



G ui

F an

ZH e

SH eng

C un

联合证券在业内率先获得国际权威认证机构——德国莱茵公司ISO9001质量体系认证证书
历时两年打造中国第一部证券行业导入ISO9001国际质量管理体系实战范本

规范者 生存



程 峰 姜 男 吴孔银 编 著

2000版ISO9001：证券公司规范经营操作手册

于业明 主 编
张亮辉 执行主编

质量手册经典范本

程序文件经典范本

管理制度经典范本

岗位说明书经典范本

部门工作手册经典范本

办公室记录范本

财务部记录范本

电脑部记录范本

客户服务部记录范本

广东经济出版社

山花

Abstract



1. **Introduction**
 2. **Background**
 3. **Methodology**
 4. **Results**
 5. **Discussion**
 6. **Conclusion**
 7. **References**
 8. **Appendix**
 9. **Index**
 10. **Table of Contents**
 11. **Abstract**
 12. **Summary**
 13. **Key Words**
 14. **Keywords**
 15. **Subject Headings**
 16. **Classification**
 17. **Indexing**
 18. **References**
 19. **Appendix**
 20. **Index**
 21. **Table of Contents**
 22. **Abstract**
 23. **Summary**
 24. **Key Words**
 25. **Keywords**
 26. **Subject Headings**
 27. **Classification**
 28. **Indexing**
 29. **References**
 30. **Appendix**
 31. **Index**
 32. **Table of Contents**
 33. **Abstract**
 34. **Summary**
 35. **Key Words**
 36. **Keywords**
 37. **Subject Headings**
 38. **Classification**
 39. **Indexing**
 40. **References**
 41. **Appendix**
 42. **Index**
 43. **Table of Contents**
 44. **Abstract**
 45. **Summary**
 46. **Key Words**
 47. **Keywords**
 48. **Subject Headings**
 49. **Classification**
 50. **Indexing**
 51. **References**
 52. **Appendix**
 53. **Index**
 54. **Table of Contents**
 55. **Abstract**
 56. **Summary**
 57. **Key Words**
 58. **Keywords**
 59. **Subject Headings**
 60. **Classification**
 61. **Indexing**
 62. **References**
 63. **Appendix**
 64. **Index**
 65. **Table of Contents**
 66. **Abstract**
 67. **Summary**
 68. **Key Words**
 69. **Keywords**
 70. **Subject Headings**
 71. **Classification**
 72. **Indexing**
 73. **References**
 74. **Appendix**
 75. **Index**
 76. **Table of Contents**
 77. **Abstract**
 78. **Summary**
 79. **Key Words**
 80. **Keywords**
 81. **Subject Headings**
 82. **Classification**
 83. **Indexing**
 84. **References**
 85. **Appendix**
 86. **Index**
 87. **Table of Contents**
 88. **Abstract**
 89. **Summary**
 90. **Key Words**
 91. **Keywords**
 92. **Subject Headings**
 93. **Classification**
 94. **Indexing**
 95. **References**
 96. **Appendix**
 97. **Index**
 98. **Table of Contents**
 99. **Abstract**
 100. **Summary**
 101. **Key Words**
 102. **Keywords**
 103. **Subject Headings**
 104. **Classification**
 105. **Indexing**
 106. **References**
 107. **Appendix**
 108. **Index**
 109. **Table of Contents**
 110. **Abstract**
 111. **Summary**
 112. **Key Words**
 113. **Keywords**
 114. **Subject Headings**
 115. **Classification**
 116. **Indexing**
 117. **References**
 118. **Appendix**
 119. **Index**
 120. **Table of Contents**
 121. **Abstract**
 122. **Summary**
