



娄底职业技术学院
Loudi Vocational and Technical College

娄底职业技术学院

金融服务与管理专业技能考核标准

2023 年 9 月

目录

一、专业名称及适用对象	1
二、考核内容	1
模块一：专业基础技能	1
模块二：专业核心技能	6
模块三：专业拓展技能	7
三、评价标准	8
四、抽考方式	12
五、参照标准或规范	13

金融服务与管理专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

金融服务与管理（专业代码：530201）

2. 适用对象

高职高专全日制 2021 年级学生。

二、考核内容

根据本专业的人才培养目标和金融实际工作内容，本专业技能考核标准分为专业基础技能、专业核心技能和专业拓展技能三种技能类型。其主要内容如下：

	模块	项目
金融专业 技能考核 内容	专业基础技能	项目 1：金融基础技能
	专业核心技能	项目 1：银行存款业务处理技能
		项目 2：银行贷款业务处理技能
		项目 3：银行中间及综合业务处理技能
	专业拓展技能	项目 1：市场调查业务处理技能
		项目 1：金融产品营销技能

模块一：专业基础技能

项目 1：金融基础技能

本项目包括金融服务礼仪（仪态礼仪、仪容礼仪、语言礼仪、待客礼仪）、字符录入与点钞三大考核内容。

1. 仪态礼仪

基本要求：

（1）技能要求

能演示金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。

（2）素养要求

1) 站姿

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

忌抱肩、袖手、歪身扶靠。

男士：双眼平视前方，下颌微微内收，颈部挺直：双肩自然放松端平且收腹挺胸：双臂自然下垂、双手腹前相握或身后相握：两脚是“V”字型分开或双脚平行分开到三拳远。

忌歪肩驼背，袖手插兜。

变化站姿：长时间站立服务可适当变化站姿，保持优雅切勿给人懒散的感觉，可将身体和重心向左或向右腿转移，让另一条腿放松休息，但如有顾客走近，应立即恢复标准站姿。

2) 坐姿

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

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

3) 行姿

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

4) 蹲姿

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

5) 鞠躬

双手在体前搭握或放于身体两侧：行礼时，要以腰为轴，整个上半身向前倾斜，倾斜度越大，表示所要表达的情感越郑重深厚：行礼前要目视顾客，而带微

笑，随着弯腰，目光自然下垂（视线正下方 30cm）；鞠躬时要将姿势停顿 2 秒钟行礼完毕后，目光回到顾客脸上：可采用 15 度致礼向顾客表示问候，30 度鞠躬礼向顾客表示谢意或歉意。

6) 指示方向的手势

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

2. 仪容礼仪

基本要求：

(1) 技能要求

能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。

(2) 素养要求

表情亲切自然不紧张拘泥，神态真诚热情不过分亲昵，眼神专注大方不四处游动。

1) 微笑

先要放松自己的面部肌肉然后使自己的嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形。

2) 眼神

社交凝视区域：在和顾客交谈的过程中，规范的凝视区域以两眼为上线、唇心为下顶角所形成的倒三角区。在此区域内的散点柔视，能给顾客一种平等、轻松感。

平视：面对同事时，可平视，体现出平等、公正或自信、坦率。

仰视：面对长辈、领导、VIP 顾客时，可仰视，体现出尊敬、崇拜。

俯视：对待儿童、老人时，可俯视，体现出你的关怀、关心和爱护。

3. 语言礼仪

基本要求：

(1) 技能要求

能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气，以及词汇与语句服务交流。

（2）素养要求

语调有朝气，控制好声量和语气；语音正常情况下，应视顾客音量而定；语气轻柔，和缓；语速适中，每分钟保持 120 个字左右。

4. 待客礼仪

基本要求：

（1）技能要求

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

（2）素养要求

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

握手：右臂自然伸出；掌心微向上，拇指与掌分开，其余四指自然并拢向内曲；握手一定用右手，手的力度适宜，时间一般少于 3 秒；递送：递送时上身略向前倾；眼睛注视顾客手部；以文字正向方向递交双手递送，轻拿轻放：如需顾客签名，应把笔套打开，用拇指、食指和中指轻握笔杆，笔尖朝向自己，递给顾客；杯子要拿下三分之一处，避免手触碰杯口。递接名片：用双手接受或呈送名片；接过名片先仔细看，然后再将顾客的名片放好；如果没带名片，要向顾客表示歉意。

