附录1

**2018年浙江省高职院校技能大赛**

**“银行业务综合技能”竞赛规程**

**一、赛项名称**

银行业务综合技能

**二、竞赛时间**

2018年4月21日

**三、赛项目的**

银行业务综合技能竞赛，是贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020）》的要求，推动产教结合，紧扣当前职业院校的教学要求，理论融于实践，加强信息化手段和计算机仿真模拟技术在教学中的应用，推进金融专业“教、学、考、做、赛”五位一体的教学改革，推进金融职业教育“工学结合、学做合一”，持续提高金融职业教育的质量。充分发挥技能竞赛的引领作用，适应金融行业的蓬勃发展，对接金融行业企业需求，同时延续传统银行业技能特色，激发企业参与金融专业教学改革的积极性，联动学校、行业和企业间的信息交流，增强学生的金融认知，巩固和深化学生掌握的操作方法，提高金融专业学生的金融业务综合技能，全面提升高职金融职业人才的教学质量，增强学生的就业竞争力。同时竞赛为教师的教学成果提供展示平台，为全省金融专业院校师生之间提供交流的平台，也起到检验高职金融专业教学改革成果的作用，提升全省金融职业教育水平。

**四、竞赛内容简介**

银行业务综合技能竞赛是以银行业为背景，参照现阶段我国银行机构主流业务，基于零售柜员、对公柜员、信贷员、会计主管和理财经理等核心岗位内容而设计。竞赛主要面向省内高等职业院校的金融、财会等相关专业，旨在通过模拟仿真的业务环境提升学生专业知识的应用能力，并检测学校的教学质量。

竞赛内容包括：“银行从业知识”竞赛、“银行基本技能”竞赛（包含了传票算、字符录入、手工点钞、货币防伪与鉴别）、“银行业务能力”竞赛（包含了银行综合业务、金融营销能力、票据业务处理）等项目。

1. **“银行从业知识”竞赛**

考核选手对银行从业知识的掌握情况，基于银行从业资格证书考试范围设计。包括“银行业法律法规与综合能力”“个人理财”“银行信贷（含公司信贷和个人贷款）”等方面的知识。

1. **“银行基本技能”竞赛**

考核选手对银行基本技能的掌握情况，包括传票算、字符输入、手工点钞、货币防伪与鉴别四个单项；

1. **“银行业务能力”竞赛**

1.银行综合业务

考核选手对柜面业务处理流程及规范的掌握情况，包括个人银行业务、公司银行业务、借记卡业务、贷记卡业务、网银业务、资信业务、代理业务、电子商业汇票业务、纸质商业汇票业务、大小额支付系统、本票/汇票业务、委托收款业务、同城票据纸质交换业务等。

2.金融营销技能

考核选手个人理财业务技能、代理保险业务技能和金融产品营销能等。

3.票据业务处理

考核选手的商业银行票据业务处理能力，包括票据审核能力考核、支票业务处理能力考核、汇票业务处理能力考核等。

**五、竞赛方式**

本赛项为团体赛，浙江省内高等职业院校报名组队参赛，不得跨校组队。每所院校可选派1-2支参赛队，每支参赛队由4名选手组成，须为同校在籍学生，性别和年级不限，每支参赛队可配1名领队、2名指导老师，领队可由指导老师兼任。

“银行从业知识”竞赛、“银行基本技能”竞赛、“银行业务能力”竞赛由每支参赛队4名选手分别独立完成。其中，“银行基本技能”竞赛由每位参赛选手选择“传票算”、“字符输入”、“手工点钞”、“货币防伪与鉴别”四个单项的其中一项进行比赛，不得重复。

**六、竞赛时间安排与流程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间** | | **工作内容** |
| 4.20 | 13:00-15:00 | 选手报到 |
| 15:00-16:00 | 领队及指导老师参加赛务会议 |
| 16:00-18:00 | 选手熟悉场地、调试设备、了解竞赛现场要求 |
| 18:30 | 竞赛现场封闭 |
| 4.21 | 8:00-8:30 | 开幕式 |
| 8:50-9:20 | 银行从业知识赛项 |
| 9:20-11:50 | 银行业务能力赛项 |
| 12:00-12:30 | 银行基本技能赛项（传票算、字符输入、手工点钞、货币防伪与鉴别） |
| 12:30-13:20 | 汇总成绩、打印证书 |
| 13:30-14:30 | 竞赛颁奖及闭幕式 |