 123. **Key Words**
 124. **Keywords**
 125. **Subject Headings**
 126. **Classification**
 127. **Indexing**
 128. **References**
 129. **Appendix**
 130. **Index**
 131. **Table of Contents**
 132. **Abstract**
 133. **Summary**
 134. **Key Words**
 135. **Keywords**
 136. **Subject Headings**
 137. **Classification**
 138. **Indexing**
 139. **References**
 140. **Appendix**
 141. **Index**
 142. **Table of Contents**
 143. **Abstract**
 144. **Summary**
 145. **Key Words**
 146. **Keywords**
 147. **Subject Headings**
 148. **Classification**
 149. **Indexing**
 150. **References**
 151. **Appendix**
 152. **Index**
 153. **Table of Contents**
 154. **Abstract**
 155. **Summary**
 156. **Key Words**
 157. **Keywords**
 158. **Subject Headings**
 159. **Classification**
 160. **Indexing**
 161. **References**
 162. **Appendix**
 163. **Index**
 164. **Table of Contents**
 165. **Abstract**
 166. **Summary**
 167. **Key Words**
 168. **Keywords**
 169. **Subject Headings**
 170. **Classification**
 171. **Indexing**
 172. **References**
 173. **Appendix**
 174. **Index**
 175. **Table of Contents**
 176. **Abstract**
 177. **Summary**
 178. **Key Words**
 179. **Keywords**
 180. **Subject Headings**
 181. **Classification**
 182. **Indexing**
 183. **References**
 184. **Appendix**
 185. **Index**
 186. **Table of Contents**
 187. **Abstract**
 188. **Summary**
 189. **Key Words**
 190. **Keywords**
 191. **Subject Headings**
 192. **Classification**
 193. **Indexing**
 194. **References**
 195. **Appendix**
 196. **Index**
 197. **Table of Contents**
 198. **Abstract**
 199. **Summary**
 200. **Key Words**
 201. **Keywords**
 202. **Subject Headings**
 203. **Classification**
 204. **Indexing**
 205. **References**
 206. **Appendix**
 207. **Index**
 208. **Table of Contents**
 209. **Abstract**
 210. **Summary**
 211. **Key Words**
 212. **Keywords**
 213. **Subject Headings**
 214. **Classification**
 215. **Indexing**
 216. **References**
 217. **Appendix**
 218. **Index**
 219. **Table of Contents**
 220. **Abstract**
 221. **Summary**
 222. **Key Words**
 223. **Keywords**
 224. **Subject Headings**
 225. **Classification**
 226. **Indexing**
 227. **References**
 228. **Appendix**
 229. **Index**
 230. **Table of Contents**
 231. **Abstract**
 232. **Summary**
 233. **Key Words**
 234. **Keywords**
 235. **Subject Headings**
 236. **Classification**
 237. **Indexing**
 238. **References**
 239. **Appendix**
 240. **Index**
 241. **Table of Contents**
 242. **Abstract**
 243. **Summary**
 244. **Key Words**
 245. **Keywords**
 246. **Subject Headings**
 247. **Classification**
 248. **Indexing**
 249. **References**
 250. **Appendix**
 251. **Index**
 252. **Table of Contents**
 253. **Abstract</**