引导：引导时应在客人的左前方 45 度 2—3 步远；上楼梯或电扶梯，应走在客人的后面；下楼梯或电扶梯，应走向客人的前面；进入旋转门时，若门仍在旋转，则客人优先；若门是处于静止，应先入以便为客人转动旋转门。

电话礼仪：电话是办公的一种重要的信息沟通手段，任何员工接打电话，都是代表民泰银行与顾客对应，为了让顾客感到我们是一个专业、敬业的企业，下列的事项，务必要留意。应在铃响三声之内接听电话；办公电话尽量控制在三分钟以内；接、打电话前应调整到最佳状态。

接听电话的程序及语言、动作要领：

1) 左手拿起听筒，右手拿笔准备记录；

2) 报出名称并问候“您好，X 银行（公司）XX 部 XXX”；

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

4) 询问来电事项, 并拿笔准备记录;

5) 礼貌地结束电话, “谢谢您来电, 我会依指示尽快处理的”;

6) 最后确认对方挂电话后再挂(特别是主管、长辈打来的电话)。

接听电话主动询问是否留言并做好记录有客来访不便接电话时, 应告知稍候回电接到抱怨电话, 耐心倾听, 适当提问, 详细记录, 诚恳致歉并及时回复。

拨打电话的程序及语言、动作要领:

1) 做好拨电话的准备: 若是初次往来, 拨电话前查明对方身份、姓名、头衔;

2) 接通后作自我介绍: 自我介绍依序为公司名称、部门名称及自己的名字;

3) 确定对方及问题: “您是陈总经理吗? 您好!” 视状况增减寒暄;

4) 说明来电事项: 清晰、正确地说明;

5) 再汇总确认: 扼要汇总说明, 确认对方完全了解;

6) 礼貌地结束谈话: “就拜托您了, 谢谢”;

7) 挂断电话: 确认对方挂断电话后再挂(特别是晚辈打给长辈)。

5. 字符录入

基本要求:

(1) 技能要求

要求学生能熟悉运用某种输入法, 输入系统内置的或抽取的随机汉字、英文、数字和标点符号(输入法不限)每分钟输入有效字数。

(2) 素养要求

在 20 分钟内能熟悉运用某种输入法, 完成内置的或抽取的随机汉字、英文、数字和标点符号(输入法不限)套题, 每套题有效字数(合英文、中文、数字、符号等)为 1000 字。

6. 点钞

基本要求:

(1) 技能要求

要求学生能用单指单张或者多指多张等手法点钞对第五套人民币仿真纸钞进行拆把、点数和扎把, 动作规范, 点数正确。

(2) 素养要求

准备仿真人民币点钞券 10 把(每把点钞券张数不等),在 20 分钟内进行拆把、点数、扎把和计数后,将总金额记录在答题纸上,点钞指法不限(单指单张法、多指多张法均可)。20 分钟内,完成 6 把的拆把、点数和扎把且正确的视为该项目合格。

模块二：专业核心技能

项目 1：银行存款业务处理技能

基本要求：

(1) 技能要求

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

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

2) 能按照操作规范和业务处理规程,正确进行存款业务的办理;

(2) 素养要求

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

项目 2：银行贷款业务处理技能

基本要求：

(1) 技能要求

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

1) 能根据要求对贷款进行授信调查;

2) 能正确计算贷款分析的相关指标,并按照正确的方法对贷款进行贷款分析;

3) 能根据贷款业务的相关业务规定,对贷款业务进行审核审批;

4) 能正确进行贷款的风险分类;

(2) 素养要求

遵循银行贷款基本业务规定,以各种调查、判断、分析方法为基础,能按要求进行贷款业务的授信调查、贷款分析、审核审批、风险防范及相关业务处理。

符合银行客户经理的基本素养要求,体现良好的工作习惯,能严格遵循银行贷款业务操作规程,按照规范操作。

项目 3: 银行中间及综合业务处理技能

基本要求:

(1) 技能要求

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

- 1) 能根据银行中间业务的相关业务规定,对中间业务进行审核和判断分析;
- 2) 能根据银行综合业务的相关业务规定,对综合业务进行判断分析;
- 3) 能按照操作规范和业务处理规程,正确进行中间业务的办理;

(2) 素养要求

遵循银行中间及综合业务的规定,以各种调查、判断、分析方法为基础,能够对银行基本的中间业务和综合业务进行办理,并且注意基本的风险防范。

模块三: 专业拓展技能

项目 1: 市场调查业务处理技能

基本要求:

