

辽宁省中等职业技术教育 实训教程系列丛书

金融事务实训教程

(下册)



JINRONGSHIWU SHIXUN JIAOCHENG

主编 贵志宇

沈阳出版社

辽宁省中等职业技术教育 实训教程系列丛书

金融事务实训教程

下 册

賁志宇 主 编

沈阳出版社

图书在版编目(CIP)数据

金融事务实训教程(上下册)/贲志宇主编. —沈阳: 沈阳出版社, 2006. 11

ISBN 7-5441-3243-9

I. 金... II. 贲... III. 金融学—教材 IV. F830

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 133208 号

出版者: 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路 10 号 邮编: 110011)

印刷者: 辽宁省沈阳印刷厂

发 行 者: 沈阳出版社

幅面尺寸: 210 mm × 285 mm

印 张: 27.75

字 数: 880 千字

出版时间: 2006 年 12 月第 1 版

印刷时间: 2006 年 12 月第 1 次印刷

责任编辑: 焦 健 杜雪松

封面设计: 歆 零

版式设计: 木 雨

责任校对: 朱科志

责任监印: 杨 旭

定价(上下册): 58.00 元

联系电话: 024-62564939 62564931

课 时 分 配 表

篇	章次内容	讲授学时	实践学时	机动学时	合 计
总 论	第一章	2			6
	第二章	2			
	第三章	2			
银行篇	第四章	6	14	1	138
	第五章	6	14	1	
	第六章	8	14	2	
	第七章	6	16	2	
	第八章	8	8	2	
	第九章	2	15	1	
	第十章		10	2	
货币篇	第十一章	4	10	1	76
	第十二章	8	16	2	
	第十三章	8	16	2	
	第十四章	2	6	1	
证券篇	第一章	8	6		76
	第二章	4	10	2	
	第三章	10	10	2	
	第四章	8	10	2	
	第五章	2		2	
保险篇	第六章	2	6	2	62
	第七章	2	8	2	
	第八章	4	20	2	
	第九章	2	10	2	
合 计		106	219	33	358

序

在影响中等职业学校教学质量的因素中,实训教材发挥着基础性的作用。传统教学模式注重基本理论知识的传授无疑十分必要,但如何通过实训,让学生在真实的实践环境下,巩固所学知识,提高学习兴趣,掌握应用能力,显得十分重要。近年来职业教育发展备受关注,实践能力和实训中心建设受到高度重视,但实训教材资源却严重匮乏。开发一套适用的实训教材已经是当务之急。

沈阳金融学校是国家级重点职业学校。在26年的办学历程中,积累了丰富的经验,建设了一支高水平的教师队伍。为了更好地满足社会对中等职业学校金融、财会、商贸、营销、文秘、计算机应用等专业毕业生的需求,增强学生综合职业能力和岗位适应性,我们认真总结了近年来教育教学的经验和教训,收集整理了多年来教育教学的资料,经过充分调研,并参考了大量资料,在汲取其精华的基础上,组织我校部分骨干教师和行业专家编写了《金融事务实训教程》、《会计实训教程》、《商贸实训教程》、《计算技术实训教程》和《办公自动化实训教程》。

本套教材坚持以提高学生综合素质和职业能力为目标,突出其综合性和实践性。该套实训教程有如下特色:

1. 贴近职业岗位。本套教程适用于全真情景教学模式,重点讲述实践内容,通过实例,再现银行、证券、保险、办公自动化、商贸、营销、财会等工作场景,把原理转化为实战内容,把理论运用到具体实践中,实现实训操作与岗位操作的“零距离”。

2. 强化实践能力。本套教程内容紧扣各专业课程教学基本要求,强化学生动手操作能力的培养,将专业教学与职业资格接轨。

3. 符合时代特色。本套教程融汇了国内外专家、学者在这一领域最新的研究成果和作者在这一领域的教学科研成果,吸收了一些新的案例,突出了当前社会新知识、新技术、新方法、新工艺的要求,具有高度的前瞻性。

4. 实现多元综合。本套教程打破专业和学科体系,旨在提高学生就业适应性;与实训中心的建设结合,旨在提升学校的办学效率和效益。

5. 体现校企合作。本套教程汇集了作者长期教学经验的精华,聘请有关行业专家、教学专家及计算机专家参与指导教材的编写工作,为本套教程定位把关,更增加了其实用性。

本套实训教程的作者均是从事职业教育教学教研工作多年的骨干教师,他们既有系统的专业知识,又有较强的实践技能和专业教学经验。相信这套教程的出版,能够填补中等职业教育实训教材的空白,促进职业学校的专业建设,增强学校的核心竞争力。由于编写时间紧、任务急,书中错误在所难免,我们将继续努力,不断探索。同时,也请读者和同行提出宝贵意见,以使本套教程不断完善。