规范者生存

操作手册

2000版

ISO

2000版ISO9001:

证券公司规范经营操作手册

主 编	于业明				
执行主编	张亮辉				
编 委	薛 峰	张冠宇	余沁园	焦 伟	
	程 峰	姜 男	吴孔银	王 玲	
	钟碧华	郝敬春	杜艳珍	梁 军	
	张 倩	黄丽好	伙 红	王 彬	
	李 剑	何紫酥	朱国东	舒 捷	



B1284403

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

规范者生存: 2000 版 ISO9001: 证券公司规范经营操作手册/程峰, 姜男, 吴孔银编著. —广州: 广东经济出版社, 2003.5

ISBN 7-80677-440-8

I. 规… II. ①程…②姜…③吴… III. 证券交易所—经济管理—质量管理体系—国际标准, ISO9001: 2000—手册 IV. F830.39-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 027682 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	深圳中华商务联合印刷有限公司 (深圳市龙岗区平湖镇春湖工业区中华商务印刷大厦)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/16
印张	34.5 4 插页
字数	853 000 字
版次	2003 年 5 月第 1 版
印次	2003 年 5 月第 1 次
印数	1~2 000 册
书号	ISBN 7-80677-440-8 / F·854
定价	180.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

G ui
F an
ZH e
SH eng
C un



简介 于业明

经济学博士

先后毕业于天津大学和复旦大学

历任宝钢财务公司常务副总经理

宝钢财务公司总经理、董事长

华宝信托投资公司总经理

现任联合证券有限责任公司总裁

序：规范者生存

于世明

从某种意义上说，证券业就是经营“风险”的行业。

一路跌跌撞撞，在风风雨雨中不断奋力前行的中国证券市场，从设立的那一天起，就不停地在规范与发展之间寻找一个又一个的平衡点，而国内券商则不得不直面这个新兴市场花样百出的系统性风险与非系统性风险的考验。

进行 21 世纪以来，国内券商又面临着更多的挑战：由于新的证券公司不断涌现，投资者有了更多的选择余地，并对券商的产品和服务提出了更高要求；竞争范围空前扩大，同行业之间的竞争已呈白热化，竞争手段越来越多，竞争规则变化加快，竞争结果愈加残酷；技术的进步、信息的发展正改变着人们的思维方式；对产品或服务的要求成为投资者关注焦点……因此，要想在惨烈的市场竞争中立于不败之地，除了必须对产品与服务本身进行优化外，对业务运作流程不断进行规范与创新则成为券商提升自身核心竞争力的“致命武器”。

过去 12 年是我国券商蓬勃发展、快速壮大的黄金时代。在一个“相对垄断、需要特别许可”的政策环境中，证券公司得到超常规的发展。而经过了 20 世纪 90 年代初期的快速发展之后，许多问题开始逐步显露，国内券商普遍存在的问题有：管理不规范，以“人治”代替“法治”；“拍脑袋”式的决策缺乏依据；管理效率低下；人力资源管理无序，造成人才浪费和人才流失；对环境变化反应迟钝，营销意识薄弱等等。在诸多问题之中，经营管理不规范和管理方式不适应市场经济的需要，表现得尤为突出。现实的警钟已经敲响，如鞍山证券、大连证券等公司出现的问题均是由于运作不规范引起的。新中国证券史上著名的国泰君安的产生，也是风险防范措施下的产物。由此可见，“规范证券公司的经营管理行为，健全和完善证券公司内控机制”是化解和防范券商风险的一个强有力的措施。

为了适应市场经济的要求，防范金融风险，国内证券公司必将进一步确认“以管理促发展”的经营指导思想，紧紧抓住风险控制这个中心和提高服务质量、提高资产质量这两个基本点，从“外延式、粗放型发展模式”向“内涵式、集约型发展模式”转变，同时注意借鉴国外证券公司先进的经营管理思想、方法和经验，逐步向国际证券公司管理模式迈进。规范经营是券商发展的重要保证，这已成为我国证券业的共识，而管理上的规范则是重中之重。

从我们联合证券自身的情况来看，成立之初由 37 家国有大型企业财务公司改制而来，历史的原因留下了许多不规范的隐患，许多历史遗留问题至今仍时隐时现地影响着我们的经营管理和业务拓展。联合证券的成长过程就是一个由不规范向规范迈进的过程，就是一个否定之否定并不断成熟的过程。在这样的思想指导下，现阶段尤其需要建立一套适合自己的管理体制。

一套好的体制是什么样的，如何建立并完善它？国内券商已在规范化管理方面做了很多尝试。但是，如何在管理模式上树立自己的品牌，并得到国内和世界的承认，这方面成功的范例还比较少。经过认真的思考，我们发现国际上已有套比较成熟的通行的规范管理模式，为国内券商在提高管理质量、规范管理流程等方面提供了可资借鉴的范本，这就是 ISO 质量管理体系。说起 ISO，很多人并不陌生，ISO 质量体系起源于西方，而且最初用于制造业，目的是控制产品的质量。日本是第一个颁发“质量奖”的国家，质量精良的日本货也让日本人获得了丰厚的回报。20 世纪 80 年代中期，有关国家质量专家经过十年的努力，总结了美、英、日、加等工业发达国家质量技术实践的经验，发布了 ISO 统一质量标准，现在已成为被广泛承认的质量文件准则。

