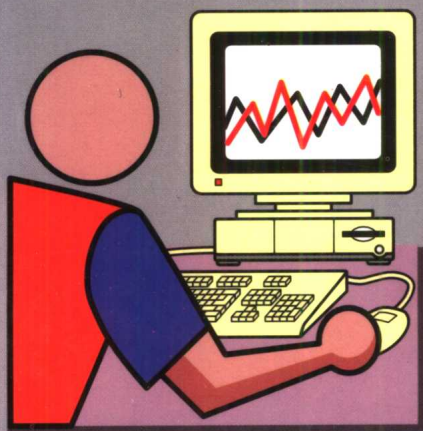


证券经纪人实用手册

房旭军 编著

ZHENGQUAN JINGJIREN
SHIYONG SHOUC



学林出版社

证券经纪人实用手册

房旭军 编著

学林出版社

封面题字：海通证券公司董事长兼总裁王开国

证券经纪人实用手册



作 者——房旭军

责任编辑——叶 适

封面设计——范桥青

出 版——学林出版社（上海市钦州南路 81 号 3 楼）

电话：64515005 传真：64515005

发 行——新华书店上海发行所

学林图书发行部（文庙路 120 号）

电话：63777326 传真：63768540

印 刷——上海天华印刷厂

开 本——850 × 1168 1/32

印 张——16.5

字 数——410 千

版 次——1999 年 1 月第 1 版 1999 年 1 月第 1 次印刷

印 数——1—5000

书 号——ISBN 7 - 80616 - 675 - 0 / F · 50

定 价——39 元

序 一

证券经纪人制度是西方国家成熟的证券市场实行的一种较为普遍的交易管理制度,随着我国证券市场的发展和深化,证券经纪人已在实践中悄悄地萌生,它是我国证券市场进入全面发展新阶段时出现的一件新生事物。在我国证券监管机构尚未出台有关证券经纪人管理办法,证券经纪人的注册、资格管理及合法地位尚未确立的情况下,为了不断提高证券经营机构的服务水平,在竞争的大环境中求发展,包括海通证券有限公司在内的许多证券经营机构都在研究国外证券经纪人制度的成功经验,并立足我国现行的证券法律法规和国情,对证券经纪人制度的模式、规则、具体运作和风险控制等提出了初步的看法。房旭军先生编著的《证券经纪人实用手册》就是抱着对我国证券经纪人制度积极大胆探索的态度,结合几年来在实践中摸索的经验和研究成果编著而成的。作为一种有益的尝试和探索,《证券经纪人手册》对券商在进行证券经纪人试验摸索中具有较好的参考价值,对证券经营和咨询机构人员、证券经纪人以及客户经理等都将会有所帮助。

海通证券有限公司董事长兼总裁



博士

1998年11月28日

序 二

作为中国青年金融证券培训中心和南方金融证券进修学院的客座教授,房旭军先生多次担任我们培训中心组织的全国证券营业部经营管理、证券经纪人、营业部客户经理高级培训班的授课工作,所开设的证券经纪人理论与实践的课程,由于紧密结合中国的国情和证券市场的实际情况,思路新颖,方法多样,受到了广大参训学员的好评。

证券经纪人制度的培育是一项系统工程,它涉及到政策、法律、道德、市场、国情、风俗习惯、风险控制、模式选择等诸多因素,也是近年来我们培训中心在培训和研究工作中的一项重要内容。房旭军先生编著的《证券经纪人实用手册》在这方面作了非常有益和卓有成效的探索,为我国证券经纪人的培训提供了一本系统、全面、通俗、实用的基础性教材,是我国证券市场中第一本对证券经纪人实务操作进行全面研究探索书籍。对推动我国证券经纪人制度的建立和证券经纪人事业的发展作出了积极的贡献,是一本内容翔实,通俗易懂的读物。希望今后有更多的有识之士参与证券经纪人制度的研究和探讨,使我国的证券经纪人制度走上规范化、制度化的轨道。