张永宁
2006.12.17

前言

金融发展是“硬道理”，金融服务是“软黄金”。金融作为现代经济的核心，对社会发展起着第一推动力的作用，对整个国民经济的发展起着引导和调控的作用。改革开放以来，我国的金融业发展速度较快，银行已经连续两次改进管理体制；保险业起步晚，但发展迅速；证券业的起点水平高，而且发展速度快。金融专业是一个综合类的专业，在20世纪90年代初邓小平同志就指出：“金融很重要，是现代经济的核心。金融搞好了，一着棋活，全盘皆活。”这一科学的论断，揭示了金融的重要地位和重大作用。金融需要高水平的专业人才，更需要较多的基层服务人员。

随着金融体制改革的深化和金融市场发展的客观需要，目前，深化金融体制改革，防范金融风险，改善金融服务，支持国民经济发展，确保金融安全、高效、稳健运行已成为金融界共同奋斗的目标。商业银行、证券、保险等行业突出服务第一，顾客至上的新理念；经营业务更新，操作手段发生了根本性变化，现代操作技术成为主流。这些变化，要求职业教育的教学内容必须作相应调整和补充，课程设置除了把经济类的共同性核心课程作为基本课程外，应以社会主义市场经济条件下金融业务与管理业务的实务操作为主，使读者的开放意识、操作水平能适应为各行各业提供金融服务的要求，以更好地适应新时期的岗位需要。

为适应这一新形势，根据教育部《关于全面推进素质教育，深化中等职业教育教学改革的意见》和有关金融事务专业教学指导方案中的主干课程标准，编写组在广泛调研的基础上，参考了大量相关的书刊、文件及资料，深入到有关金融企业，走访了不同岗位的专业人员，并在开发金融实训技能软件的基础上编写了此书。本书力图献给读者最新的知识技能和最充实的内容，按照相关职业岗位的知识、能力要求，力求打破理论与实践界限，突出其综合性和实践性，强化专业技能训练，围绕本专业从业所必需的岗位基础知识和专业技能，向读者全面展现职业素质、职业能力、职业技巧等方面内容。本教程语言简明通俗，结构科学严谨，适合于教学和自学，既可作为高职院校和中职学校学生学习的教材和实践指导，也可作为金融企业职员的参阅读本。

本书分为上、下两册，上册包括银行篇、货币篇。银行篇讲述商业银行规范化服务标准、银行柜员基本技能、储蓄存款业务的核算、银行会计业务和银行综合实训等内容。货币篇以提高学生认知货币能力，增强职业技能作为主要实训目标。下册包括证券篇、保险篇。证券篇以普通证券交易程序为主线，在系统阐述我国证券交易基本情况的基础上，通过操作和练习，帮助读者了解和掌握证券交易的程序等技能，达到实践能力标准。保险篇讲述保险从业规范、保险业务员礼仪、保险操作流程及保险业务综合实训等内容，详细介绍了保险从业人员行业规范、应具备的业务素质和保险业务知识。

本书建议学时为358学时，其中授课学时106学时，技能训练学时219学时，机动学时33学时，学时的具体分配建议参考课时分配表。

本书参编人员均为沈阳金融学校教师。主编：由校长贲志宇担任，副主编：张杰、白广申，参编人员：贲志宇、张杰、白广申、李德旭、郑文丽、张莉、冯薇、张禹、孙朝辉、龙家星、赵菲菲、李颖、刘晓鸥、徐雷。

随着社会经济的迅速发展，金融行业不断改革和创新，新知识、新技术、新方法、新工艺在很大程度上取代并淘汰了一些传统的技能和方法。在本书的撰写过程中，我们深切感到本专业知识和技术更新速度在加快。在本书的再版和修订时，我们将介绍和补充更多的反映金融专业在实践中不断发展的新内容。

本书在编写过程中得到了沈阳市柏年信息技术发展有限公司、沈阳市商业银行、辽宁省保险协会等单位的大力支持，他们对书稿提出了很多宝贵意见，在此表示衷心感谢。

由于时间仓促，加之作者水平有限，书中不足之处在所难免，敬请各位专家、读者批评指正。

目 录

证券篇

第一章 证券经纪行业分析	1
第一节 证券经纪人及其类型	1
第二节 证券经纪人的主要工作	3
第三节 证券从业人员职业道德	6
第四节 证券公司岗位及职能	7
第二章 软件的使用	13
第一节 钱龙软件的使用	13
第二节 国泰君安模拟炒股软件的使用	24
第三章 证券交易流程	30
第一节 证券投资工具	30
第二节 证券交易所简介	36
第三节 开户	40
第四节 委托买卖	45
第五节 模拟业务操作	48
第四章 证券投资技术分析	51
第一节 K 线的画法	51
第二节 K 线图形所显示的买卖法则	55
第三节 缺口原理	57
第四节 移动平均线	61
第五章 证券交易术语	66