概括地说，ISO 9000 标准的核心内容就是：以满足顾客及其他收益者明确的或隐含的质量要求为目标，通过建立具有强约束力的文件化质量体系，以及不间断的质量体系审核及管理评审，力求不断改进和提高质量管理水平，确保预期的质量目标得以实现。在方向上，进一步明确了顾客导向与持续改进的中心思想；在管理方式上，则强调了现代管理理论的精髓——以过程为管理对象，以目标为管理工具；在思路，明确了 PDCA 循环（计划—实施—检查—改进）；在责任上，突出了最高管理者的重要性。其主导思想可归结为：高层重视、全员参与、客户导向、持续改进。

国际标准化组织（ISO）发布 ISO 9000 国际标准十多年来，在全球范围内形成了“ISO 9000 现象”，推行 ISO 9000 国际标准的热潮在全球各行业迅速蔓延。获得 ISO 9000 证书的企业已由最初的制造业扩展到流程性材料业、软件业和服务业等其他行业，甚至有的政府部门、学校、慈善机构等非盈利性组织也按 ISO 9000 标准实施管理。ISO 9000 质量管理体系之所以被世界各国广泛推行，不仅在于其高度概括、总结和提炼了世界各国质量管理和质量保证理论的精华，统一了质量管理学的原理、方法和程序，而且更在于其通用性和适用性，不受行业和产品的限制，对各行业均有兼容的使用价值。

国际标准化组织 2000 年 12 月 15 日正式发布 ISO 9001：2000 标准，这个标准和 1994 年版相比有了很大改变，在形式上将原来的 20 个要素组成的结构变为四大部分，即：管理职责、资源管理、产品的实现、测量分析与改进，与证券公司的实际运作更为吻合，为在证券公司这类特殊的服务类企业推行 ISO 创造了有条件。世界上许多较早推行 ISO 9000 国际标准的证券公司的实践证明，证券公司完全可以通过采用 ISO 9000 标准建立并实施质量管理体系来达到提高服务水平和构筑防范金融风险框架的目标。

1999 年 6 月，香港大福证券集团成为香港以至全中国首家荣获 ISO 9002 质量管理

体系证书的证券公司。2001年7月荣获亚洲金融杂志“最佳本地券商”，且已连续三年被评为“服务最优券商”。韩国三星证券公司（Samsung Securities Co，简称SSC）是三星集团旗下的金融机构，是韩国业界在2000年首家通过ISO 9001的互联网商务类认证的金融证券服务公司，2001年获得顾客满意管理奖。优质的服务使三星证券在韩国金融证券业的市场占有率稳居首位。

国外同行们的经验给了我们很多有益的启示，将制造业的经营管理思想和工具引入证券服务业，是证券公司竞争的重要法宝和支撑点，这已成为今天优秀证券公司的基本做法。随着国际上推行ISO 9000国际标准并通过第三方认证的证券公司不断增加，国内部分证券公司也开始尝试实行ISO质量管理体系，如华夏证券对其网上交易导入了ISO质量体系，南方证券对其投资银行业务导入了ISO体系。

正所谓“工欲善其事，必先利其器”。联合证券有限公司早在2001年初就已经着手对其经纪业务导入ISO质量体系，并在其下属的两家营业部——联证广州华乐路营业部和联证深圳振兴路第二营业部进行试点工作。这两家营业部于2002年12月初通过了国际权威认证机构——德国莱茵公司的ISO 9001质量体系认证评审。因此，在将ISO 9000质量体系与国内券商的经营管理实践相结合这方面，联合证券做了极有价值的、具有开创意义的研究和尝试，可以说填补了国内证券公司全面贯彻ISO 9000质量体系的空白，我对此感到非常欣慰。

综观国内外众多贯标企业的实践，结合联合证券在质量体系运行实践中的一些体会，我深感ISO 9000质量体系对企业确有帮助，主要体现在：它把科学的管理原理和方法融入到管理和经营活动，通过建立文件化的、高效率的质量体系提高了管理素质，增进了顾客信任，从而提升了企业形象；强化内部管理，防范经营风险，提高资产质量和服务质量通过降低质量成本，增强了竞争能力，从而提高了经济效益；拿到国际上认可的质量认证证书，为券商未来的国际化道路创造了有利条件。联合证券在现有两家营业部通过认证的基础上，将在联合证券各业务部门及其他营业部有计划分步骤地全面推广。

