评分方法

1. “业务素养”竞赛成绩评定由银行业务综合技能竞赛平台软件自动评分；

2. “业务技能”竞赛成绩评定由银行业务综合技能竞赛平台软件自动评分，其中手工点钞采用计算机系统自动评分与现场裁判评分相结合的评分办法，实行分面额计分制；

3. “银行核心业务岗位操作”竞赛成绩评定由银行业务综合技能竞赛平台软件自动评分；

4. “金融科技业务操作”竞赛成绩评定由银行业务综合技能竞赛平台软件自动评分；

5. 团体总成绩由1、2、3、4项目竞赛得分相加构成。

## （三）评分细节

业务素养赛项（共400分。每人100分。）

项目	评分细则	分值	评分方法
业务素养	经济金融理论基础知识、银行业务知识、金融科技理论知识80%	100分	系统评分
	金融业务法律基础10%		
	金融从业人员职业行为10%		

业务技能赛项（共800分。每人每项50分，合计200分。）

项目	评分细则	分值	评分方法
传票算	本项目采用计算机系统自动评分，按正确答案数记分；按计算机事先设置的采分点，每提交一个正确数字可得2.5分，提交不正确的不得分。根据实际工作中的情况，比赛现场提供电脑Excel表格和计算器两种计算工具供选手自行选用。	50分	系统评分

字符录入	本项目采用计算机系统自动评分办法；选手提交后，按计算机事先设置的采分点，一个正确字符得0.03125分，一个错误字符按该字符分值的3倍扣分（本项目最低为零分，不出现负分）。比赛现场电脑预装极品五笔、搜狗拼音、搜狗五笔、微软全拼、万能五笔等输入法，竞赛电脑系统中未预装的输入法不得采用。	50分	系统评分
手工点钞	<p>本项目采用计算机系统自动评分与现场裁判评分相结合的办法。按计算机事先设置的采分点评分，共8种面额钞票，选手清点完并对钞票进行扎把、盖章操作后，分面额将钞票数量和金额录入到竞赛平台系统中。每种钞票录入数量正确得5分，金额正确得1.25分。选手清点完毕，必须将全部钞票整齐放入筐中，以便裁判人员复核，未入筐的钞票对应面值不得分。</p> <p>现场裁判评分：</p> <p>①按面值扣分，每种面值最低为零分，不出现负分；②录入和提交但未完成捆扎的该面值不得分；③已捆扎的点钞专用券质量不合格的每捆扣1分，每种面值最多扣3分；④没有盖章或盖章不清楚的每把扣0.5分，每种面值最多扣1.5分；现场裁判评分结束后，当场评定并填写“点钞扣分记录表”交裁判组汇总。</p>	50分	系统自动评分与现场裁判评分相结合
货币防伪与鉴别	分单选题（15分）、多选题（15分）、判断题（10分）、实务题（10分）四种题型，根据难度系数不同由系统自动设置采分点和对应的分值。	50分	系统评分

### 银行核心业务岗位操作赛项（共800分。每个岗位200分。）

竞赛任务	评分细节	单项分值	总分	评分方式
大堂经理岗 -- 厅堂管理	服务接待礼仪	40分	200分	系统评分
	疑难投诉处理	40分		
	客户分流与引导	40分		
	厅堂业务知识	40分		

	营销能力	40分		
综合柜员岗 -- 零售/公司业务	通用业务	40分	200分	系统评分
	储蓄业务	40分		
	借记卡业务	30分		
	查冻扣业务	20分		
	代理业务	40分		
	公司业务	30分		
	客户经理岗 -- 贷款业务	个人贷款业务		
	公司贷款业务	100分		
理财经理岗 -- 理财业务	客户信息采集	20分	200分	系统评分
	客户财务分析	40分		
	理财目标分析	40分		
	风险评估	50分		系统评分
	理财规划	50分		系统评分

