

ICS 03.080.99  
A 11  
备案号:37271—2013

# DB31

## 上海市地方标准

DB31/T 686—2013

---

### 证券业窗口服务质量规范

Quality specifications for securities customer services

2013-03-26 发布

2013-07-01 实施

---

上海市质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务要求 .....	1
5 管理要求 .....	6
6 服务质量监督和评价 .....	7
附录 A (资料性附录) 证券业窗口服务质量主要评价指标及其计算方法 .....	8
参考文献 .....	10

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市金融系统精神文明建设委员会办公室、中国证监会上海监管局提出。

本标准主要起草单位：上海质量管理科学研究院、上海市证券同业公会。

本标准参加起草单位：海通证券股份有限公司、国泰君安证券股份有限公司、申银万国证券股份有限公司、中银国际证券有限责任公司、东方证券股份有限公司、光大证券股份有限公司、上海证券有限责任公司、中国银河证券股份有限公司上海分公司、广发证券股份有限公司上海分公司、国信证券股份有限公司上海分公司。

本标准主要起草人：唐华铭、金国强、徐立伟、蒋曙东、万菁、李明、马刚、花亚峰。

本标准参与起草人：朱翼、左秀海、蒋晓华、成竹娟、顾和兰、夏立珉、周伟新、方群。

# 证券业窗口服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了证券业窗口服务的服务要求、管理要求和服务质量监督评价要求。  
本标准适用于上海市行政区内提供证券窗口服务的证券经营机构。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 19038—2009 顾客满意测评模型和方法指南

DB31/329.3 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第3部分:金融营业场所

DB31/T 457.7 公共场所英文译写规范 第7部分:金融

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**证券窗口服务 securities customer services**

由证券主管机关依法批准设立的证券经营机构,按照投资者要求,通过现场或非现场的方式,提供证券买卖、产品销售、投资顾问、介绍业务、融资融券、客户服务等相关的服务。

### 3.2

**适当性服务 suitability service**

根据投资者财产与收入状况、证券专业知识、证券投资经验和偏好、年龄、预期等情况,对投资者进行理性投资引导和给予必要风险提示的服务。

## 4 服务要求

### 4.1 互联网与移动通讯证券服务

#### 4.1.1 通用要求

4.1.1.1 网上和移动证券客户端应包括行情、交易、资讯、服务等基本功能,并因需提供其他功能。

4.1.1.2 采用双重或多重认证手段,保障客户交易安全。

4.1.1.3 实施网络监管,确保客户网络数据传输的保密性、完整性、真实性和可稽核性。

4.1.1.4 界面设计简便、易于操作,备注、提示清晰明了。

4.1.1.5 客户的注册与取消应便捷。

4.1.1.6 确保服务网络系统通畅快捷,系统日常维护如影响正常服务提供,应提前公示。