

2022 年浙江省职业院校技能大赛高职组

“银行业务综合技能”赛项规程

一、赛项名称

赛项编号：52

赛项名称：银行业务综合技能

赛项组别：高职

赛项归属产业：现代服务业

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风貌，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。

（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。

（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，包括字符录入、货币防伪与鉴别二个单项。

（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。

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。

(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
业务技能赛项	字符录入 货币防伪与鉴别	800 分	每人 每项 100 分	4 人 独立完成	单项 10 分钟 共 25 分钟 (含单项间隔时间)
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
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
	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			370 分钟

四、竞赛方式

1. 本赛项为团体赛，浙江省内高等职业院校报名组队参赛，每队 4 名选手，须为同校在籍高职学生，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。

2. 采取线上比赛。每支竞赛队伍原则上在单独的同一竞赛场地完成全部比赛，竞赛场地设在实训室（电脑机房），配备符合要求的联网电脑和监控设备等。对于须独立完成的比赛，比赛过程中选手之间不许接触和交流，所有比赛时均不能起身离开座位。

五、竞赛日程

日期	时间	事项	参加人员	地点
6 月 24 日	13:30-15:30	设备测试与流程模拟	各参赛队、工作人员	各参赛校竞赛场地
6 月 30 日	13:30-15:30	设备测试与流程模拟	各参赛队、工作人员	各参赛校竞赛场地
7 月 1 日 (竞赛日)	8:10-8:40	设备就位、检录	各参赛队、工作人员	竞赛场地
	8:40-8:55	选手银行岗位抽签 发放竞赛账号（典阅）	裁判、工作人员	抽签区域、竞赛场地
	9:00-11:00	银行核心业务岗位操作	参赛选手、裁判、工作人员	竞赛场地
	11:00-11:10	发放竞赛账号（智盛）	裁判、工作人员	竞赛场地
	11:15-12:00	业务素养比赛	参赛选手、裁判、工作人员	竞赛场地
	12:00-13:10	午餐、午休	-	-
	13:10-13:40	设备就位、检录	各参赛队、工作人员	竞赛场地
	13:45-14:10	业务技能比赛	参赛选手、裁判、工作人员	竞赛场地
	14:15-17:15	金融科技业务操作	参赛选手、裁判、工作人员	竞赛场地

六、竞赛赛卷

本赛项竞赛试题采用赛题库方式，赛题库已在全国职业院校技能大赛网站（www.chinaskills-jsw.org）发布。

竞赛样题见附件。

七、竞赛规则

（一）赛前准备

1. 熟悉场地：比赛日前，组织 2 次竞赛场地设备软件测试、环境布置检查与比赛流程模拟，具体时间见竞赛日程。

2. 参赛队员入场：每位参赛选手的胸前和后背分别粘贴报名序号，提前 30 分钟到达赛场，凭身份证原件、学生证原件检录，按要求入场，不得迟到早退。裁判负责核对参赛队员信息；严禁参赛选手携带任何电子设备、通讯设备及其他相关资料与用品入场。

（二）比赛期间

1. 各参赛队伍打开电脑，根据给定的账号密码进入竞赛软件平台。根据赛程规定时间，各参赛队伍诚信完成比赛。

2. 竞赛过程中，如遇设备或软件等故障，参赛选手应举手示意。由裁判和技术人员、工作人员等协同予以解决。

（三）成绩公布

1. 竞赛结束后，技术组负责人和裁判将分项赛成绩提交裁判长备案和保存。

2. 裁判长将原始成绩统计后提交成绩单，连同原始成绩提交给大赛组委会备案。

3. 参赛代表队对赛事程序有异议的，由领队按规程提出申诉。

4. 大赛组委会公布成绩。

八、竞赛环境

1. 竞赛场地设在各参赛院校电脑机房（实训室），场地内设置满足竞赛软硬件等要求的竞赛环境，在监控范围内的显著位置悬挂“银行业务综合技能”省赛+队名简称+赛场的横幅（字幕）（如“银行业务综合技能”省赛浙江金融职院一队赛场）。

2. 参赛队的每名选手均配备 1 台联网比赛电脑，另配备 4 台备用，配置符合大赛要求的监控设备和软件等。

3. 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。

4. 采用双路供电；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：2 小时，电池类型：输出电压：230V $\pm$ 5%V。

5. 其他要求详见相关补充通知。

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。

依据职业教育国家教学资源库：《职业教育金融专业国家教学资源库》、《职业教育金融科技专业国家教学资源库》。

十、技术平台

2022 年浙江省“银行业务综合技能”线上比赛软硬件要求	
品名	规格要求说明
电脑和网络	竞赛电脑：每位参赛选手各 1 台，另备用 4 台，因硬件设备导致比赛无法继续或损失竞赛时间的不予补时和补考； CPU：英特尔 I3 7 代以上处理器； 内存：4G（含）以上； 硬盘：200G 以上； 网卡（网络）：百兆网卡（网络）； 操作系统：Windows7/Windows 10 操作系统，office 2010，Google Chrome 浏览器，预装极品五笔、搜狗拼音、搜狗五笔、微软全拼、万能五笔输入法和腾讯会议； 配备耳机一副，备用一副，德州仪器 TI BA II plus 理财计算器一个。
监控设备	每支参赛队伍准备 8 个腾讯会议号，4 个监控摄像头（手机可以用做摄像监控，但需要开启勿扰模式和准备好移动电源避免中途断电，因设备原因断网断电导致掉线时间超过竞赛要求的按竞赛方案处置），4 个三脚架或手机支架。
竞赛平台	深圳智盛银行业务综合技能竞赛平台软件 深圳典阅银行综合业务技能国赛平台软件