中国青年金融证券培训中心主任 韩世君博士

1998年11月28日

前 言

自从 1993 年起,我国证券业的发展进入了一个扩张的高峰期,而与此同时,银行与证券公司的脱钩,信托投资公司逐步将主业向证券业靠拢,新的大型股份制证券公司纷纷成立,投资基金也粉墨登场,使得证券业竞争日益激烈,尤其是《证券法》的出台使券商分为综合型和经纪型两类,作为经纪型的中小证券商面临着第二次创业的抉择和严峻考验。

从券商的二级市场代理业务的经营情况看,目前存在的困难一是业务范围受到限制。证券营业部越开越多,竞争日益激烈,各证券营业部想方设法尽其所能争取客户,不能适应竞争的券商必然将被淘汰。二是由于法律、法规的滞后,使券商开展证券经纪人业务缺乏统一的规则,因此经纪人业务发展缓慢。三是营业网点具有局限性,受地域影响较大,加之营业部人员有限,给业务拓展带来了一定的困难。以上这些困难的客观存在,迫使券商不得不面对严酷的现实,认真地思考关系到生存与发展的第二次创业问题,而其中一个非常重要的问题就是如何学习国外证券经纪制度的经验,逐渐试验和推行证券经纪人业务,使服务走上更高的层次,从而吸引更多的客户。由此看来,券商推行证券经纪人制度是大趋势、大方向。

目前我国券商的现实处境,从一个较高的角度来看,既是我国宏观经济和金融进入改革开放新阶段的结果,也是我国新兴的股市处在成长发育期大背景下的客观必然。一个不很成熟的新兴市

场所造就出来的新兴行业,也很自然地会带来各种先天不足的缺陷,发达国家的证券市场都是从这样一个磨合的阶段走过来的,证券经纪人的全面兴起,正是国外证券市场走向成熟的重要标志之一。证券经纪人制度正是在这样一个发展时期,被有眼光的券商率先从国外引进到国内。适者生存是历史的必然选择,作为券商服务功能的延伸,推行证券经纪人制度,应当是证券商优胜劣汰的过程。

实行证券经纪人制度,首先需要转变观念。时代不同了,潮流在发展,观念也必须更新,落后就意味着要挨打。以证券经纪人业务来带动开发券商的服务功能,正是顺应时代潮流,转变观念的具体体现。一要更新经纪服务观念,从简单的柜台服务,向经纪人智能型的投资顾问服务、经纪综合性的服务发展,使服务内容从单一化、简单化,向高层次的多位一体化方向发展;二要更新人才观念,竞争,归根结蒂是人才的竞争。经纪人队伍应是一支非常有战斗力的队伍。如果不培养、造就、引进和启用各方面有真才实学的证券经纪人才,那么,推行经纪人制度,强化和开发服务功能就是一句空话。三要更新科学管理观念。从单纯的柜台业务管理,向强化经纪、经营管理、效益管理并与业务管理并重并举的方向发展,向管理要质量,向管理要效益。四要更新经营观念。从等客上门、等做行情,向证券经纪人主动走出公司开拓业务、创造机遇的方向发展。

面对证券业竞争的大环境,正确的态度是以有情的服务去迎接无情的竞争,用无情的竞争来促进有情的服务。部分券商开展经纪人制度的实践表明,推行证券经纪人制度可以从提高服务层次、充实服务内容、改善服务质量、注重服务效果等四个方面入手,促进证券营业部的全面建设。

从提高服务的层次上看,我国的证券市场从无到有,从小到大,已从初创的不成熟阶段向发展成熟阶段迈进,证券市场的投资

者队伍也日益壮大发展。随着投资者队伍的逐渐成熟,对证券商服务的层次要求也必然越来越高,越来越挑剔。为此,推出经纪人业务,就是在提高服务层次上苦练内功,推陈出新,就是从初级阶段的柜台交易的简单服务向中高级阶段的经纪人理财顾问服务方向发展。可见,券商要提高服务层次,首先是要提高自身的素质,提高经纪人的素质,真正使自己成为理财投资的能手,只有这样,才能当好客户的投资顾问,适应高层次服务的要求。