(1) 技能要求

了解银行业、证券业、保险业经营规律、产品特点及客户类型及需求,根据市场状况进行一次有针对性的市场调研活动,按照给定的金融企业及产品市场背景资料,根据调研目的和要求对调研活动进行策划,并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研方案。其具体内容包括调研目的、调研对象、调研内容、调研项目、调研方法、调研经费、调研组织及人员、时间安排等几部分。

(2) 素养要求

- 1) 对给定背景企业所处的销售大环境非常了解,方案中体现出一定的学习能力;
- 2) 对背景资料分析透彻,能从细节描述中找出有用的信息并加以利用,体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力;
- 3) 能在合理的成本预算的范围内制订方案,拥有成本控制的理念与能力;
- 4) 能在测试时间内完成任务,体现良好的时间管理能力;

- 5) 能站在调研组长的角度来设置调研小组, 并对小组成员进行合理分工;
- 6) 能用简练、准确、流畅的文字, 撰写一份框架完整、条理清晰、格式规范的市场调研方案。

项目 2: 金融产品营销技能

基本要求:

(1) 技能要求

熟悉银行业、证券业、保险业企业产品及产品组合的销售渠道及销售方式, 以及市场的通常做法与特点。某银行业、证券业、保险业企业根据市场经营和竞争需要, 推出了一种金融产品, 需要面向市场进行推广和销售, 请根据给定的金融企业现状及市场背景资料, 对提供的金融产品推销方法和流程进行分析策划, 并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰操作性强的产品推销方案。具体内容应包括标题、前言(简要说明推销方案目的、原因等)、产品介绍、推销目标、推销策略(主要是人员销售)、经费预算、总结等几个方面。

(2) 素养要求

- 1) 对给定背景证券企业所处的销售大环境基本了解, 方案中体现出一定的学习能力;
- 2) 对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用, 体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力;
- 3) 能在合理成本预算的范围内制订方案, 拥有成本控制的理念与能力;
- 4) 能在测试时间内完成任务, 体现良好的时间管理能力;
- 5) 能形成格式正确、内容详实、条理清楚、可以具体操作执行的金融产品推销方案。

三、评价标准

1. 评价方式

本专业技能考核采用现场操作过程考核与结果考核相结合, 技能考核与职业素养考核相结合评价。根据考生现场职业素养表现、技能要求结果进行综合评价。

2. 分值分配

各抽查项目的评价包括职业素养、技能要求两个方面, 总分为 100 分。其中, 职业素养占该项目总分的 20%, 技能要求占该项目总分的 80%, 总成绩 60 分-74

分评定为合格，总成绩 75-84 分评定为良好，总成绩 85 分及以上评定为优秀。各项目评价标准见表 1。考虑到西藏学生基础较差，故其总成绩 40 分以上即为合格。

3. 技能评价要点

表 1 金融服务与管理专业技能考核评价标准

序号	模块	项目	评价要点	
1	专业基础技能	金融基础技能	职业素养	<p>基本素养：</p> <p>1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法。</p> <p>职业要求：</p> <p>1. 能按金融管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘。</p>
			技能要求	<p>技能要求：</p> <p>1. 金融服务姿势演示符合技术要求和职业素养要求；2. 金融仪容礼仪使用符合技术要求和职业素养要求；3. 词汇、语句、语速符合技术要求和职业素养要求；4. 待客礼仪使用符合技术要求和职业素养要求；5. 在规定时间内输入规定的有效字数。6. 能够在规定时间内完成规定的点钞任务并进行捆扎，能够在规定时间内完成对人民币币种的真伪鉴别；</p>
2	专业核心技能	银行存款业务处理技能	职业素养	<p>基本素养：</p> <p>1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、</p>

			<p>遵纪守法。</p> <p>职业要求：</p> <p>1. 能按金融管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘。</p>
		技能要求	<p>技能要求：</p> <p>1. 能独立完成对存款业务的分类、统计和分析；2. 能独立按照操作规范和业务处理规程对存款业务进行审核、判断分析和业务办理。</p>
	银行贷款 业务处理 技能	职业素养	<p>基本素养：</p> <p>1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法。</p> <p>职业要求：</p> <p>1. 能按金融管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘。</p>
		技能要求	<p>技能要求：</p> <p>1. 能独立按照操作规范和业务处理规程对贷款业务进行审核、判断分析和业务办理；2. 能独立撰写简单的贷款业务问题处理分析报告，字数符合要求。</p>
	银行中间 及综合业 务处理技 能	职业素养	<p>基本素养：</p> <p>1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、</p>

