

## 第六章证券营业部的内部控制与经营管理第三节、营业部业务的控制与管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E7\\_AC\\_AC\\_E5\\_85\\_AD\\_E7\\_AB\\_A0\\_E8\\_c33\\_39443.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E7_AC_AC_E5_85_AD_E7_AB_A0_E8_c33_39443.htm)

(一)营业部业务控制的主要内容与要求

1. 营业场所设置。对证券营业部的整体布局、规模发展和技术更新等进行统一规划，对新设营业部的选址、投入与产出进行严密的可行性论证。
2. 业务操作与服务。统一制定证券营业部的标准化服务规程，不断提高证券营业部的服务质量和避免差错事故的发生。
3. 账户管理。制定统一的股东账户和资金账户管理制度，妥善保管客户的开户资料，严格客户资金的存取程序和授权审批制度。
4. 交易记录的保存。严格遵守保密原则，如实记录证券交易情况，并妥善存委托记录。无书面委托记录的，应当事先明确双方的权利与义务，坚决防止新的电子交易方式的各种风险。
5. 资金管理与清算交割。实行证券交易法人集中清算制度，严格资金的及时清算和股份的交割登记，及时有效地防止结算风险和法律纠纷。
6. 托管证券的管理。对客户托管的国债及其他上市流通的有价证券实行定期盘点制度，并按有关规定进行表外登记，不得将代保管的证券进行抵押、回购或卖空等。

(二)营业部的业务管理 考生主要记住，业务管理是营业部经营管理的核心。基本内容主要有以下几个方面。

1. 规定业务操作人员的操作原则；
2. 明确业务操作人员应遵守的操作规定；
3. 提出对各项业务进行组织管理的要求。

(三)客户管理与服务 考生首先要掌握客户管理与服务在证券营业部经营管理中的重要地位。客户管理与服务是证

券营业部经营管理的核心内容，贯穿于经纪业务的全过程。服务水平是营业部经营管理水平的具体体现，服务质量是营业部生存和发展的关键，也是今后证券公司之间竞争的焦点。

1．客户管理的主要内容：(1)客户开发；(2)客户资料管理；(3)客户需求调查。

2．客户服务的主要内容：(1)对客户的一般化服务，即营业部为客户提供的基础性服务；(2)对客户的个性化服务。

3．客户服务的创新：(1)交易手段高效化；(2)服务功能自动化；(3)信息管理智能化；(4)业务处理网络化。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)