**七、竞赛样题**

1. **“银行从业知识”竞赛**

1.（单选）银监会对于小微企业信贷“三个不低于”指标包括（ ）。

A.小微贷款增速不低于各项贷款平均增速

B.小微企业贷款户数不低于上年同期水平

C.小微企业贷款增量不低于上年同期水平

D.小微企业申贷获得率不低于上年同期水平

2.（单选）银行从业人员应树立保密观念，增强保密意识，严格遵守保密法规，自觉履行保密责任，这体现了银行从业人员的（ ）行为规范。

A.自觉保密

B.交易信息公开

C.妥善处理客户要求

D.保护消费者信息

1. （单选）以下不可以成为签约账户的是（ ）
2. 外币定期一本通
3. 本币绿卡通主卡
4. 外币绿卡通主卡
5. 通知存款存单

4.（多选）商业银行理财产品销售文件包括（ ）。

A.风险揭示书

B.产品宣传折页

C.客户权益须知

D.理财产品说明书

5.（多选）银行在收缴假币过程中有下列哪些情形，应当立即报当地公安机关，提供有关线索。（ ）

A.一次性发现假人民币20张（枚）（含20张、枚）以上

B.假外币20张（含20张、枚）以上的

C.属于利用新的造假手段制造假币的

D.消费者不配合金融机构收缴行为的

6.（多选）目前银行代理的保险险种中，占据主流的是（ ）

A. 投连险

B. 家庭财产险

C. 分红险

D. 万能险

7.（判断）银行应及时受理各项投诉并登记，受理后应当通过短信、电话、电子邮件或信函等方式告知客户受理情况、处理时限和联系方式。（ ）

A.正确

B.错误

8.（判断）柜员了解客户办理的业务，重复一遍获得客户确认后办理。重复时，声音要小，以仅让客户本人听到为宜，为客户保密。（ ）

A.正确

B.错误

9.关于合同生效要件的说法中，不正确的是( )。

A:至少有一方当事人具有相应的民事行为能力

B:当事人意思表示真实

C:合同标的合法，即当事人签订的合同不违反法律和社会公共利益。

D:合同标的须确定和可能

10.( )是《巴塞尔新资本协会》的第一支柱。

A:资本协商

B:最低资本要求

C:外部监督

D:市场约束

11.当企业经营周转资金出现缺口，可以申请的贷款是（　）。

A:项目贷款

B:流动资金贷款

C:固定资产贷款

D:房地产贷款

12.银行风险中的国家风险不包括( )。

A:政治风险

B:市场风险

C:社会风险

D:经济风险

（三）评分细节

1.“银行从业知识”竞赛

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评分细节** | **分值** | **总分值** | **评分方式** |
| 银行业法律法规与综合能力 | 70分 | 100分 | 系统评分 |
| 个人理财 | 15分 |
| 银行信贷（含公司信贷和个人贷款） | 15分 |

1. “银行基本技能”竞赛

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **竞赛任务** | **评分细节** | | **分值** | **评分方式** |
| 传票算 | 本项目采用计算机系统自动评分办法，按正确答案数记分；按计算机事先设置的采分点，选手每提交一个正确数字可得5分，提交不正确的不得分。 | | 100分 | 系统评分 |
| 字符输入 | 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）。 | | 100分 | 系统评分 |
| 手工点钞 | 1.采用计算机系统自动评分与现场裁判评分相结合的办法；  2.按计算机事先设置的采分点评分，总共8种面额钞票，选手清点完每一种面额钞票后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10分，金额正确得2.5分。  3.现场裁判评分标准：  ①未正确捆扎、未捆扎（每把100张）扣2分；  ②未正确盖章、未盖章扣1分；  ③由现场裁判当场评定并填写“点钞扣分记录表”交裁判组汇总并录入到竞赛 平台系统。 | | 100分 | 系统自动评分与现场裁判评分相结合 |
| 货币防伪与鉴别 | 单选题 | 30分 | 100分 | 系统评分 |
| 判断题 | 20分 |
| 多选题 | 30分 |
| 实务题 | 20分 |

1. “银行业务能力”竞赛

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **业务类型** | **评分细节** | **分值** | **合计** | **评分方式** |
| 银行综合业务 | 个人银行基本业务 | 20 | 200 | 系统评分 |
| 个人银行特殊业务 | 10 |
| 公司银行业务 | 20 |
| 代理业务 | 10 |
| 资信业务 | 5 |
| 电子商业汇票业务 | 20 |
| 纸质商业汇票业务 | 20 |
| 大小额支付业务 | 20 |
| 本票/汇票业务 | 20 |
| 委托收款业务 | 10 |
| 同城票据纸质交换业务 | 20 |
| 银行其它业务 | 25 |
| 金融营销技能 | 代理保险业务 | 10 | 40 | 系统评分 |
| 个人理财业务 | 10 |
| 金融产品营销 | 20 |
| 票据业务处理 | 支票审核业务 | 10 | 60 | 系统评分 |
| 银行承兑汇票审核业务 | 10 |
| 支票业务处理 | 20 |
| 银行承兑汇票业务处理 | 20 |