**金融科技业务操作赛项（共1000分。由四位选手协作完成。）**

竞赛任务	分值	评分方式
数字人民币	50	系统评分
大数据金融	100	系统评分
AI金融	50	系统评分
云金融	50	系统评分
物联网金融	50	系统评分
区块链金融	200	系统评分
银行业金融科技	150	系统评分
证券业金融科技	150	系统评分
保险业金融科技	100	系统评分
监管科技	100	系统评分

评分细节说明：竞赛平台根据该岗位实际工作任务设定竞赛任务，每个模块中参赛选手需要分别担任不同业务角色，以团队成员分工协作共同完成竞赛任务。竞赛选手完成相应竞赛任务，系统会自动比对任务操作情况评定相应分值。

#### （四）分值统计

“业务素养”赛项团队分值400分、“业务技能”赛项团队分值800分、“银行核心业务岗位操作”赛项团队分值800分、“金融科技业务操作”赛项团队分值1000分。上述四项合计团队总分为3000分。成绩审核无误后转换成百分制进行公示、上报。

#### （五）裁判员选聘

按照最新《全国职业院校技能大赛专家和裁判工作管理办法》建立全国职业院校技能大赛赛项裁判库，由全国职业院校技能大赛执委会在赛项裁判库中抽定赛项裁判人员。裁判长由赛项执委会向大赛执委会推荐，由大赛执委会聘任。

#### （六）裁判员与技术人员人数

序号	专业技术方向	知识能力要求	执裁、教学、工作经历	专业技术职称（职业资格等级）	人数
1	裁判（金融专业）	熟悉点钞、传票算等技能，了解银行业务、区块链金融、个人理财业务、保险代理业务、银行服务流程及规范、银行产品营销等知识。	有一次以上国赛执裁经历或从事金融类专业教学五年以上	副教授（或有行业从业经历的讲师）及以上	25
2	现场技术人员（计算机专业）	熟悉软件平台，能解决网络、计算机发生的突发问题。	从事计算机相关专业教学三年以上	工程师、讲师及以上级别	12

<b>裁判与技术人员总人数</b>	大赛裁判组设裁判长1名，负责主持各裁判人员工作，另设分项裁判人员25名（其中含检录裁判1名，加密裁判8名），现场技术人员12名。根据技能赛项的需要，另配裁判助理若干名。
-------------------	--

### （七）成绩复核

为保障成绩评判的准确性，监督组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛队伍（选手）的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过5%的，裁判组将对所有成绩进行复核。

竞赛成绩复核无误后，经裁判长、监督组签字后进行公示。公示时间为2小时。成绩公示无异议后，由裁判长和监督仲裁组长在系统导出成绩单上签字，并在闭赛式上宣布并颁发证书。

## 十二、奖项设置

1. 本赛项只设参赛团体奖；

2. 按团体设一、二、三等奖。其中一等奖为参赛队总数的10%，二等奖为参赛队总数的20%，三等奖为参赛队总数的30%（小数点后四舍五入）。如果团队总成绩相同，以“金融科技业务操作”赛项成绩高低排序，如果“金融科技业务操作”赛项成绩相同，以“银行核心业务岗位操作”赛项成绩高低排序，如果“银行核心业务岗位操作”赛项成绩仍相同，以“业务技能”赛项成绩高低排序。

3. 获团体一等奖的参赛队指导老师获得“优秀指导老师奖”。

## 十三、赛场预案

为保障技能竞赛有序进行，保障参赛选手的身体健康与生命财产安全，应对各种突发事件。根据《全国职业院校技能大赛安全管理规定》，结合赛场实际，特制定如下应急预案：

### （一）指导思想

预防为主，防范各类安全事故发生，并在事故突发时能够快速、及时、妥善处置，最大限度降低安全事故危害。

## （二）工作原则

1. 以人为本、快速反应。突发事件的处置实行首遇责任制，首先发现情况的工作人员必须在第一时间报告相关领导，相关人员到达现场后及时做好交接，并积极协同处理有关事务，直至事态基本平稳后方可离开。应急处置的各环节都要坚持把保障健康和生命安全作为首要任务。在此前提下，工作人员迅速按照应急预案开展工作，最大限度地减少危害和影响。