近两年来，质量体系的推行及认证工作，让我们获得了许多宝贵的经验。为了将这些宝贵的经验与体会与国内业界同仁分享，联合证券组织有关人员编写了此书。一方面可以和广大业界同仁交流经验，另一方面也是对我们近两年来的工作做一个小结。参加本书编写工作的作者都是直接参与联合证券ISO 9000质量认证工作的骨干成员，具有丰富的ISO 9000推行经验。在编写过程中，编委会广泛征求意见，数易其稿，结合证券公司的行业特性并将联合证券推行ISO 9000国际标准的经验体会提炼融会于本书，系统地介绍了此次认证过程中的各个细节，很多方面都是首次披露，相信会对业界认识、了解、实施该项工作大有裨益。在成书过程中，联合证券的许多员工都给予了极其宝贵的意见，可以说本书不仅是编委成员辛勤汗水浇灌的结果，而且是联合证券全体员工的智慧结晶。在此，我谨代表编委会对所有为本书作出贡献的公司员工及帮助过我们的其他朋友们深表谢意。

本书的出版，可以说是填补了国内证券业宣贯ISO 9000国际标准体系的空白，不

仅为证券业推广 ISO 9000 国际标准提供了可资借鉴的参照范本，而且对其他有意采用 ISO 9000 国际标准或对之感兴趣的企业建立和实施符合自身实际情况的质量管理体系也有一定的参考意义。

纵观国内外证券业，我们强烈地感到：那些在残酷竞争中仍能昂首挺立的“不倒翁”均是规范运作的典范。“未来只有信奉者生存的空间，而没有彷徨犹豫者立足的余地”——而对于证券业我却要说：“未来只有规范者生存的空间”——愿与所有致力于推行 ISO 9000 国际标准的业界同仁共勉！

（于业明：经济学博士，联合证券有限责任公司总裁）

目 录

上篇：证券公司实施 ISO 9000 理论和实务

第一章 证券行业建立 ISO 9000 的必要性

第一节 证券行业发展概况	(5)
一、1990 年深沪两地开设证券交易所标志着中国的证券市场正式诞生	(5)
二、我国证券公司的诞生	(5)
三、证券公司的分类	(6)
第二节 证券公司面对入世后的机遇和风险	(6)
一、争夺主要客户的竞争	(6)
二、争夺国内大项目的竞争	(7)
三、高技术支持管理流程方面的竞争	(7)
四、发展战略和专业经验方面的竞争	(7)
五、人才的竞争	(8)
第三节 佣金制度改革对证券公司带来严峻考验	(8)
一、佣金制度改革是市场发展的要求	(8)
二、通知要点总结如下	(9)
三、佣金调整情况回顾	(10)
四、全球佣金制度调整趋势的原因	(10)
五、国内调整佣金制度的政策意图探讨	(11)
六、掀起证券公司并购浪潮	(12)
七、证券公司的应对措施和金融创新	(14)
第四节 合资券商的回归使广大券商面临着重新洗牌	(16)
第五节 券商的应对策略	(17)

一、券商经纪业务全面转型的背景分析	(17)
二、券商的应对策略	(19)
三、经纪业务的前景展望	(21)
第六节 证券营业部的发展及面临的机遇	(21)
一、证券营业部网点迅速增长并形成全国性网络	(22)
二、证券营业部经营日益规范	(22)
三、证券营业部日益重视创新业务	(23)
四、证券营业部面临新的经营环境	(24)
五、证券营业部的发展机遇与业务重新定位	(25)
六、营业部换防酝酿突变	(26)
第七节 证券行业存在的问题	(27)
一、规模小、资本实力弱	(28)
二、业务范围小	(28)
三、市场占有率低	(28)
四、高素质的人才队伍短缺	(29)
五、核心竞争力不强	(29)
六、研究平台共享	(29)
第八节 券商实行 ISO 9000 必要性	(29)
一、从国内外来看, 很多企业都开始进行 ISO 认证	(30)
二、国内证券公司实行 ISO 的时代已经到来	(30)