**九、奖项设置**

（一）本赛项只设团体奖。

（二）团体奖以参赛队总数为基数，分设一、二、三等奖，获奖比例分别为10%、20%、30%（小数点后四舍五入），根据团体竞赛总成绩高低顺序排定获奖队伍。

**十、竞赛规则**

1.参赛选手应认真学习领会本次竞赛相关文件，自觉遵守大赛纪律，服从指挥，听从安排，文明参赛。

2.参赛选手请勿携带与竞赛无关的电子设备、通讯设备及其他相关资料与用品。

3.参赛选手应提前10分钟到达赛场，凭参赛证、学生证、身份证检录，按要求入场，不得迟到早退。

4.参赛选手座次由赛前抽签决定，应按有关要求在指定位置就坐。

5.在竞赛过程中，如有疑问，参赛选手应举手示意，裁判人员应按照有关要求及时予以答疑。确因是计算机软件或硬件故障，致使操作无法继续的，经确认后，予以启用备用计算机。

6.参赛代表队若对赛事有异议，可由参赛队指导老师按规程提出书面申诉。

7.对申诉的仲裁结果，指导老师要带头服从和执行，并做好选手工作。参赛选手不得因申诉或对处理意见不服而停止竞赛，否则以弃权处理。

8.指导老师应及时查看大赛有关赛项的通知和内容，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。

9.指导老师应在赛后做好赛事总结和工作总结。

**十一、申诉与仲裁**

（一）申诉

1.参赛队对不符合竞赛规定的设备、工具、软件，有失公正的评判、奖励，以及对工作人员的违规行为等，均可提出申诉。

2.申诉应在竞赛结束后1小时内提出，超过时效将不予受理。申诉时，应按照规定的程序由参赛队指导老师向仲裁工作组递交书面申诉报告。报告应对申诉事件的现象、发生的时间、涉及到的人员、申诉依据与理由等进行充分、实事求是的叙述。事实依据不充分、仅凭主观臆断的申诉将不予受理。申诉报告须有申诉的参赛选手、领队签名。

3.仲裁工作组收到申诉报告后，应根据申诉事由进行审查，2小时内书面通知申诉方，告知申诉处理结果。如受理申诉，要通知申诉方举办听证会的时间和地点；如不受理申诉，要说明理由。

4.申诉人不得无故拒不接受处理结果，不允许采取过激行为刁难、攻击工作人员，否则视为放弃申诉。

（二）仲裁

赛项仲裁工作组接受由代表队指导老师提出的对裁判结果的申诉。仲裁工作组在接到申诉后的2小时内组织复议，并及时反馈复议结果。仲裁工作组的仲裁结果为最终结果。

**十二、比赛须知**

（一）参赛队须知

1.参赛队组成：以校为单位报名参赛，各校可报1-2支参赛队，每队参赛选手4名，指导老师2名，领队1名（可由指导老师兼任），性别、年龄不限。参赛选手应全面掌握银行综合业务核心技能。

2.参赛队名称：统一使用学校名称作为参赛队名称(有两支参赛代表队的院校，可用学校名称后缀一队、二队区分)。

（二）领队、指导老师须知

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。

3.竞赛过程中，除参加当场次竞赛的选手、执行裁判员、现场工作人员和经批准的人员外，指导老师及其他人员一律不得进入竞赛现场。

4.参赛代表队若对竞赛过程有异议，在规定的时间内由指导老师向仲裁工作组提出书面申述。

5.对申诉的仲裁结果，指导老师要带头服从和执行，并做好选手工作。参赛选手不得因申诉或对处理意见不服而停止竞赛，否则以弃权处理。

6.指导老师应及时查看大赛有关赛项的通知和内容，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。

7.指导老师应在赛后做好赛事总结和工作总结。

（三）参赛选手须知

1.参赛选手应按有关要求如实填报个人信息，否则取消竞赛资格。

2.参赛选手凭统一印制的参赛证和有效身份证件参加竞赛。

3.参赛选手应认真学习领会本次竞赛相关文件，自觉遵守大赛纪律，服从指挥，听从安排，文明参赛。

4.参赛选手请勿携带与竞赛无关的电子设备、通讯设备及其他资料与用品。

5.参赛选手应提前10分钟抵达赛场，凭参赛证、身份证件检录，按要求入场，不得迟到早退。

6.参赛选手应按有关要求在指定位置就坐。选手座次抽签决定。

7.在竞赛过程中，如有疑问，参赛选手应举手示意，裁判人员应按照有关要求及时予以答疑。确因计算机软件或硬件故障，致使操作无法继续的，经确认同意后，予以启用备用计算机。

2018年浙江省银行业务综合技能竞赛执委会

二〇一八年三月二十三日