



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 305—2017

网上证券交易服务认证要求

Requirements for online securities trading service certification

2017-01-03 发布

2017-08-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
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	2
4.1 总则	2
4.2 开户	2
4.3 交易	3
4.4 账户维护	3
4.5 销户	3
4.6 信息服务	4
4.7 投资者教育	5
4.8 适当性服务	5
5 服务管理要求	5
5.1 基本要求	5
5.2 特定要求	6
附录 A (规范性附录) 网上证券交易服务评价指标体系	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、上海贝恒检测技术有限公司、广发证券股份有限公司、国泰君安证券股份有限公司、中国银河证券股份有限公司上海漕宝路证券营业部。

本标准主要起草人：金国强、陈华、王勤志、周戟、郭洪涛、庄维、钱之平、李晓红、马刚、花亚峰、周伟新、沈亮、章建平、朱虹、张博崙、王菲。

引 言

根据沪深交易所公布的数据,A股市场2014年实现了熊途向牛市的转变,投资者开户总数达到2.43亿户,全年新增开户数达949.18万户,较上年同比激增93.21%,而随着股票市场的进一步走高,2015年上半年每月的证券开户数几乎都在不断的创新高。在火热的市场背后,纵观网上证券交易服务行业,出自证监会等主管部门的相关规定基本覆盖了交易服务的全过程,然而这些监管规定多是出于行业监管部门监管工作的需要,对券商的服务提供提出指导意见或原则性要求,少数的指导细则也多从规避安全风险的角度,对券商的具体操作提出指导。相关的大量标准也多从基础设施、数据、信息安防等角度进行规范,而影响网上证券交易服务的另一个重要组成部分——客户对于服务的感知体验,却很少被提及进而进行规范。

合格评定制度作为国际贸易通行规则和惯例,通过在我国30多年的管理体系认证和产品认证的实践检验已经证明,能有效增强企业管理能力和市场竞争力,有效提升企业管理水平,从而提升产品和服务质量。通过认证这一合格评定活动,能够向消费者传递质量、能力和信用方面的信息,指导消费选择,引导消费结构升级,激发市场活力。

本标准旨在通过服务认证的手段,建立网上证券交易服务要求并加以实施,提升我国证券服务业质量与水平,促进社会和谐。本标准突破传统的以管理指标规定服务要求的方式,根据网上证券交易服务的接触特性,从开户、交易、账户维护、销户、信息服务、投资者教育和适当性服务等方面规定了网上证券交易服务认证要求,同时规定了其服务管理的认证要求。

网上证券交易服务认证要求

1 范围

本标准规定了网上证券交易服务的开户、交易、账户维护、销户、信息服务、投资者教育和适当性服务以及服务管理的认证要求。

本标准适用于从事网上证券交易服务经营的证券公司、证券公司分支机构等组织：

- a) 进行自我评价和自我声明；
- b) 寻求组织的相关方(如行业协会)对其符合性的确认；
- c) 寻求外部组织对其服务能力进行认证。

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 19001 质量管理体系 要求
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
GB/T 19038 顾客满意度测评模型和方法指南
GB/T 27910 金融服务 信息安全指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

见证开户 witness accounts

开户代理机构工作人员在营业场所外面见投资者，验证投资者身份并见证投资者签署开户申请表后，为投资者办理证券账户开立手续。

3.2

网上开户 online accounts

开户代理机构通过数字证书验证投资者身份，并通过互联网为投资者办理证券账户开立手续。

3.3

网上证券信息系统 online securities information system

证券公司在网上开展证券业务活动中所采用的由相关网络设备、计算机设备、软件及专用通讯线路等构成的信息系统，包括网上证券服务端、客户端和门户网站。

3.4

网上委托 online commission

证券公司通过基于互联网或移动通讯网络的网上证券交易系统向在本机构开户的投资者提供用于下达证券交易指令、获取成交结果的一种服务方式，包括需下载软件的客户端委托和无需下载软件、直接利用证券公司所属网站的页面客户端委托。

注：网上委托的上网终端包括电子计算机、手机等设备。