第二章 ISO 9000 国际标准概况

第一节 国际标准化组织 (ISO) 的情况简述	(37)
第二节 ISO 9000 产生的背景	(39)
一、欧美国家质量管理和质量保证标准的诞生和发展	(39)
二、ISO 9000 标准产生的历史背景	(40)
第三节 ISO 9000 质量标准的诞生和发展	(43)
一、ISO 和 ISO/TC176 简介	(43)
二、1987 年版 ISO 9000 系列国际标准	(43)
三、ISO 9000 质量管理和质量保证标准的诞生和发展	(44)
四、我国质量管理和质量保证标准的演变	(47)
第四节 ISO 9000 世界推行概况	(47)
一、世界各国和地区广泛采用和转化	(48)

二、各国的质量管理政策既为 ISO 9000 国际标准产生提供了条件, 又促进了 ISO 9000 国际标准的产生	(49)
三、ISO 9000 质量体系第三方认证热潮	(50)
四、ISO 成立“ISO 9000 论坛”	(50)
五、建立质量体系国际相互承认制度 (QSAR)	(50)
第五节 ISO 9000 在中国推行状况	(51)
一、国家采用和转化情况	(51)
二、我国质量体系第三方认证情况	(53)
三、我国贯标的深远影响	(54)
第六节 世界金融业采用 ISO 9000 标准概况	(55)
一、招商银行推行 ISO 9000 标准简介	(56)
二、华安财产保险股份有限公司推行 ISO 9002 标准情况	(57)

第三章 ISO 9000 国际标准的演变

第一节 ISO 9000: 87 版内容介绍	(61)
第二节 ISO 9000: 94 版内容介绍	(62)
一、ISO 9000 系列标准包括的标准范围	(62)
二、ISO 9000 系列标准的用途和分类	(62)
三、ISO 9001: 1994 标准内容简易描述	(63)
第三节 ISO 9000: 2000 版内容介绍	(65)
一、2000 版标准结构	(66)
二、2000 版标准主要内容简介	(68)
第四节 ISO 9000 系列的共同思想	(70)
一、实施文件化的质量体系	(70)
二、控制所有过程的质量	(70)
三、预防为主的思想	(71)
四、持续的质量改进	(71)
第五节 ISO 9000 标准的应用	(72)
一、ISO 9000 标准的应用原则	(72)
二、ISO 9000 族标准应用的步骤	(74)

第四章 ISO 9000: 2000 版内容解读

第一节 概述	(79)
一、引言	(81)
二、质量管理体系——要求	(82)
第二节 八项质量管理原则	(119)
一、质量管理八项原则产生的背景	(119)
二、质量管理八项原则及其应用指南	(119)
三、质量管理八项原则与质量保证和质量管理的区别	(126)
第三节 2000 版与 1994 版的区别	(127)
一、总体结构的变化	(128)
二、内容的变化	(129)
第四节 各组织如何实施 2000 版 ISO 9000 标准	(131)

第五章 ISO 9000: 2000 版在证券行业的应用

第一节 ISO 9000 在证券行业的推行概况	(135)
第二节 证券公司实施 ISO 9000 的目的和指导思想	(138)
一、应达成的共识	(138)
二、应坚持的原则	(139)
第三节 实施 ISO 9000 的论证和决策	(140)
一、论证要点	(140)
二、决策要点	(141)
第四节 咨询机构的选择	(142)
一、选择咨询机构的好处	(142)
二、选择咨询机构的原则	(142)
第五节 质量体系的建立	(143)
一、教育培训, 统一认识	(143)
二、组织落实, 拟订计划	(144)
三、确定质量方针, 制定质量目标	(145)
四、现状调查和分析	(146)
五、调整和优化组织结构	(146)
六、正确分解职责, 合理配置资源	(147)

七、质量体系的建立	(147)
第六节 质量体系运行、审核和管理评审	(158)
一、质量体系运行	(158)
二、内部质量体系的审核	(160)
三、管理评审	(163)
第七节 认证机构的选择和申请认证	(166)
一、质量认证的概念	(166)
二、如何选择认证机构	(167)
三、选择认证机构的原则	(167)
四、质量体系的认证程序	(168)
第八节 认证后的后续管理	(173)
一、注册	(173)
二、监督审核	(174)
三、转换审核、复审换证、联合审核	(175)