2. 服从指挥、分工负责。在赛项执委会的领导下，由赛项专家联合承办校成立赛项应急保障小组，负责现场控制、后勤保障、医疗救援、信息资料等，工作人员各负其责、齐心协力、密切配合、共同做好突发事件的处置工作。

3. 防范为主、上下联动。加强宣传，提高自我防范、自救互救等能力。突发事件发生后，要在专业人员的指导下，采取切实可行的措施控制现场、维护秩序，防止事故的蔓延和扩大。

## （三）组织管理

赛场成立赛项安全工作领导小组，赛项安全工作领导小组总揽赛项安全工作，建立与公安、交通、消防、卫生、防疫、食品等相关职能部门的协调预警机制。赛项安全工作领导小组下设七个工作专班：疫情防控专班、现场安保专班、车辆安全专班、食品安全专班、特情处置专班、设备保障专班、电力保障专班。明确人员分工，落实岗位职责，着力抓细抓实。各工作专班负责制定出符合相关部门要求的《疫情防控应急预案》、《伤害事故紧急处理预案》、《车辆安全措施应急预案》、《食品安全措施应急预案》、《消防安全事故紧急处理预案》、《设备事故紧急处理预案》、《电力供应事故紧急处理预案》、《地震灾害紧急

处理预案》和《疾病防控应急预案》等预案。赛前组织相关工作组人员进行培训，提高他们的业务素质 and 处置能力，同时举行火灾、地震和洪水等灾害的应急疏散演练，以及相关设施设备的安全检查。

#### **（四）疫情防控**

根据当地疫情防控部门的工作要求，制定科学可行的防控方案，并征得当地疫情防控部门的同意方可进行相关工作。

#### **（五）竞赛期间应急工作处理预案**

##### **1. 突发停水、停电应急预案**

联系人及联系电话：

承办学校后勤部门要关注停水、停电信息公告，并与供电、供水部门协商，保证竞赛期间供电、供水正常。工作人员定期巡检供水、供电设施，保障安全运行。遇停电及时启用自备电源（或租赁发电机）供电，保证竞赛设备用电正常。

##### **2. 突发网络故障应急预案**

联系人及联系电话：

承办学校信息中心或相关部门要保障网络正常运行，安排技术人员及时处理网络中断等问题。

##### **3. 参赛选手发病、受伤或意外伤害及食品安全事故应急预案**

联系人及联系电话：

竞赛期间，承办校医务室安排2名医生在现场值班，学校安排一辆车随时待命，及时处理选手发病医疗问题，如病情严重，应协助参赛队领队立即将病人送医院治疗。对于突现低温天气，校医须采取防寒措施，准备必要防寒药物与物资。

比赛过程中，如发生人员受伤、触电等伤害，现场医务人员要给予及时的救助；发生较严重的伤害及故障，除现场及时采取救助措施外，要及时通知救护中心到赛区实施抢救；发生意外伤害及故障，后勤保卫



部门和承办学校办公室要共同维护好现场秩序。比赛过程中使用的设备设施，如发生故障，必须请专业人员进行故障排除。参赛选手不得自行对设备故障进行排除，以免发生意外。如参赛设备短时间可排除故障，选手可继续使用此设备参赛，如故障不能及时排除，应及时更换设备，保证选手的正常参赛。

注重食品安全，防止发生食物中毒事件。发现选手有呕吐、腹胀、腹泻等症状，立即送往学校医疗保健室或医院诊疗。发生三人以上同时出现腹胀、腹泻、出疹等症状，应立即报告学校领导小组，及时采取有效控制措施，同时迅速查明原因，并封存可能导致食物中毒的食品及其原料、工具等，以备卫生部门检验。