保险篇

第六章 保险从业规范	69
第一节 业务员应遵循的从业守则	69
第二节 寿险投保规则	70
第三节 投保书填写规则	72
第四节 业务员通常的行为规范	73
第七章 保险业务员礼仪	75
第一节 服装礼仪	75
第二节 无声的语言——仪表、仪容	76
第三节 女性推销员仪表、仪容“五忌”	77

第八章 保险业务流程	79
第一节 契约	79
第二节 收费	86
第三节 客服	91
第四节 理赔	96
第九章 业务综合实训	106
第一节 知识拓展	106
第二节 能力训练	117
附录 1 中华人民共和国证券法 (全文)	119
附录 2 中华人民共和国保险法	140
附录 3 重大疾病保险条款 (示范条款)	153
附录 4 养老保险 (分红型) 条款 (示范条款)	158
附录 5 附加团体意外伤害医疗保险条款 (示范条款)	161
附录 6 机动车辆第三者责任保险条款	163
附录 7 财产保险综合险条款	168
参考文献	173

证券篇

第一章 证券经纪行业分析

第一节 证券经纪人及其类型

目前我国证券经纪人有证券业务员、佣金经纪人、中介经纪人、交易所中介经纪人之分。

一、证券业务员

证券业务员是指接受客户委托，从事证券交易业务的工作人员。证券业务员负责接受投资客户的证券委托书（包括买卖证券名称、买入卖出数量和价格、委托有效期、委托方式、委托人签名等）时，如果委托人采用电话委托，就应该有当面确认手续，并在法律允许范围内做好电话录音；如果委托人采用传真等书面远程委托方式，经纪人就应该把传真件附在委托书后，以免引起不必要的麻烦。同时在办理委托时，应该事先注明证券商品可能因通讯或偶发事故而造成的损失，双方各自应该负有的责任。在委托双方对委托书内容确认无误后，证券业务员应该立即用电话或电子邮件、网络等方式直接通知本公司场内经纪人，由经纪人执行成交。

二、佣金经纪人

佣金经纪人即在证券交易场所内，代各会员证券商和客户买卖证券，并收取一定佣金的经纪人，或在证券交易场所内，代表证券公司，在场内具体完成代理客户买卖成交的经纪人。在交易所会员中佣金经纪人占有很大比重，在证券市场他们身着红色马甲，所以俗称“红马甲”。其特点是：

1. 分别属于某个证券经营机构，而这个证券经营机构必须是交易所会员；
2. 是会员证券机构指定的场内代表；
3. 是经过国家工商行政管理部门的经纪人资格认定，经过证券交易所专业培训、考试及格、注册登记的场内经纪人，是我国证券市场最规范的证券经纪人之一；他们的业务操作，有着严格的执行技术规范和要求。

三、证券经纪行业

证券经纪行业是一个专业性、技术性很强的行业。证券经纪商和其证券经纪人是必须具有优良的业务素质和强烈工作责任心的金融工作者，是为广大投资者合法进行证券买卖交易的中介人。因此，证券经纪人必须把保护广大投资者的利益，保障委托人的合法权益放在首位，为用户争取到最优的成交价格、最有利的交易条件，并以最快的速度完成交易，这是每个经纪人努力工作的目标。

所以，要求证券经纪人必须具备以下良好的素质：

1. 具备优良的业务素质。我国证券市场虽然已有 16 年历史，但与经济发达的国家相比，还只能说是刚刚起步，证券业务员由于业务不是很熟练，造成委托人或证券公司经济损失的事时有发生。因此，作为证券经纪人，只有具备全面的证券以及相关领域的业务知识（特别是计算机知识），才能为投资者的委托制订最佳投资策略和满意的技术咨询。要求证券经纪人具备一定的经济、管理、财务、金融等方面的知识，加强业务能力训练，使其操作准确、熟练，避免差错发生，准确把握证券行情，准确判断证券市场价格变动趋势，以证券经纪人以及其他证券业务员最基本的素质要求为基础，为投资者提供优良的服务。只有在此基础上，才能提高交易效率，为用户争取到时间和价格。因为按电脑程序控制的“时间优先，价格优先”原则体现为：在相同的价格上，以电脑主机最早接受到的申报为有效委托，所以经纪人的操作输入速度在很大程度上决定着成交的速度。加强业务能力训练，使其操作准确、熟练，避免差错发生，是对证券经纪人基本的素质要求。只有在此基础上，才能提高交易效率，加快成交速度，为客户争取到时间和价格。