第六章 联合证券贯彻 ISO 9000 标准的经验介绍

第一节 联合证券公司 ISO 9000 国际标准实例	(181)
一、联合证券公司介绍	(181)
二、建立 ISO 9000 质量体系	(183)
第二节 贯彻 ISO 9000 的效果、经验和教训	(185)
一、成效	(185)
二、经验	(187)
三、体会	(189)
第三节 联合证券营业部的文件体系介绍	(191)

附 录

附录 1: 质量管理体系——业绩改进指南	(193)
附录 2: 质量管理体系——要求	(239)
附录 3: 质量管理体系——基础和术语	(267)

下篇：证券公司实施 ISO 9001 实战范本

第七章 质量手册的经典范本介绍

第一节 概述	(303)
● 简介	(303)
● 批准页	(303)
● 定义和编号	(304)
● 范围和运用领域	(304)
● 质量手册发放清单	(304)
第二节 质量方针和质量目标	(305)
● 质量方针	(305)
● 营业部年度质量目标	(305)
第三节 质量管理原则	(307)
● 以顾客为中心	(307)
● 领导作用	(307)
● 全员参与	(308)
● 过程方法	(309)
● 管理的系统方法	(309)
● 持续改进	(309)
● 基于事实的决策方法	(309)
● 互利的供方关系	(310)
第四节 文件记录和控制	(310)
● 质量管理体系	(310)
● 总要求	(310)
● 文件要求	(311)
● 文件和资料控制	(312)
● 质量记录的控制	(313)
第五节 管理职责	(314)
● 管理承诺	(314)
● 以客户为中心	(315)
● 质量方针	(316)

● 策划	(316)
● 职责、权限和沟通	(318)
● 管理评审	(321)
● 与管理职责相关的过程	(322)
第六节 资源管理	(322)
● 资源的提供	(322)
● 人力资源	(322)
● 基础设施	(323)
● 工作环境	(324)
● 与资源管理相关的过程	(324)
第七节 产品实现	(324)
● 服务产品实现在策划下进行	(324)
● 与服务产品实现有关的主要过程及它们的相互关联	(325)
● 产品实现各过程的相互作用	(326)
● 与生产有关的过程	(328)
● 监视和测量装置的控制	(329)
● 与产品相互作用的过程	(329)
● 产品标识	(330)
● 顾客提供产品	(330)
● 产品防护	(330)
第八节 测量、分析和改进	(331)
● 总则	(331)
● 客户满意	(331)
● 内部审核	(331)
● 过程的监控	(331)
● 不合格控制	(332)
● 数据分析	(333)
● 改进	(333)
● 与改进有关的主要过程及它们的相互关联	(334)
第九节 附录	(334)
● 营业部组织结构图	(334)
● 营业部质量职能分配表	(334)
● 体系文件关联表	(334)
● ISO 9001: 2000 条款与手册相关条款对照表	(334)

第八章 程序文件经典范本

第一节	文件记录控制程序	(347)
第二节	内部审核控制程序	(350)
第三节	不合格控制程序	(352)
第四节	纠正措施控制程序	(353)
第五节	预防措施控制程序	(354)

第九章 管理制度经典范本

第一节	办公室的制度范本	(359)
一、	营业部员工守则	(359)
二、	营业部员工着装管理规定	(359)
三、	营业部例会制度	(360)
四、	营业部会议制度	(361)
五、	营业部低值易耗品及办公用品的管理规定	(361)
六、	营业部工会工作暂行规定	(362)
七、	营业部风险管理制度	(363)
八、	营业部监控设备的使用和维护规定	(364)
九、	营业部投诉处理规程	(365)
十、	营业部客户满意度评价规程	(366)
十一、	营业部服务标识管理制度	(367)
第二节	财务部管理制度范本	(368)
一、	营业部原始凭证记录管理制度	(368)
二、	营业部财产清查制度	(369)
三、	营业部内部牵制制度	(371)
四、	营业部会计档案管理制度	(372)
五、	营业部内部会计核算办法	(373)
六、	营业部内部稽核制度	(375)
七、	营业部上机操作记录制度	(375)
八、	营业部现金及票据管理制度	(376)
第三节	电脑部制度范本	(377)
一、	营业部采购控制制度	(377)