#### 4. 突发治安事件应急预案

联系人及联系电话：

规范竞赛秩序，加强法制和安全教育，增强选手法制意识。对发现有情绪异常、行为过激的选手或发现有可能引发矛盾激化的苗头，及时与竞赛领队沟通联系，做好劝导和化解工作。发生暴力事件，第一发现人应立即向应急保障小组联系人和承办学校保卫处报告，保安人员应立即赶赴现场，同时全力保护好现场和附近的其他人员，情况紧急应向公安机关和上级报告。

#### 5. 火情应急预案

联系人及联系电话：

发现火情，现场值班人员及老师应及时通知保卫部门和值班校领导，并积极组织扑救。安全领导小组人员应立即赶赴现场，根据火情状况，决定是否组织人员疏散，是否切断电源和光源，以及决定是否需要报警。

### （六）应急电话

火警：119

匪警：110

急救：120

承办学校保卫处值班电话：

承办学校物业项目部经理：

承办学校物业安保队队长：

承办学校院办公室：

#### 十四、赛项安全

赛事安全是技能竞赛一切工作顺利开展的先决条件，是赛事筹备和运行工作必须考虑的核心问题。赛项执委会采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、裁判员、工作人员及观众的人身安全。

##### （一）组织管理

1. 成立由赛项执委会主任担任组长的安全管理专班，负责赛项安全管理。

2. 疫情防控专班建立与卫生、疾病防疫等部门的协调机制，制定应急预案、处置突发事件，保证赛区及其赛项的疫情防控安全工作。

3. 安全管理专班建立与行政、交通、公安、司法、消防、食品卫生、质量监督等部门的协调机制，制定应急预案、处置突发事件，保证赛区及其赛项的安全。

4. 安全管理专班指定工作人员对赛场供电线路、消防设施、比赛设备，在赛前一周，进行安全检查，提出整改要求。赛前一天，对赛场进行安全验收，各项指标合格，在验收书签字确认并交付使用。签字验收的工作人员，对赛场的供电线路、消防设施、比赛设备的安全负责。

5. 赛场设置突发事件撤离的安全通道，并保证比赛期间通道的畅通。

6. 赛区配备救护车1台，停放在赛场外，赛场出现人员伤亡时，送附近医院救治。

7. 协调食品卫生部门，对赛项选手驻地的餐饮卫生进行检查，保证选手的饮食安全。

8. 协调交通部门，监视参赛代表队和学生参观、参赛、出席会议的交通线路，保证赛项的交通安全。

9. 协调公安部门，管理赛区和选手驻地的治安，保证选手的人身和财产安全。

## （二）比赛环境

1. 执委会须在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发现可能出现的问题。承办单位赛前须按照执委会要求排除安全隐患。

2. 赛场周围要设立警戒线，要求所有参赛人员必须凭执委会印发的有效证件进入场地，防止无关人员进入发生意外事件。比赛现场内应参照相关职业岗位的要求为选手提供必要的劳动保护。在具有危险性的操作环节，裁判员要严防选手出现错误操作。

3. 承办单位应提供保证应急预案实施的条件。对于比赛内容涉及高空作业、可能有坠物、大用电量、易发生火灾等情况的赛项，必须明确制度和预案，并配备急救人员与设施。

4. 严格控制与参赛无关的易燃易爆以及各类危险品进入比赛场地，不许随便携带书包进入赛场。

5. 配备先进的仪器，防止有人利用电磁波干扰比赛秩序。大赛现场需对赛场进行网络安全控制，以免场内外信息交互，充分体现大赛的严肃、公平和公正性。

6. 执委会须会同承办单位制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。赛场环境中存在人员密集、车流人流交错的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。