从充实服务的内容上看,投资者喜爱的券商必定有一流的服务、一流的证券经纪人,并有着多元化的服务内容,如技术分析、投资组合、上市公司调研、个股的分析推荐等。引入证券经纪人制度,券商的服务内容可以根据机构、大中户和广大散户的不同需要,及时征求意见和建议,有层次、有区别地安排进行,做到各尽所能,各取所需。

从改善服务的质量上看,强化证券经纪人的服务功能,为的是改善和提高经纪服务质量,而经纪人服务质量的优劣从一个侧面反映了券商的竞争能力和发展前途。引入证券经纪人制度,有利于提高券商文明礼貌的规范服务;有利于切实改进服务态度,用热情周到的服务赢得客户;有利于提高服务的效率,通过经纪人队伍的优质服务,使服务更加规范化更加效率化,让大小客户都放心和满意;有利于提高证券公司的信誉,为投资者谋利益,保护投资者的切身利益。

从注重服务的效果上看,引入证券经纪人制度后,通过建立证券经纪人服务效果反馈系统,可以及时收集、综合和分析证券经纪人服务效果的反馈信息;建立经纪人公开监督电话和客户意见与建议的专线和信箱,利用多种渠道听取客户的服务意见和改进建议;通过聘请投资者担任业余的服务质量监督员,将服务的效果与奖励适当挂钩,不仅可以促进证券经纪人服务的自觉性,更有利于提高券商的服务层次。

总之,证券经纪人制度在我国的证券市场还是新生事物,需要社会各方面的关心和支持,尤其是管理层的监管、培育和扶持。学习国外证券经纪人制度的成功经验,结合中国证券市场的特点,造就出一批素质高、业务精、信誉好的证券经纪人,是时代对我们提出的客观要求。正是出于这样的想法,笔者结合几年来组织进行证券经纪人工作试点的粗浅经验,并汇集了部分国内外券商的成功经验,编著了这本《证券经纪人实用手册》,一方面希望抛砖引玉,与证券业同仁共同研讨,以促进我国证券经纪人制度的建立,另外一方面也希望对券商试行经纪人制度和证券经纪人开展业务有所帮助。

房旭军

1998年11月

目 录

序一	王开国
序二	韩世君
前言	1
第一章 证券经纪人概述	1
第一节 经纪人的概念	1
第二节 证券经纪人的基本素质	5
第三节 证券经纪人的知识结构	8
第四节 证券经纪人的基本要求	10
第五节 经纪法律制度知识	16
第二章 证券与证券市场	22
第一节 证券	22
第二节 证券市场	27
第三节 证券市场的功能	29
第四节 证券市场的参与对象	32
第五节 股票	35
第六节 股份有限公司	40
第七节 债券	46
第八节 证券市场的运行	50
第三章 证券交易常识	56
第一节 证券经纪业务的要素和特点	56
第二节 股票买卖的手续	57

第三节 现行证券经纪服务制度	65
第四节 竞价成交	67
第五节 交易费用	69
第六节 股市常识及名词简释	72
第四章 证券经纪人专业知识	85
第一节 股市投资指导原则	85
第二节 入市操作方略	87
第三节 正确处理股市中的几个关系	89
第四节 证券投资组合管理	92
第五节 投资股票的正确心态	97
第六节 投资技巧	103
第七节 投资研究与分析	120
附:《股王之道》的启示	122
第八节 证券交易风险与防范	128
第九节 客户服务	136
附:从麦当劳的 QSC + V 观念看券商的文明优质服务	139
第五章 技术分析基础知识	144
第一节 技术分析概述	144
第二节 技术分析理论	150
第三节 股市技术图表分析	161
第四节 看盘技巧	176
第六章 证券经纪人心理素质训练	187
第一节 正确认识自我	187
第二节 成功证券经纪人的心理品质训练	201
第三节 新股民入市有待纠正的五大思维误区	209
第七章 成功证券经纪人的秘诀	211
第一节 好的开始是成功的基础	211
第二节 成功与否,重在技巧	213

