

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

高职全日制在籍毕业年级学生

二、考核内容

模块一：金融服务礼仪技能

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）操作规范及职业素养要求。

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；两脚呈“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。

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。

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）。

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。

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。

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。

仪容礼仪

（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）操作规范及职业素养要求

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。

3) 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。

语言礼仪

（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）操作规范及职业素养要求

语调：显示有朝气，控制好音量和语气； 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。通过恰当的语法、词汇、修辞和语气语调把话说对、说准、说好，表达出心意和立场。体现出良好的金融职业素养。

待客礼仪

(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) 操作规范及职业素养要求

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

模块二：财经基本技能

基本要求：

（1）点钞技能要求

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。

（2）字符输入技能要求

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。

模块三：金融技能

I、金融产品营销技能

金融产品营销技能模块包括市场调研方案编制、调查问卷设计。主要考核学生的调研方案编制技能，调查问卷设计技能。

（一）市场调研方案编制

基本要求：

（1）技能要求

了解银行业、证券行业、保险行业经营规律，产品特点及客户类型及需求。按照给定的金融企业及产品市场背景资料进行一次有针对性的市场调研活动。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）操作规范及职业素养要求

1) 对给定背景银行企业、证券企业、保险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) 能站在调研组长角色来设置调研小组并对小组人员进行合理的分工与安排。

6) 能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容框架完整、条理清晰、格式规范的市场调研方案，字数不少于150字。

(二) 调查问卷设计

(1) 技能要求

熟悉背景企业产品与服务的客户需求特点与市场特点，以及背景企业营销特点。背景企业调研方法采用问卷调研法进行调研，要求按照给定的背景资料，进行调研问卷的设计，并制作出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研问卷。问卷具体内容包括问卷标题、问卷开头、正文（封闭问句和开放式问句）、结尾等几部分。

(2) 操作规范及职业素养要求

1) 能根据调研项目的难易程度和调研要求选择合适的调研方法和调研工具。

2) 能根据调研目的确定调研内容，设计出实际可行的调研问卷。

3) 能依据调研问卷与问题的类型，编写提问的问题和答案，明确各项指标的含义和统计方法；能按照问题的内容、类型、难易程度来安排调研问题的次序；提问方法符合调研目的和调研产品的特点，并注意提问技巧的运用。

4) 能用简练、准确、流畅的文字，制作出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研问卷。问卷具体内容包括问卷标题、问卷开头、正文（封闭问句和开放式问句）、结尾等几部分。问句数量不少于 8 个，其

中开放式问卷 1-2 个。

II、金融业务处理技能

要求学生能根据金融业务法律法规的相关业务规定，遵循业务流程，按照操作规范进行金融业务操作，并能进行相关计算、分析、判断、撰写业务文书等。

（一）保险业务处理

要求学生能正确判断风险与保险的关系、能综合运用保险的基本原理、保险的基本原则指导于保险实践，综合分析保险案例，正确计算保险赔款。

1. 保险基础业务处理

基本要求：

（1）技能要求

要求学生能正确判断风险与保险的关系、能综合运用保险的基本原理、保险的基本原则指导于保险实践，综合分析保险案例，正确计算保险赔款。

（2）操作规范及职业素养要求

对给定的保险基础业务大体情况比较了解，掌握保险相关知识，并能够根据业务发生情况进行分析处理，分析报告中体现出一定的学习能力；

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，体现保险从业要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

具有一定的保险业务能力，能找到保险基础业务特点，并有分析、撰写保险基础业务分析报告能力；

4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；

5) 撰写并提交的业务分析报告要围绕主题撰写，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数不少于150字。

2. 保险合同业务处理

基本要求：

（1）技能要求

要求学生能正确运用保险合同的特征要素、形式、合同的订立、中止与复效、保险代理人的行为、合同的履行与争议处理等指导于保险实践，综合分析保险案例。

(2) 操作规范及职业素养要求

对给定的保险基础业务大体情况比较了解，掌握保险相关知识，并能够根据业务发生情况进行分析处理，分析报告中体现出一定的学习能力；

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，体现保险从业要求的观察能力、计算能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