2. 精通法律、法规与规章,具备良好的法律意识。市场经济是法制经济,证券市场则是市场经济最规范的法制经济的体现,为了加强管理,规范证券市场行为,国家制定了一系列的法律、法规、法令,并设立了相应机构对证券业务进行监督管理。证券经纪人在开展证券经纪业务时,如果不精通国家的法律、法规、法令,不熟悉有关的规章制度,就有可能违背法律规定,造成工作失误,轻则影响自己的声誉和今后业务的开展,重则要受到法律的制裁。因此,证券经纪人必须精通国家的法律、法规、法令,特别要认真学习我国有关证券交易管理方面的政策和法规,如《证券法》、《证券发行与交易管理法》、《证券交易所营业细则》、《证券交易所章程》、《证券公司章程》等,严格遵守证券交易员“公开、公正、公平”的“三公原则”,公开、公正、公平地接受客户委托,对任何客户都一视同仁。

证券经纪人必须遵纪守法,遵守国家的法律法规,决不允许贪赃枉法,具体表现在:

(1) 不能以收取好处费为交易条件,替场外黑市交易办理过户手续,或违反委托优先、价格优先、时间优先的原则,替亲朋好友办理委托。

(2) 对于兼营、自营买卖的证券经纪商,不得与委托业务作对冲,也不能将委托业务中的买与卖相互对冲,委托和自营买卖都必须输入交易所电脑主机才能进行(即在证券交易中公开竞价申报)。

(3) 不得受理各项全权委托,包括全权委托决定买卖有价证券的种类,全权委托决定买卖证券价格、数量等。

(4) 禁止提供自己不可靠的判断,不得以提供附加利益为诱饵,吸引投资客户买卖委托,不得以他人名义供客户买卖证券。

(5) 禁止以补偿损失为诱惑,以买方或卖方的身份,接受或吸引委托人的委托;不得利用自身工作的便利,将尚未公开的内幕情况透露给投资者,使投机者利用这类消息非法牟取暴利。

(6) 不允许受理操纵市场的买卖委托,及与第三者联手操纵、控制股价。

(7) 杜绝违法作弊行为。证券经纪商和证券经纪人违法作弊的主要方式有:鼓动客户进行无意义的频繁的买卖,以赚取佣金;虚假抛售,故意以事先约定的价格将股票卖出,制造股市的虚假价格,以便在股价抬高后,中途再暗暗抛出,从中渔利。对敲交易,即有两个或两个以上证券经纪商和证券经纪人相互结伙,私下串通操纵股市价格,制造市场虚假交易信息,欺骗股民。

3. 具备相当的投资经验和熟练的业务操作能力。由于证券投资是高风险、高收益的投资,作为证券经纪人必须通过对证券市场价格变动趋势的研究,把握其中的规律性,并结合影响证券价格的各种因素分析,逐步积累证券投资经验。此外,还应当加强业务能力训练,使其操作准确、熟练,避免差错发生。

4. 必须随时掌握证券交易所最新通告和有关规定。为了保证证券交易的顺利进行,证券交易所根据市场变化,制定一些新的规定,均在一定时期生效,完全可能经过一定时期后又被取消,如我国一度实行涨跌板规定等。因此,作为证券经纪人必须随时掌握、牢记有关规定,以免造成差错。