第三节 提高战果,争创实绩	218
第四节 充满自信,迅速行动	223
第五节 严格管理,尽心尽责	227
第六节 科学管理自我	228
第八章 证券经纪人的营销技巧	236
第一节 证券经纪人展业的法宝	236
第二节 证券经纪人访问客户的 11 种技巧	244
第三节 证券经纪人的谈判诀窍	249
第四节 对待客户的 11 条要诀	255
第五节 开拓客户的 18 条要旨	258
第九章 证券营业部经纪人制度管理办法(参考)	264
第一节 总则	264
第二节 证券经纪系列的组织结构、职责和人员管理	264
第三节 竞争机制	266
第四节 培训制度	267
第五节 证券经纪人管理制度	267
第六节 关于增强经纪人队伍向心力、凝聚力的思考	269
附 参考资料	273
证券经纪人聘用合同	273
关于开设专家理财工作室的暂行规定	276
合作设立专家工作室协议书	277
经纪管理部 2000 年发展纲要	279
营业部大型咨询活动纪实	285
开拓证券经纪业务的广告	287
经纪管理部的设置方案	289
经纪管理部工作思路	291
证券经纪人业务操作流程示意图	292
经纪客户情况一览表	293

第十章 证券从业人员有关法规及制度	294
第一节 证券市场监管体系.....	294
第二节 证券市场监管的内容.....	296
第三节 证券从业人员的道德规范.....	307
第四节 证券法及证券从业人员的行为准则.....	308
附 《证券法》及证券市场的有关法规	309
第十一章 上市公司资料汇编	390
第一节 上海股市上市公司资料.....	390
第二节 深圳股市上市公司资料.....	414
第十二章 证券经纪人常用资料参考	438
1. 投资组合方案实例	438
2. 新股申购表	439
3. ×月度投资操作报告.....	440
4. 托管股票一览表	441
5. 证券市场投资建议书.....	442
6. 项目合作纲要	452
7. 上市公司年度报告分析	454
8. 上市公司投资价值分析报告	456
9. 经纪客户(个人)基本资料表	476
10. 经纪客户(法人机构)基本资料表	477
11. 专职证券经纪人操作的一般规则	478
12. 经纪业务活动计划参考项目.....	479
13. 证券经纪人业务拜访记录周报表	480
14. 股市周评报告	481
15. 股市月评	483
16. 个股分析报告	486
附录 中国股民炒股百态	491
1. 潇洒炒股	491

2. 理智炒股	492
3. 中庸炒股	493
4. 知足炒股	493
5. 旷达炒股	494
6. 自信炒股	495
7. 稳重炒股	496
8. 幽默炒股	498
9. 智慧炒股	499
10. 砥砺炒股	500
11. 学问炒股	501
12. 浪漫炒股	502
13. 牢骚炒股	503
14. 烦恼炒股	505
15. 浮躁炒股	506
16. 冒险炒股	507
17. 吹牛炒股	508
18. 赢家炒股	509
19. 庄家炒股	510
20. 兵法炒股	511
21. 股市人生	512
后记	514

第一章 证券经纪人概述

第一节 经纪人的概念

一、经纪人的涵义

经纪是一种既可属商法,又可属民法的法律行为。经纪业就是中介他人之间进行商品交易的活动。经纪行为的主体,即商业经纪者,包括了商业经纪企业(专、兼职)、个人独立经纪人(专、兼职或临时受委托者)。

在市场经济形成之后,经纪人的名称趋向统一,中间人、居间人、经纪人、中介人等是普遍的用语。事实上,经纪人是通过中介活动获取收入的,他们不占有商品或交易场地,主要是以公平诚信、熟悉行情、掌握技术、办事迅速、沟通供需、一条龙服务为宗旨,在西方很受欢迎,在我国也日益引起人们的重视。