7. 大赛期间，承办单位须在赛场管理的关键岗位，增加力量，建立安全管理日志。

## （三）生活条件

1. 比赛期间，原则上由执委会统一安排参赛选手和指导教师食

宿。承办单位须尊重少数民族的信仰及文化，根据国家相关的民族政策，安排好少数民族选手和教师的饮食起居。

2. 比赛期间安排的住宿地应具有宾馆/住宿经营许可资质。以学校宿舍作为住宿地的，大赛期间的住宿、卫生、饮食安全等由执委会和提供宿舍的学校共同负责。

3. 大赛期间有组织地参观和观摩活动的交通安全由执委会负责。执委会和承办单位须保证比赛期间选手、指导教师和裁判员、工作人员的交通安全。

4. 各赛项的安全管理，除了可以采取必要的安全隔离措施外，应严格遵守国家相关法律法规，保护个人隐私和人身自由。

#### **（四）组队责任**

1. 各学校组织代表队时，须安排为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2. 各学校代表队组成后，须制定相关管理制度，并对所有选手、指导教师进行安全教育。

3. 各参赛队伍须加强对参与比赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

#### **（五）应急处理**

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告执委会，同时采取措施避免事态扩大。执委会应立即启动预案予以解决并报告组委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由执委会决定。事后，执委会应向组委会报告详细情况。

#### **（六）处罚措施**

1. 因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2. 参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。

3. 赛事工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

## **十五、竞赛须知**

### **（一）参赛队须知**

1. 参赛队名称统一使用各院代表队名称，不得使用其他组织或团体名称；不接受跨院组队报名；

2. 参赛队按照大赛赛程安排，凭赛项组委会颁发的相关证件参加竞赛及相关活动；

3. 参赛队须为参赛师生购买人身意外保险。

### **（二）指导教师须知**

1. 领队、指导教师须认真阅读《2021年全国职业院校技能大赛制度汇编》领会相关文件精神，对选手竞赛进行专业指导和心理疏导；

2. 领队、指导教师须严格遵守赛场纪律，服从裁判，文明竞赛；

3. 竞赛期间，指导教师不得进入候赛室、备赛室或赛场内进行指导；

4. 正式报名的领队、指导教师原则上不得更换；

5. 竞赛期间各参赛队不得以任何形式向裁判透露参赛信息或沟通竞赛事宜，有关竞赛所有问题须由领队按规范要求向赛项执委会或仲裁组反映或协商。

### **（三）参赛选手须知**

1. 参赛选手需在报到时提供学生证明及身份证明；

2. 参赛选手凭参赛证进入竞赛场地，竞赛期间应始终佩戴参赛证以备检查；

3. 参赛选手不允许携带任何纸质资料、通讯工具和电子设备进入竞赛场地；

4. 参赛选手在候赛室、备赛室和赛场内须服从工作人员调度，遵守赛场纪律，不得擅自离开指定区域；

5. 在竞赛过程中，如有疑问，参赛选手应举手示意，裁判人员应予以解答，但选手不得对业务技能相关知识和操作询问裁判人员。确因计算机软件或硬件及竞赛用具故障，致使操作无法继续的，经裁判人员确认同意后，予以启用备用设备；

6. 每一项竞赛环节，未经裁判员许可，参赛选手不得中途离场；比赛时间到，参赛选手应立即停止比赛。现场裁判可根据违规实际采取处罚措施；

7. 参赛选手每环节竞赛结束，离开赛场时不得带走任何赛场物品；

8. 参赛选手应尊重裁判，尊重对手，应服从裁判组的评判。对竞赛过程或结果如有异议，应由领队按规范程序和方式向赛项仲裁工作组提出；

9. 参赛选手在竞赛期间未经赛项组委会批准，不得随意接受任何单位或个人进行的与竞赛相关的采访，不得私自公开竞赛的相关情况和资料。

#### **（五）工作人员须知**

1. 大赛期间，工作人员须佩戴组委会核发的证件进入赛场，并遵守赛场相关规定。新闻媒体等进入赛场必须经执委会允许，由专人陪同并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行；

2. 在选手比赛时，工作人员及赛场所有人员必须保持安静，不得随意走动、喧哗、提示或出现对选手有影响的动作。除经特别允许，工作人员进入赛场后请关闭手机；

3. 比赛期间，由赛项执委会负责处理突发事件，由仲裁组人员处理申诉事项，由监督人员对裁判人员和现场评分员进行监督，工作人员不得私自处理有关选手比赛成绩的相关事件。