知识链接

证券经纪业务的种类

证券经纪业务	行情服务	行情提示 行情分析 信息咨询
	资金服务	证券交易 资金管理

第二节 证券经纪人的主要工作

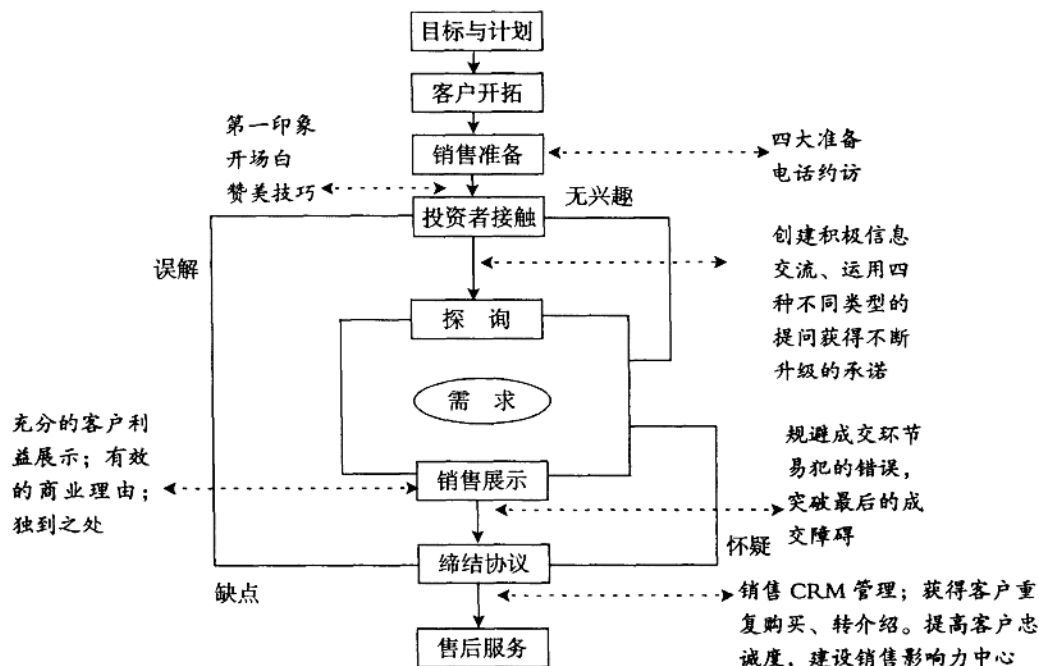


图 1-1

通过图 1-1 我们不难看出证券经纪人的工作是：证券经纪人在接受客户委托代理客户买卖证券时主要工作包括开发市场、接受客户委托、为客户及时提供信息咨询服务、协助客户控制市场风险等。

一、开发市场

培育客户、开发市场，是证券经纪人的首要工作，因为没有客户的经纪人，既没有生存基础，也没有存在的必要。尤其是在证券市场从卖方市场向买方市场转化之后，证券经纪人已成为国内各证券经纪商进行市场营销的主要手段。市场开发是一项复杂的系统工程。对具体的证券经纪人而言，市场定位与市场细分是进行市场开发的第一步；培育客户、选择客户是市场开发的第二步；将条件成熟的投资者引入市场参与证券投资，是市场开发的第三步；做好客户管理工作，并最终完成客户的二次开发，是市场开发的最后环节。

市场定位与市场细分，就是依据市场营销的基本原理，对投资者群体作科学适当的市场细分，然后依据经纪人的专业特长、性格特征以及文化品位确定自身的市场定位，从中找出适合自己特点的市场发展空间，进而在这一较小的细分市场上努力开拓，设法占有较大的市场份额。经纪人重点培育该细分市场下的客户群体，在此客户群体中逐步树立有别于其他经纪人的独特形象，即独特的文化品位、独特的专业技能、独特的投资理念、独特的服务意识直至特别的人格魅力，最终赢得客户群体的高度信任与长期忠诚，据此制订具有个性化特征的市场开发策略，使市场开拓有更清晰的目标。

培育客户，就是依据科学可行的市场开发策略，有步骤、有重点地培育客户，尤其是对那些有潜力的投资者，应有细致的培训计划和科学实用的培训方法。首先是设法培养他们对证券投资的浓厚兴趣，然后让他们尽快了解证券交易的规则、过程、方法与技巧，使其具备必要的证券交易基础知识，尤其是树立强烈的风险防范意识，为下一步的证券交易奠定基础。

对于具备条件的投资者，应及时将其引入证券市场，让其早日开户、交纳证券交易保证金，然后参与证券交易。

客户开户后，对证券经纪人来讲，还有客户管理与客户的二次开发等深层次的工作要做。客户管理，就是必须建立客户分类档案，并对客户的交易情况做好清晰的记录和统计工作，然后依据市场状况和客户的具体情况做出具有针对性的个性化的理财服务，使投资者享受到优质的服务。二次开发，说到底就是要通过经纪人深层次的服务让客户的资产保值增值，使其获得理想的投资效果。客户资产通过一定时间的运作获得增值的过程，本质上就是一个市场的二次开发过程，而且这个开发过程能够体现客户至上的管理思想，获得投资者的认同。



客户的朋友是客户，二次开发能通过示范效用将系统之外的投资者吸引到系统内来，进而使得经纪人的市场开发走向良性循环。

二、接受客户委托

1. 开户

投资者买卖证券一般通过委托经纪人的方式进行，需要在证券商处进行登记；同时，证券商要对要求开设账户的投资者进行资信等状况调查。证券和资金都登记在账户里，证券交易以转账的方式进行。因此，投资者在买卖证券之前，要到证券经纪人处开立户头，开户之后，才有资格委托经纪人代为买卖证券。开户时要同时开设证券账户和资金账户。

例：当甲投资者买入证券，乙投资者卖出证券，成交后证券从乙投资者的证券账户转入甲投资者的账户，相应的资金在扣除费用后从甲投资者的资金账户转入乙投资者的资金账户。

证券商在为投资者开户时，会与投资者签订协议，订立条款，接受投资者的委托，到证券交易所代办证券买卖，并到证券登记结算机构代表投资者进行相应的证券与资金的登记、清算与交割。

2. 委托买卖

投资者买卖证券不能亲自到交易所办理，必须通过证券交易所的会员进行。投资者委托证券经纪人买卖某种证券时，要签订委托契约书，填写年龄、职业、身份证号码、通讯地址、电话号码等基本情况。委托书还要明确买卖何种股票、何种价格、买卖数量、时间等，最后签名盖章方生效。在电子化交易方式下，投资者向经纪人下达委托指令时，须凭交易密码或证券账户卡，有时还需要资金账户卡。经纪人没有收到明确的委托指令，不得动用投资者的资金和账户进行交易。

