

证券考试证券交易第六章营业部的经营管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/452/2021\\_2022\\_\\_E8\\_AF\\_81\\_E5\\_88\\_B8\\_E8\\_80\\_83\\_E8\\_c33\\_452637.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/452/2021_2022__E8_AF_81_E5_88_B8_E8_80_83_E8_c33_452637.htm) 第六章 证券营业部的经营管理（1-5）第一节 证券营业部的业务管理 一、申请设立证券营业部的条件；申请设立证券营业部的报批程序；申请筹建证券营业部应向中国证监会提交的材料；申请证券营业部开业应向中国证监会提交的材料；证券营业部日常管理的内容。二、申请设立证券服务部的条件；申请设立证券服务部的报批程序；申请证券服务部开业应向中国证监会派出机构报送的材料；证券服务部的日常管理；证券服务部经营中的禁止待行为。三、业务操作规程的内容；客户管理的内容：客户开发、客户资料管理、客户需求调查；客户服务的内容：对客户的一般化服务、对客户的个性化服务、客户服务的创新；客户服务创新的内容：交易手段高效化、服务功能自动化、信息管理智能化、业务处理网络化。四、业务差错按业务性质分为出纳差错和交易差错；按导致差错的直接原因可分为事故性差错、责任性差错和技术性差错；事故的分类：意外性事故、责任性事故；业务差错的处理原则：按差错性质确定责任，按损失大小追究责任，建立差错事故报告制度，明确差错处理程序和审批权限。五、业务应急方案的指导原则：保证正常交易原则、控制风险、降低损失的原则、维护社会安定原则、及时报告、处置原则；业务应急的日常准备；证券营业部交易系统常见故障及其应急处理。第二节 证券营业部的技术管理 一、电脑系统管理的内容：硬件管理、软件管理；硬件管理和软件管理的内容；中国证监

会1998年颁布的《证券公司营业部信息系统技术管理规范》的主要内容：管理体系、硬件设施、软件环境、数据管理、技术事故的防范与处理。二、营业场地管理；通讯设备管理；其它设备管理；电脑系统技术故障的应急准备；电脑系统常见故障及应急管理。三、营业部信息系统技术管理操作规范的主要内容：技术人员管理、计算机机房管理、电脑硬件设备管理、电脑软件设备管理、网络安全管理、数据备份管理、运行文档管理、技术资料管理、病毒防范管理。第三节 证券营业部的人力资源管理 一、各职能部室和各岗位的职责与分工范围；对各职能部室和各岗位的工作任务、目标、质量的要求；对各职能部室和各岗位工作人员的工作业绩考核和奖惩的规定。二、人事管理制度的内容：员工的要求与聘用、经理人员的选择、员工的考核与奖惩、员工的培训；证券营业部对员工的要求：道德品质要求、知识结构要求、实务技能要求、身体素质、心理素质的要求；证券营业部员工的聘用；对经理人员素养的基本要求：道德素养、政策法律素养、专业素养、组织管理素养；经理人员的来源与选用：内部挑选、外部招聘；员工的考核与奖惩；员工培训的意义；员工培训的种类：职前培训、在职培训。第四节 证券营业部的财务管理 一、证券营业部建立财务管理制度的目的；财务管理制度的主要内容；自有资金的含义及管理；对客户资金的管理制度：分账管理、计息、对账、严禁信用交易、存取款自由。二、证券营业部损益的含义；损益管理的内容：财务收入管理、财务支出管理、费用管理；费用管理的内容；固定资产的含义及管理内容。第五节 证券营业部的安全管理 一、证券营业部业务经营及财务的稽核监督的主要内容；

安全保卫制度的内容：营业场所的安全保卫要求，重要凭证、支票、印鉴的保管制度，票券运送的安全保卫制度，安全保卫值班制度。二、突发事件的种类；预防突发事件的要求；处置突发事件的原则：“谁主管谁负责”原则、“快速反应”原则、“疏导化解”原则、“重点保护”原则、“依法办事”原则。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)