### **十六、申诉与仲裁**

1. 各参赛队对不符合大赛和赛项规程规定的仪器、设备、工装、材料、物件、计算机软硬件、竞赛使用工具、用品，竞赛执裁、赛场管理，以及工作人员的不规范行为等，可向赛项监督仲裁组提出申诉。申诉主体为参赛队领队。

2. 监督仲裁人员的姓名、联系方式、工作地点应该在竞赛期间向参赛队和工作人员公示，确保信息畅通并同时接受大众监督。

3. 申诉启动时，由参赛队领队向赛项监督仲裁组递交亲笔签字同意的书面申诉报告。申诉报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述。非书面申诉不予受理。

4. 提出申诉的时间应在比赛结束后（选手赛场比赛内容全部完成）2小时内。超过时效不予受理。

5. 赛项监督仲裁组在接到申诉报告后的2小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由参赛队领队向赛区仲裁委员会提出申诉。赛区仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

6. 仲裁结果由申诉人签收，不能代收，如在约定时间和地点申诉人离开，视为自行放弃申诉。

7. 申诉方可随时提出放弃申诉。

8. 申诉方必须提供真实的申诉信息并严格遵守申诉程序，不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。

## **十七、竞赛观摩**

本赛项可根据具体情况在赛场内设置观摩区域和参观路线，向纳入大赛健康管理开放，为保证大赛顺利进行，在观摩时请遵循相关规则。

## **十八、竞赛直播**

本赛项根据竞赛场地情况，在不影响参赛选手比赛的情况下由专业

人员进行现场全程实况直播，报道大赛开赛式、大赛比赛现场情况、大赛颁奖情况、大赛闭幕式等。

### 十九、资源转化

通过竞赛，促进校企合作，引导企业参与赛项设计、提供技术支持和后续保障，推动工学结合人才培养模式的改革与创新，引导高职学校在行业发展的背景下的教学改革与专业建设。

通过校企合作，将竞赛优秀选手竞赛实况集结成视频教材，将竞赛主要文件资料集结共享，将竞赛标准及各项细则集结共享，将这些竞赛成果转化为高职金融专业的教育教学资源。本赛项将在每年国赛竞赛基础上，对竞赛专用评分系统和训练内容进行优化升级，形成实训教学软件，实现竞赛软件到教学软件的转化。

同时，将竞赛赛题及竞赛规程、相关业务技能训练方法编入国家规划教材及配套立体化教学资源中，提供免费训练账号，面向全国高等职业院校发行，实现竞赛任务到教学内容的转化。

#### 大赛资源成果转化方案

赛项名称：银行业务综合技能

服务专业：金融服务与管理、财富管理、国际金融、金融科技应用、农村金融等

承办单位：待定

专家组长：待定

资源名称		表现形式	资源数量	资源要求	完成时间
基本资源	风采展示	赛项宣传片	1	15分钟以上	竞赛结束后2个月之内
		风采展示片	1	10分钟以上	竞赛结束后2个月之内
	技能概要	技能介绍 技能要点 评价指标	1	3000字	竞赛结束后2个月之内
	教学资源	专业教材	1	电子教材	竞赛结束后3个月之内



	技能训练指导书	文本	1	电子教材	竞赛结束后3个月之内
	技能操作视频	视频	5	每个5分钟左右	竞赛结束后3个月之内
拓展资源	案例库	案例库	1	64个操作案例	竞赛结束后3个月之内
	素材资源库	资源库	1	50个图像	竞赛结束后3个月之内
	试题库	试题库	1	600道题目	竞赛结束后3个月之内
	衍生成果	专利	1		竞赛结束后3个月之内
	优秀选手访谈	视频	3	每个5分钟左右	竞赛结束后3个月之内

注：1. 衍生成果：是指基于本赛项而申报的专利、软件制作权等。

表现形式包含文本文档、演示文稿、视频文件、Flash 文件、图形/图像素材和网页型资源。

风采展示、技能概要为必须完成项，其他可以根据本赛项自行确定转化项目。