知识链接

上海、深圳交易所关于交易量的规定

A股、B股、基金的标准手就是每100股或1,000基金单位为一手；债券以100元面值为一张，10张即1,000元为一标准手。

零股委托是指委托买卖的证券数量不足一个交易单位。若以一手等于100股为一个交易单位，则1~99股便为零股。一般规定，只有交易额达到一个交易单位或交易单位的整数倍，才允许进交易所内交易，零股则必须由经纪人凑齐为整数股后，才能进行交易。

3. 竞价与成交

经纪人在接受投资者委托后，即在按投资者指令进行申报竞价后，方可拍板成交。

从证券交易发展的过程来看，申报竞价的方式一般有口头竞价、牌板竞价、书面竞价和电脑竞价等几种。口头竞价是指场内交易员在交易柜台或指定区域内大声喊出自己买入卖出的证券价格、数量直至成

交。同时辅以手势，以手指变动表示不同的数字，掌心向内表示买进，掌心向外表示卖出。牌板竞价指买方的出价和卖方的要价都书写在交易牌板上来表示，经纪人通过牌板竞价直至成交。书面竞价是场内交易员将买卖要求填写在买卖登记单上交给交易所的中介人，通过中介人撮合成交。电脑终端申报竞价是指证券公司交易员在电脑终端机上将买卖报价输入到交易所的电脑主机，然后由电脑主机配对成交。目前，这是世界各国证券交易所采用的主要竞价方式。

4. 清算与交割

证券的清算与交割是一笔证券交易达成后的后续处理，是价款结算和证券交收的过程。清算和交割统称证券的结算，是证券交易中的关键一环，它关系到买卖达成后交易双方责任和权利的了结，直接影响到交易的顺利进行，是市场交易持续进行的基础和保证。

5. 过户

从上述的结算过程可以看出，我国证券交易所的股票已实行所谓的“无纸化交易”，对于交易过户而言，结算的完成即实现了过户，所有的过户手续都由交易所的电脑自动过户系统一次完成，无须投资者另外办理过户手续。

知识链接

记名证券的过户

从世界各国的证券交易结算来看，因为有记名证券的发行，购买记名证券的投资者仍需办理过户手续。此时所谓的过户是指投资者买入记名证券后要到证券发行公司或指定的过户机构办理所有权变更登记手续，即证券原所有者向新所有者转移有关证券全部权利的记录手续。投资者只有办理了过户手续才能享有所有者的相应权益。

买卖股票办理过户手续时，投资者要持原有股东填写的过户申请书或转让背书证明，凭自己的身份证和印章，在原发行公司或指定的过户机构办理过户申请，填写过户申请书和股东印鉴卡，经查验无误后可正式办理过户手续。投资者若是发行公司的老股东，只要将新购的股票数量记入原来的账户即可。若是新股东则需要开立户头，进行登记。

三、为客户及时提供信息咨询服务

为投资者提供高水平的信息咨询服务，是证券经纪人最重要的日常工作。证券经纪人尤其要做好日常信息咨询服务工作。

证券经纪人对投资者的日常信息咨询服务，分为以下几个层次：

1. 将市场正在发生和已经发生的各种重大事件在第一时间报告给客户，讲究的是及时、完整、正确。切忌道听途说或将虚假信息传递给客户，对各种市场传闻应客观分析。
2. 证券经纪人应将市场和其他投资者对某些事件的反应及时分类汇总报告给客户，从利多、利空以及近期、中期、长期等方面进行全面分析，讲究的是系统、严谨、客观。
3. 证券经纪人应将自己对上述事件的分析、看法报告给客户，讲究的是坦诚、公正和独立思考。
4. 证券经纪人应综合上述观点，结合客户的资产状况和持仓状况，及时提出交易建议和交易对策，使客户能够把握瞬息万变的市場机会，取得高收益的回报或将风险损失控制在尽可能小的范围之内。

此外，当市场情况进一步发生变化时，证券经纪人应冷静面对现实并及时采取应对措施。尤其是当事实证明是经纪人自己判断、预测失误时，经纪人必须勇于承认错误，按照预定的补救措施将风险损失控制在最小的范围之内，即使事后验证是客户自己决策失误，证券经纪人也必须当成自己的失误一样来处理。

四、协助客户控制市场风险

1. 培育投资者的风险意识，树立正确的投资理念

控制好市场风险，将每次的风险损失控制在投资者可以承受的范围之内，是投资者走向最终成功的关

键。在证券市场,最忌讳一次投资失误伤了投资者的元气,挫伤其自信。证券经纪人要协助客户控制好市场风险,首先必须让投资者树立正确的投资理念,树立强烈的风险意识;其次,经纪人必须了解客户所能承受的最大风险,做到心中有数;再次,每次证券交易,经纪人都必须指明该次交易可能存在的风险,并有明确的风险防范措施,以防不测。