一般的经纪人在获得资格证书后,必须在一人以上的经纪机构服务,缴纳一定数量的保证金,取得合法中介证或接受委托,才能从事中介服务,并按章纳税,遵守交易市场法规,履行经纪人或被委托人的职责。经纪机构一般称经纪公司、经纪行、信托公司、咨询服务公司、经纪人服务事务所等。在比利时,仅证券经纪商公司就有 99 个,注册证券经纪人 335 名,在保险市场中的 6 万名从业人员中,有一半是保险经纪人。

二、经纪人的种类

经纪人是商品生产和市场经济的产物。由于商品生产社会化程度的不同,其种类也有所区别。按照行业划分,经纪人的种类主要有:

1. 商品交易经纪人,包括日用商品经纪人(如家电、药品、烟酒等)、生产资料经纪人(如钢材、木材、水泥、种子等)、土特产经纪人等。

2. 金融市场经济人,包括证券经纪人、外汇经纪人、投资理财经纪人、税收经纪人、保险经纪人、期货经纪人等。

3. 技术经纪人,包括技术转让经纪人、技术咨询经纪人、科技开发经纪人、专利经纪人等。

4. 文化出版经纪人,包括出版经纪人、文物经纪人、集邮经纪人、文艺演出经纪人、旅游经纪人、图书发行经纪人、期刊发行经纪人、影视经纪人等。

5. 房地产经纪人,包括土地交易经纪人、商品房经纪人、地产经纪人等。

三、主要金融经纪人介绍

1. 期货经纪人。所谓期货经纪人是指那些在期货交易所内代理客户进行期货买卖,从而赚取佣金的经纪人。期货或期货契约是一种依照有组织的交易所的规定(如品级、数量、交收等),而于未来某一时间交付或提取某种商品的一种买卖契约。期货交易就是在专门的期货交易所内买进或卖出这种契约的活动,而经纪人就是受客户的委托进行期货买卖的交易活动。

2. 期权经纪人。期权经纪人是指那些在交易所内代理客户进行期权买卖并收取佣金的经纪人。同期货相比,期权交易买卖的不是在未来某一时间交付或提取某种商品的一种买卖契约,而

是买卖某期货契约的选择权利。期权对于期权合约的购买方来说只是一种权力而非一种义务,即不承担必须购买或卖出的义务。一般来说期权交易可分为延买期权、延卖期权和双向期权。

3. 保险经纪人。保险行业中有保险代理人和保险经纪人之分。保险代理人通常是代表保险公司开展业务的,只收取保险公司给予的报酬,不向客户收取费用;而保险经纪人则是代表客户利益的,保险经纪人主要收取客户的佣金。

4. 证券经纪人。证券经纪人是证券公司与投资者之间的中间人。可分为专职经纪人、兼职经纪人和项目经纪人。

专职证券经纪人通常为各证券营业部的员工,接受所在证券营业部的管理,主要担任外勤工作,负责营业部的业务开拓,其收入一般都是底薪+经纪佣金。

兼职证券经纪人是利用第一职业之外的业余时间开展证券经纪活动的人员,无须天天准时到证券营业部报到上班,一般报酬的获得均是从本人证券经纪业务量中提取返佣。

项目经纪人是指在证券市场某一项目中担任经纪人角色的人员,其报酬均是项目成功之后的提成。

四、经纪人入门须知

1. 经纪人资格的取得

在市场经济中,并非任何人想当经纪人都可以成为经纪人,各类经纪人资格的获得,都必须具备一定的条件。

(1) 必须具备我国《民法通则》中所规定的公民资格,享有民事权利和民事行为能力,并能独立承担相应的民事责任。

(2) 必须具备一定的人际关系能力和技巧,通晓某一经济领域的中介知识和技能,熟悉国家对经纪活动的政策和法律、法规。

(3) 掌握所从事的经纪行业的全面知识、专业知识,能够胜任经纪工作。