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。
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 100 分，合计 200 分。）

项目	评分细则	分值	评分方法
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 0.0625 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、万能五笔输入法，竞赛电脑系统中未预装的输入法不得采用。 键盘选用的品牌型号为联想 SK8827、戴尔 KB216、惠普 KU1156、罗技 K120。	100 分	系统评分
货币防伪与鉴别	分单选题（30 分）、多选题（30 分）、判断题（20 分）、实务题（20 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。	100 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	100 分	200 分	系统评分
	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		
	理财规划	50 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。

（五） 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。

十二、奖项设置

（一）本赛项只设参赛团体奖。

（二）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。

十三、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、工作人员及观众的人身安全。

（一）比赛环境

1. 赛场的布置，赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。

2. 赛场周围要设立警戒线，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要求为选手提供必要的劳动保护。

3. 赛场环境中存在人员密集的区域，要提前做好体温检测工作，并佩戴口罩。另外还须设置齐全的指示标志，增加引导人员，

并开辟备用通道。

4. 参赛选手进入赛场和赛位，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

十四、竞赛须知

（一）参赛队须知

参赛队名称统一使用学校规范简称作为参赛队名称(可用学校规范简称后缀一队、二队区分)，不接受跨校组队报名。

参赛院校应为参赛队选手购买相关保险，如果因未购买保险而出现的一切后果，由参赛院校自行承担。

（二）指导教师须知

1. 各参赛代表队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。如发现弄虚作假者，取消参赛资格，名次无效。

2. 各代表队领队要坚决执行竞赛的各项规定，加强对参赛人员的管理，做好赛前准备工作，督促选手带好证件等竞赛相关材料，并做好防疫措施。

3. 竞赛过程中，除参加当场次竞赛的选手、现场工作人员和经批准的人员外，领队、指导教师及其他人员一律不得进入竞赛场地。

4. 指导老师应及时查看浙江省职业院校技能大赛官网和本赛项省赛 QQ 群的有关通知和内容，认真研究和掌握本赛项竞赛的规程、技术规范和赛场要求，指导选手做好赛前的一切技术准备和竞赛准备。

（三）参赛选手须知

1. 参赛选手须严格遵守赛场规章制度、操作规程，接受裁判的监督和警示，文明诚信竞赛。

2. 参赛选手应提前 30 分钟到达赛场，凭身份证和学生证原件进入赛场，每位参赛选手的胸前和后背分别粘贴报名序号。

3. 参赛选手进入赛场不得携带任何与竞赛有关的资料、通讯工具和存储设备。

4. 参赛选手在收到开赛信号前不得启动竞赛平台；竞赛结束后，不得再进行任何与比赛有关的操作。

5. 在竞赛过程中，如遇非人为因素造成的器材故障，应及时

向裁判反映。

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。

7. 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，由领队向赛项仲裁工作组提出。

8. 参赛选手在竞赛期间未经赛项执委会批准，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。

（四）工作人员须知

1. 树立服务观念，一切为参赛选手着想，以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风，认真完成本职工作。

2. 注意文明礼貌，保持良好形象。

3. 工作人员于赛前 30 分钟到达赛场，严守工作岗位，不迟到，不早退，不无故离岗。遇特殊情况需离开岗位，须向赛项执委会请假。

4. 熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，遇突发事件，按照安全工作预案，组织指挥人员疏散，确保人员安全。

5. 保持通信畅通，服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合，提高工作效率。

6. 竞赛期间，不得在公共场合谈论与竞赛相关事宜，不得与参赛队进行任何形式的交流。

十五、申诉与仲裁

在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，参赛队领队可在比赛结束后 2 小时之内向赛项仲裁组提出书面申诉。书面申诉应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员等进行实事求是的叙述，并提供事实依据（无事实依据或主观臆断不予受理），经领队亲笔签名后提交，非书面申诉不予受理。

赛项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，可在 3 天内由参赛队所在学校向省大赛组委会办公室提出申诉。省大赛组委会办公室的仲裁结果为最终结果。

附件：竞赛样题

（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） 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
3. （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
4. （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

5. (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

6. (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: 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、万能五笔输入法, 参赛选手只可采用上述输入法进行比赛。

任务 2: 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：客户李適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： 李适；
- (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：李文字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適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： 李適；

(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：李適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： 李適；

(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：

1. 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： 8200000000008045962。

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) 移动号码： 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邁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： 李邁；

(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: 8200000000031250589。

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 5585 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;

3. 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的 (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：我行柜员在为客户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迢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： 李迢；

(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：李適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： 李適；

(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，但是他不知道该怎样着手。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