2. 投资策略与交易技巧

证券投资要讲究投资策略和交易技巧,遵守最基本同时也是最简单的交易原则,以有效控制证券投资风险,最终在股市立于不败之地。因此,证券经纪人的一项重要而艰巨的工作便是让客户尽快掌握必要的交易技巧,遵守交易原则,最终确立自己的投资策略和投资风格。

知识链接

经纪人必须遵循的几点市场准则

- (1) 确立合理的投资盈利目标和最大的风险承受底线。
- (2) 慎重选择股票,确定自己的投资风格。
- (3) 顺势而为,不盲目跟风。
- (4) 设定获利点保住利润,明确止损价值,力求少亏。
- (5) 总结失败教训的同时学会否定以往的经验。
- (6) 心静如水,克服赌徒心态。
- (7) 学会金字塔式加码,扩大战果。
- (8) 学会反败为胜,摊低成本。
- (9) 不轻信股评和市场传言。
- (10) 战胜自我,克服人性弱点。

第三节 证券从业人员职业道德

一、证券从业人员基本要求

为提高证券从业人员的自律意识、职业道德和业务素质,确保投资者的合法权益,维护证券行业的商业信誉,促进证券市场的稳健发展,制定证券从业人员执业操守“十六字”,及行为准则“八要十不准”,供证券从业人员严格自律,自觉遵守。

(一) 十六字——证券从业人员执业操守

遵纪守法勤勉尽责 廉洁自律文明服务

(二) 八要——证券从业人员行为准则

1. 要遵守国家法律、法规,以及证券市场有关规章制度;
2. 要热爱本职工作,努力钻研业务,不断提高业务水平和工作能力;
3. 要坚持“公平、公正、公开”原则,保护投资者的合法权益;
4. 要严格遵守操作规程,准确执行客户有效指令,保守客户秘密;
5. 要热情诚恳,文明礼貌,树立“客户至上”的职业道德风尚;
6. 要服从管理,规范服务,忠于职守,维持证券交易中的正常秩序;
7. 要团结同事,协调合作,妥善处理业务活动中出现的各种矛盾;
8. 要珍惜证券业职业荣誉,自觉维护本行业及本单位的声誉。

(三) 十不准——证券从业人员行为准则

1. 不准向客户提供虚假及不负责任的信息以诱导客户买卖证券;
2. 不准与客户、发行公司或相关人员约定获取不正当利益;

3. 不准为自己或亲属买卖股票；
4. 不准对客户的交易记录擅做更改；
5. 不准挪用客户的证券或资金、利用客户的名义或账户买卖证券；
6. 不准向他人泄露客户的委托事项及有关交易情况；
7. 不准接受客户买卖证券的全权委托；
8. 不准为客户透支；
9. 不准因本人或本单位的利益而影响或试图影响客户的交易行为；
10. 不准有任何操纵市场行为。

二、优秀的证券从业人员素质要求

1. 道德品质

道德品质一般包括：职业道德、社会公德、社会责任心、功利观等。作为一名优秀的证券从业人员必须具备良好的道德品质。只有具有认真学习、勤于学习的态度，严谨的工作方法，良好的职业道德，强烈的事业心、责任感，有正确的价值观，并且自觉遵守社会公德，其才能才会得到充分发挥。

2. 知识结构

根据所在岗位的需要，主要由基础知识、专业知识和相关知识组成。

3. 实务技能

一般来说，作为证券从业人员，根据其从事的具体业务的不同而对实际技能有不同的要求，但作为证券从业人员的基础技能是应当具备的，如较强的语言文字表达能力、记忆能力、逻辑思维能力和智力水平。具体技能要求依工作性质的差异而不同。

4. 身体素质、心理素质

身体健康，并具有良好的心理素质，能够适应正常的工作要求，能够适应现代化的工作节奏和强度的要求。

第四节 证券公司岗位及职能

一、证券公司岗位名称（见表 1-1）

表 1-1

部 门	岗 位 名 称	
投资银行总部	高级经理	业务经理
资产管理部	资产管理部总经理、副总经理；市场拓展高级经理	
稽核部	稽核审计师	
	电脑审计师	
	法律顾问	
电子商务部	资深分析师	
	网上交易营销经理	
	网站主编	
研究发展部	国债分析师	
财务部	业务核算会计	
	资金清算会计	
	资金筹措会计	
	综合管理会计	

部 门	岗 位 名 称	
经纪业务总部	营销管理部经理	计划统计部经理
	营销策划	营销组织管理
	营销服务	质量管理
	服务设计	风险监控
	计划管理	统计分析
	固定收益业务	创新产品设计
	综合管理	
培训部	培训人员	
营业部	副总经理	
	总经理助理	
	营销经理	
	部门经理	
	高级客户经理	
	客户经理	
	兼职客户经理	
	财务经理	
	财务出纳	
	电脑部技术支持	
	证券分析师	
	客户管理员	
	综合管理员	
	综合柜员	