3) 具有一定的保险业务能力，能找到保险基础业务特点，并有计算、分析、撰写保险基础业务分析报告能力；

4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；

5) 撰写并提交的业务分析报告要围绕主题撰写，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数不少于150字。

3. 人身保险业务处理

基本要求：

(1) 技能要求

要求学生能正确运用人身保险的特征、种类、业务处理等指导于保险实践，综合分析保险案例。

(2) 操作规范及职业素养要求

对给定的保险基础业务大体情况比较了解，掌握保险相关知识，并能够根据业务发生情况进行分析处理，分析报告中体现出一定的学习能力；

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，体现保险从业要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

具有一定的保险业务能力，能找到保险基础业务特点，并有分析、撰写保险基础业务分析报告能力；

4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；

5) 撰写并提交的业务分析报告要围绕主题撰写，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数不少于150字。

4. 财产保险业务处理

基本要求：

(1) 技能要求

要求学生能正确运用财产保险的特征、种类、业务处理、赔款计算等指导于保险实践，综合分析保险案例。

(2) 操作规范及职业素养要求

对给定的保险基础业务大体情况比较了解，掌握保险相关知识，并能够根据业务发生情况进行分析处理，分析报告中体现出一定的学习能力；

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，体现保险从业要求的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

具有一定的保险业务能力，能找到保险基础业务特点，并有分析、撰写保险基础业务分析报告能力；

4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；

5) 撰写并提交的业务分析报告要围绕主题撰写，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅，分析有理有据，字数不少于150字。

(二) 证券业务处理

1. 证券交易业务处理

基本要求：

(1) 技能要求

根据上市公司的基本资料，利用证券操作软件对其发行的证券（股票、债券、基金、期货期权）进行基本资料查询、分析操作。能根据提供的资料、数据及要求，运用证券及其他相关知识、原理、计算公式与方法，计算相关数据，思考、分析判断相关情况，撰写证券交易业务相关材料。能对证

券交易软件进行基本操作；能够对背景资料分析透彻，从中找出有用的信息；能以证券分析师的身份思考问题、分析问题；能撰写并提交规定字数的报告，报告围绕主题，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅。

（2）操作规范及职业素养要求

符合中国证券业协会颁发的证券从业资格的最新要求。能按要求进行证券软件操作、证券基本分析等。符合证券从业人员的基本素养要求，具有良好的职业道德水平与操守，能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力、观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。

2. 基本面分析

基本要求：

（1）技能要求

能够根据宏观经济、行业信息、公司情况等基本资料，利用证券操作软件对该证券进行基本资料查询、分析操作。能根据提供的资料、数据及要求，对背景资料分析透彻、能找出有用的信息，对该证券进行基本面分析，撰写基本面分析相关资料。能利用证券交易软件对证券发行方进行基本操作，提取需要的信息；能够对背景资料分析透彻，从中找出有用的信息；能以证券分析师的身份思考问题、分析问题；能撰写并提交规定字数的报告，报告围绕主题，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅。

（2）操作规范及职业素养要求

符合中国证券业协会颁发的证券从业资格的最新要求。能按要求利用证券交易软件对债券进行操作和基本分析等。符合证券从业人员的基本素养要求，具有良好的职业道德水平与操守，能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力、观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。

3. 技术面分析

基本要求：

（1）技能要求

能够根据证券的K线、形态和技术指标等技术面资料，利用证券操作软件对该证券进行技术面资料查询、分析操作。能根据提供的资料、数据及要求，对背景资料分析透彻、能找出有用的信息，对该证券进行技术面分析，撰写技术面分析相关资料。能利用证券交易软件对证券进行基本操作，提取需要的信息；能够对背景资料分析透彻，从中找出有用的信息；能以证券分析师的身份思考问题、分析问题；能撰写并提交规定字数的报告，报告围绕主题，语句通顺，逻辑严谨，言简意赅。