				<p>遵纪守法。</p> <p>职业要求：</p> <p>1. 能按金融管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘。</p>
			技能要求	<p>技能要求：</p> <p>1. 能独立按照操作规范和业务处理规程对中间业务进行审核、判断分析和业务办理；2. 能独立按照操作规范和业务处理规程对综合业务进行审核、判断分析和业务办理；3. 能独立撰写简单的综合业务问题处理分析报告，字数符合要求。</p>
3	专业拓展技能	市场调查业务处理技能	职业素养	<p>基本素养：</p> <p>1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法。</p> <p>职业要求：</p> <p>1. 能按金融管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘。</p>
			技能要求	<p>技能要求：</p> <p>1. 能独立进行调研活动并策划，能独立完成调研方案；2. 能独立设计完整的调查问卷；3. 能独立撰写完整的调研报告。</p>
		金融产品营销技能	职业素养	<p>基本素养：</p> <p>1. 准时参加考核；2. 着装大方得体；3. 举止言</p>

			<p>行有礼，操作过程中听从现场裁判的指挥，不得和裁判以及同学发生冲突；4. 细致、认真、遵纪守法。</p> <p>职业要求：</p> <p>1. 能按金融管理专业考核要求清点资料 and 检查操作工具；2. 操作完成后按要求整理资料，摆放在指定地点；3. 爱惜计算机设备，不损坏或故意摔打键盘、显示器；4. 未经监考老师允许不随意更换鼠标、键盘。</p>
		技能要求	<p>技能要求：</p> <p>1. 能独立制定金融产品推销方案；2. 能独立制定金融产品促销活动方案。</p>

四、抽考方式

本专业技能考核全部采用现场操作考核，以过程考核与结果考核相结合方式进行，要求学生能按照相关操作规范独立完成给定任务。

1. 参考项目

专业基础技能、专业核心技能、专业拓展技能包括金融基础技能、银行存款业务处理技能、银行贷款业务处理技能、银行中间业务及综合业务处理技能、市场调查业务处理技能、金融产品营销技能 6 个项目。

2. 学生参考项目确定

参考学生按规定比例随机抽取考试项目，其中专业基础技能模块比例为 30%（金融基础技能项目参考比例为 30%），专业核心技能模块占 60%（银行存款业务处理技能项目参考比例为 20%，银行贷款业务处理技能项目参考比例为 20%，银行中间业务及综合业务处理技能项目参考比例为 20%），专业拓展技能模块占 10%（市场调查业务处理技能参考比例为 5%，金融产品营销技能参考比例为 5%。）

3. 试题抽签

本专业考核共包括 6 个项目的测试，在每场测试前，由现场考评组长或考评员从已封存好的试题中随机抽取 1 道题作为该场测试试题，每个学生可以面对所有试题，所有模块、项目都被抽取到。

4. 考核时间

模块	项目	考核时间
专业基础技能	金融基础技能	60 分钟(金融服务礼仪 10 分钟准备、10 分钟作答, 字符录入 20 分钟, 点钞 20 分钟)
专业核心技能	银行存款业务处理技能	60 分钟
	银行贷款业务处理技能	60 分钟
	银行中间及综合业务处理技能	60 分钟
专业拓展技能	市场调查业务处理技能	120 分钟
	金融产品营销技能	120 分钟

5. 工作抽签

参加测试的学生须在测试前到达候考场地点, 考评员组织学生随机抽签确定台位号, 并登记备案。

五、参照标准或规范

- 1) 中国银行业协会《中国银行业从业人员资格认证考试证书管理办法》;
- 2) 中国银行业从业人员资格认证考试《公共基础考试大纲》《个人理财考试大纲》《风险管理考试大纲》《公司信贷考试大纲》《个人贷款考试大纲》;
- 3) 《流动资金贷款管理暂行办法》;
- 4) 《固定资产贷款管理暂行办法》;
- 5) 《个人贷款管理暂行办法》;
- 6) 《个人定期存单质押贷款办法》;
- 7) 《商业银行个人理财业务管理暂行办法》;
- 8) 《中华人民共和国商业银行法》;
- 9) 《中华人民共和国反洗钱法》;
- 10) 《中华人民共和国担保法》;
- 11) 《金融业服务礼仪手册》;
- 12) 《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》。