二、证券公司岗位职能

1. 投资银行总部

【岗位名称：高级经理】

职责描述：主持股票发行承销、债券发行承销、并购重组业务。

任职资格：财经、金融、企管或相关专业大学本科以上学历，硕士学位以上或取得 CPA 证书、律师资格优先考虑；3 年以上投资银行从业经历，成功独立承揽及主持完成过一家以上股票主承销项目或债券发行承销项目或并购重组项目，熟悉相关的政策、法律、法规；能独立主持项目开展；具有良好的客户资源和项目来源。

【岗位名称：业务经理】

职责描述：从事股票发行承销、债券发行承销、并购重组业务。

任职资格：财经、金融、企管或相关专业大学本科以上学历，硕士学位以上或取得 CPA 证书、律师资格优先考虑；2 年以上投资银行从业经历，参与过一家以上股票主承销项目或债券发行承销项目或并购重组项目，熟悉相关的政策、法律、法规，熟悉企业改制、上市辅导、债券承销、并购重组等业务；具有

一定的客户资源和项目来源。

2. 资产管理部

【岗位名称：资产管理部总经理 / 副总经理】

职责描述：根据公司发展战略，拟定公司客户理财业务发展规划，制订客户理财业务年度计划与投资方案，并组织实施；资产管理、投融资管理、资产委托管理、基金管理、信托业务产品开发及销售。

任职资格：硕士以上学历，至少3年以上证券资产管理、投融资管理、委托理财产品开发及销售经验，对于能力突出者年龄可放宽至40周岁；具有丰富投融资管理实际经验，具有广泛的社会资源、企业资源、融资资源、行业资源；具有强烈的事业心和责任心，能够迅速地搭建和管理本部门团队，负责本部门的业务开拓及日常经营管理工作；已储备了前景优良的资产管理项目或融资渠道通畅者优先考虑。

【岗位名称：市场拓展高级经理】

职责描述：负责客户理财业务的市场调研、客户开发、服务及相关业务的开拓；负责提供投资产品，进行资产配置，设计投资组合，管理和运作委托资产；负责投资产品的开发以及相关的证券市场分析和有价证券、上市公司的调研等。

任职资格：大客户资源丰富，融资渠道畅通，市场拓展能力强；熟悉受托资产管理业务的政策性与技术性要求；有较强的项目策划及方案设计能力，较强的财务管理、财务分析能力；对证券市场有深刻的理解，具有良好的分析、判断和操作能力。

3. 稽核部

【岗位名称：稽核审计师】

职责描述：编制稽核方案、稽核工作底稿，进行质量控制；起草稽核报告。

任职资格：财经或管理类本科以上学历；专业基础知识扎实，有较强的分析能力和判断能力，熟悉证券公司的运作和风险控制；三年以上从业经验，或两年以上大型综合类证券公司稽核项目负责人工作经验；具有注册会计师资格；具有较强的组织协调能力、风险监控水平和保密意识。

【岗位名称：电脑审计师】

职责描述：负责公司及营业部电脑信息系统的稽核工作。

任职资格：信息技术类本科以上学历；熟悉证券公司的信息系统建设和信息系统风险控制，熟悉证券公司信息系统稽核程序；三年以上从业经验，或两年以上大型证券公司信息系统部门负责人工作经验；中级以上职称；具有较强的组织协调能力、风险监控水平和保密意识。

【岗位名称：法律顾问】

职责描述：对证券、金融业务进行法律研究和业务创新，审查合同并出具法律意见，对公司业务提供专业的法律意见，代理公司的各类诉讼案件和非诉讼事务。

任职资格：法律类本科以上学历；熟悉民事、经济类法规及证券公司的内部运作；三年以上金融类企业法律工作经验，或三年以上律师事务所工作经验；具有律师资格，中级以上职称；具有较强的风险监控水平和保密意识。

4. 电子商务部

【岗位名称：资深分析师】

职责描述：代表公司对外进行投资咨询活动，对公司分析师队伍进行业务指导。

任职资格：五年以上从业经验，硕士以上学历，有证券分析师执业资格；口头、文字表达能力俱佳，在国内证券咨询领域有较高知名度；形象、气质较佳，有丰富的媒体关系和客户资源者优先考虑。

【岗位名称：网上交易营销经理】

职责描述：负责网上交易及电子商务的营销工作，管理经纪人队伍。

任职资格：两年以上证券行业从业经验，勤奋敬业，精通营销策划、市场拓展，组织能力强；具有丰富的市场营销管理经验，对金融服务产品的营销尤其是券商非现场交易的市场推广有较强的实际操作经验和成功案例；有大客户资源和特殊能力者优先考虑。