（2）操作规范及职业素养要求

符合中国证券业协会颁发的证券从业资格的最新要求。能按要求利用证券交易软件对基金进行操作和基本分析等。符合证券从业人员的基本素养要求，具有良好的职业道德水平与操守，能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力、观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力。

（三）商业银行业务处理

1. 银行存款业务处理

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，并能撰写存款业务相关材料。

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，正确地进行存款业务的办理；

3) 能正确撰写存款业务相关材料。

（2）操作规范及职业素养要求

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，能严格按照规范操作。

2. 银行贷款业务处理

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，并能撰写贷款业务问题处理分析报告。

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；

5) 能撰写简单的贷款业务问题处理分析报告。

(2) 操作规范及职业素养要求

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，能严格按照规范操作。

三、评价标准

模 块	评分要点
金融服务礼仪技能	(1) 能正确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) 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。 (3) 能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气，以及词汇与语句服务交流。 (4) 能用礼仪基本知识，正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、递接名片、引导客人、接打电话等。

财经基本技能	<p>(1) 点钞技能要求 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。</p> <p>(2) 字符输入技能要求 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。</p>
金融技能	<p>(1) 市场调研方案编制 了解银行业、证券行业、保险行业经营规律，产品特点及客户类型及需求。按照给定的金融企业及产品市场背景资料进行一次有针对性的市场调研活动。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。</p> <p>(2) 调查问卷设计 熟悉背景企业产品与服务的客户需求特点与市场特点，以及背景企业营销特点。背景企业调研方法采用问卷调研法进行调研，要求按照给定的背景资料，进行调研问卷的设计，并制作出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研问卷。问卷具体内容包括问卷标题、问卷开头、正文（封闭问句和开放式问句）、结尾等几部分。</p> <p>(3) 保险业务处理 要求学生能正确判断风险与保险的关系、能综合运用保险的基本原理、保险的基本原则指导于保险实践，综合分析保险案例，正确计算保险赔款。</p> <p>(4) 证券业务处理 根据上市公司的基本资料，利用证券操作软件对其发行的证券（股票、债券、基金、期货期权）进行基本资料查询、分析操作。能根据提供的资料、数据及要求，运用证券及其他相关知识、原理、计算公式与方法，计算相关数据，思考、分析判断相关情况，撰写证券交易业务相关材料。能对证券交易软件进行基本操作；能够对背景资料分析透彻，从中找出有用的信息；能以证券分析师的身份思考问题、分析问题；能撰写并提交规定字数的报告，报告围绕主题，语句通顺，逻辑严谨，言</p>

	<p>简意赅。</p> <p>(5) 商业银行业务处理</p> <p>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，并能撰写存款业务相关材料。</p>
--	---

四、抽考方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。具体方式如下：

学生参考模块确定：参考学生按照规定比例随机抽取考试模块，模块一参考学生比例为20%，模块二参考学生比例为20%，模块三参考学生比例为60%，各模块考生人数向下取整数计算，剩余的尾数考生随机在三个模块中抽取应试模块。

测试模块	测试方式	测试时间 (分钟)	备注
金融服务礼仪技能	现场演示	5	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
财经基本技能	机试	10	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
金融技能	机试	60	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目

五、附录

相关规范与标准（摘录）

- （1）金融业服务礼仪手册
- （2）中华人民共和国保险法
- （3）中华人民共和国商业银行法
- （4）中华人民共和国证券法
- （5）中华人民共和国担保法
- （6）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》
- （7）中国证券监督管理委员会《证券业从业人员资格管理办法》
- （8）国家人力资源和社会保障部职业资格认证中心《金融师》资格标准
- （9）中国保险监督管理委员会《中国人身保险从业人员资格考试项目(CICE)考试大纲》