

BSI助力信达证券 全面树立证券行业新标杆



...helping CINDA make excellence a habit.

企业在推行质量管理体系的时候，充分了解实施这一体系对企业未来的发展大有裨益。实施ISO 9001管理体系后，信达证券在企业制度建设方面得到了真正的改观，覆盖企业内部所有部门的运作过程更加规范化，提升了企业的市场竞争力。

吴立光 先生
信达证券股份有限公司合规总监

客户需求

- 完善企业内部制度建设，增强管理制度有效性
- 企业内部运作流程规范化，增加流程运转效率
- 提升客户满意度，提供增值服务
- 突出企业在行业内的竞争优势

客户收益

- 企业内部制度体系的操作性和适应性得到了大幅度的提升
- 更好地衡量绩效并管理营运风险
- 客户满意度达到91.89%，比预期满意度高出6.89%
- 国内证券业首家整体通过ISO 9000体系认证



...making excellence a habit.™

客户背景

信达证券股份有限公司（简称信达证券）是经中国证监会批准，于2007年9月设立的证券公司。公司注册资本为15.11亿元人民币，拥有68家营业网点，2000多名员工，全资控股信达期货有限公司。公司业务范围包括证券经纪、证券投资咨询、证券交易、证券投资活动有关的财务顾问、证券承销与保荐、证券自营、证券资产管理等业务资格。信达证券于2010年4月正式获得了由英国标准协会（British Standard Institution，简称BSI）颁发的ISO 9001质量管理体系认证证书，成为国内证券业首家整体通过该体系认证的证券公司。

客户需求

证券市场竞争愈演愈烈，对证券公司的规范经营和核心竞争力提出了更高的要求，拥有长远发展目标的信达证券清楚地认识到这一点。公司在完成管理整合后，需将公司的各项业务运作有效地按照统一的要求进一步纳入规范化的轨道，优化流程、加强关键环节的风险控制，同时提升客户服务水平。2009年9月，信达证券管理层决定向企业引入迄今为止世界上最成熟的质量管理框架——ISO 9001质量管理体系，首开在中国证券行业建设质量管理体系的先河。

信达证券确立了其质量方针，即：规范、专业、创新、高效，也制定了具体的质量目标：2010年客户满意度大于85%；风险损失率小于10%；法规评价达标率大于99%；关键指标实施完成率大于98%等。按照ISO 9001质量管理体系前期建设、文件编制、试运行和认证审核四个步骤，信达证券有序地推进质量管理体系的建立。企业在接受了BSI人员的专业化指导后，于2010年4月1日，完成ISO 9001质量管理体系文件的发布和试运行并开始正式运行该体系。

客户收益

对于处于高风险环境中的组织，例信达证券的管理层领导从战略角度出发建立ISO 9001质量体系，BSI的评估和认证过程也确保其业务目标持续分解到信达证券的工作流程中。围绕着质量方针和目标，信达证券为此实施了一系列活动，包括对内部审核人员进行集中培训、在体系构建完成后即对体系运行情况进行监测，以确保质量管理体系的完善，现在，信达证券的管理层能够更好地衡量绩效并管理营运风险。

在体系实施过程中，企业往往需要处理好机构内部新旧工作流程的更替，做到既实施了项目，又不影响工作。信达证券的内部沟通机制由于建立了质量管理体系而得到改善，员工参与意识强烈，团队紧密协作，企业上下无不透露出这样的信息：这是一家致力于实现高标准和持续改进的公司。

在增进顾客满意度方面，ISO 9001质量管理体系能够给予企业具有建设性与系统性的指导作用，“计划、执行、检查、行动”结构确保客户需求得到充分考虑和满足。试运行该体系后，信达证券再次对客户进行了满意度调查。调查结果显示，总体满意度达到91.89%。通过进一步的数据分析，信达证券对顾客预期有了更深入的了解并据此找到了改进方向。

经过一系列的改进工作，信达证券实现了预期目标，并向BSI提交了按ISO 9001质量管理要求进行申请。通过BSI的严格审核，信达证券股份有限公司获得了ISO 9001：2008质量管理体系认证证书，标志着公司ISO 9001质量管理体系建设工作取得了阶段性成果。

信达证券合规总监吴立光表示：在推行ISO9001之前，我们对实施这一体系对企业未来发展大有裨益这一点有所了解。在构建和实施ISO 9001后，从信达证券管理层

到基层工作人员，都感觉到了企业制度建设方面所取得的真正改观和内部工作流程上的优化。最具体的表现就是在制度体系上更加具备可操作性和适用性，并且减少了一些过于含糊或原则的规定，使流程更加的细化；完善了外部文件识别，以确保业务开展的合规性；通过业务操作要求的严密可控，以及强化权限管理、系统安全措施，做到了业务过程的有效控制，此外，在审核过程中，经验丰富的BSI专家们为信达证券提供了很多针对性的建议，帮助我们分析了客户流失的原因，提出客户服务软硬环境的整体改进，对标准的深刻理解、严格要求和有效指导有助于我们进一步提升核心竞争力。

为何选择BSI?

BSI是世界上第一个质量管理体系标准BS 5750（ISO 9000系列前身）的创始者，以及ISO 9000技术委员会的长期主要会员，在标准领域的知识和经验首屈一指。数百年的经验累积，使BSI深刻了解如何充分利用质量管理体系的优势，帮助企业释放自身的真正潜力。BSI所具备的这些优势使信达证券最后选择了BSI作为其ISO 9001质量管理体系的认证机构。信达证券希望能够以业界最严格的审核来完善企业的质量管理体系，并使其在现时和未来的发展中均发挥最大效用。

bsi.

Contact us to find out how BSI can help your business make excellence a habit

BSI中国区网络 BSI China Region Network

网址 (Website) : www.bsigroup.cn

电邮 (E-mail) : infochina@bsigroup.com

全国免费热线 (BSI HOT-LINE) : 800 810 0045

北京 Beijing 电话 (Tel) : (86-10) 6515 7060

上海 Shanghai 电话 (Tel) : (86-21) 6431 2638

深圳 Shenzhen 电话 (Tel) : (86-755) 8351 6822

广州 Guangzhou 电话 (Tel) : (86-20) 3825 1417

香港 HongKong 电话 (Tel) : (852) 3149 3300



The BSI certification mark can be used on your stationery, literature and vehicles when you have successfully achieved certification