

学校编码: 10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学 号: X200115006

UDC \_\_\_\_\_

知  
识  
服  
务  
:  
期  
货  
经  
纪  
公  
司  
发  
展  
的  
新  
思  
路

## 学 位 论 文

# 知识服务: 期货经纪公司发展的新思路

## Knowledge Service: New Idea for the Development of Future Brokerage Company

黄 辉

指导教师姓名: 孟林明 副教授

申请学位级别: 硕 士

专 业 名 称: 工商管理(MBA)

论文提交日期: 2004 年 11 月

论文答辩时间: 2004 年 12 月

学位授予单位: 厦 门 大 学

学位授予日期: 2005 年 月

黄  
辉

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评 阅 人: \_\_\_\_\_

指  
导  
教  
师  
:  
孟  
林  
明  
副  
教  
授

2004年 11 月

## 厦门大学学位论文原创性声明

兹呈交的学位论文，是本人在导师指导下独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文而产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

## 摘 要

中国的期货市场历经了十多年的风霜，在经历了初创、盲动发展、清理整顿、规范发展的艰苦历程后，目前已经进入崭新的发展时期。在经历了大起大落后的期货经纪公司，面对当前发展良机，能否改变过去简单、短视的经营服务理念，树立知识服务的公司发展新观念，围绕知识服务这一核心竞争力进行组织变革、建立相适应的企业文化，将决定期货经纪公司能否在市场发展的过程中脱颖而出并持续发展。

本文在简要介绍我国期货市场发展过程、期货交易特点及期货经纪公司作用的基础上，重点分析知识服务在期货经纪公司经营过程中的重要作用，并就如何进行知识服务建设及配合知识服务对公司组织结构再造、重建企业文化等方面提出相应对策及建议。

本文共分三章。

第一章简要介绍我国期货市场的发展过程、目前面临的机遇和挑战。

第二章将首先介绍期货交易的特点及期货经纪公司在期货交易过程中所起的作用，详细分析期货经纪公司知识服务的具体含义及在市场发展新时期知识服务在公司长远经营发展中的决定性作用；同时，文中还将分析公司进行知识服务的方法，介绍知识服务的三种模式及其优劣。

第三章针对期货经纪公司的规范管理及知识服务的需要，分析并提出公司进行组织变革及再建相适应的企业文化的建议。

高质量的知识服务是期货经纪业务持续盈利的关键。为了更好地开展知识服务，经纪公司必须进行知识管理，建立交易专家团队。有了知识服务，经纪公司还需要真正能发挥知识服务效率的组织结构，为了获得发展，期货经纪公司必须完善公司的组织结构，建设相适应的公司企业文化。

**关键词：**期货经纪公司；知识服务；组织变革。

## **ABSTRACT**

The last 10 years saw a lot of profound changes in the Chinese future market. After all the difficulties from the very beginning to its relatively maturity of today, the Chinese future market has ran into a new developing era.

Those future brokerage companies, having experienced all the ups and downs in past 10 years, are now facing a golden development opportunity. Could these companies change their old, simple, short-sighted business philosophy; establish new knowledge-service idea; undertake a service-oriented organizational reform; build a suitable corporate culture, all these factors will decide the long term development of these companies.

This article briefly introduces the developing process of the Chinese future market and its characteristics. Targeting on the function of the future brokerage companies, this article focus its analysis on how knowledge service plays its important role in the operation of these companies. This article also further elaborates on how to establish the knowledge service structure and provides relative strategies and recommendations on corporate organizational re-construction, re-build of corporate culture.

This article has been divided into 3 chapters.

Chapter 1: brief introduction on the developing process of Chinese future market and all the opportunities and challenges it is now facing.

Chapter 2: Introduction on the Characteristics of future transaction and the operational function of a future brokerage company; Detail analysis on the content of knowledge service and the decisive effect on a company's long term development. Analysis on how to precede a knowledge service; introduction of 3

models of knowledge service and an analysis on their advantages and disadvantages.

Chapter 3: Analysis and recommendation on corporate organizational reform and establishment of relative corporate culture, focusing on the standardization management and the need for knowledge service.

High-quality knowledge service is the key factor for future brokerage to gain long-term profit. In order to implement a better knowledge service, brokerage companies should integrate knowledge management; build up a trading expert team. They also need an efficient organizational infrastructure. For a better development, brokerage companies should improve corporate organizational structure and establish a suitable corporate culture.

**Key Words:** Future Brokerage Company; Knowledge Service; Organization Innovation.

前言 .....	1
<b>第一章 期货经纪业面临的市场机遇与挑战 .....</b>	<b>3</b>
<b>第一节 期货市场十年发展的足迹 .....</b>	<b>3</b>
一、创立及混乱发展阶段（1990—1993） .....	3
二、清理整顿阶段（1994—1997） .....	4
三、规范发展阶段（1998—2000） .....	4
<b>第二节 2003 年期货市场形势及 2004 年市场状况 .....</b>	<b>5</b>
一、2003 年期货市场形势 .....	6
二、2004 年期货市场状况 .....	9
<b>第三节 面临的机遇与挑战 .....</b>	<b>10</b>
<b>第二章 期货交易与期货经纪公司的知识服务 .....</b>	<b>12</b>
<b>第一节 期货交易与期货经纪公司 .....</b>	<b>12</b>
一、期货交易 .....	12
二、期货交易流程与期货经纪公司 .....	15
<b>第二节 期货经纪知识服务 .....</b>	<b>16</b>
一、显性知识服务与隐性知识服务 .....	16
二、高质量的知识服务是经纪业务持续盈利的关键 .....	18
三、一个以知识服务创造辉煌的案例 .....	20
四、用知识服务与客户建立长期伙伴关系 .....	21
<b>第三节 经纪公司的知识管理 .....</b>	<b>21</b>
一、作为学习型组织的经纪公司 .....	22

二、建立交易专家团队 .....	23
三、期货公司的知识服务模式分析 .....	25
<b>第三章 期货经纪公司的组织变革 .....</b>	<b>29</b>
<b>第一节 期货经纪公司的组织变革目标 .....</b>	<b>29</b>
<b>第二节 完善组织结构和规章制度 .....</b>	<b>30</b>
一、反思经纪公司的不规范行为 .....	30
二、完善组织结构 .....	31
三、完善规章制度 .....	32
四、创造新的组织形式和新的制度 .....	33
<b>第三节 形成正确的企业文化导向 .....</b>	<b>34</b>
一、反思过去从业人员价值观念的偏差 .....	35
二、引导员工树立期货从业人员正确的价值观 .....	36
三、增强员工对公司的归属感 .....	36
四、增强员工的团队协作和创新精神 .....	37
<b>结束语 .....</b>	<b>39</b>
<b>参考文献 .....</b>	<b>40</b>
<b>后记 .....</b>	<b>42</b>

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 前 言

经历了长期行业低迷的期货行业现在正面临着历史性的发展机遇。2001年九届全国人大四次会议审议通过的“十五”计划纲要中提出要“积极发展大宗商品批发市场，稳步发展期货市场”；2003年，中国期货市场在没有新品种推出的情况下，依靠内部挖潜实现了高速增长，交易规模创造历史最好水平；2004年年初国务院在《国务院关于推进资本市场改革开放和稳定发展的若干意见》中再次明确提出“稳步发展期货市场，在严格控制风险的前提下，逐步推出为大宗商品生产者和消费者提供发现价格和套期保值功能的商品期货品种”，之后新品种郑商所棉花、上期所燃料油期货推出、大商所玉米期货恢复交易，中国的期货市场正在迎来前所未有的良机。

作为期货市场重要组成部分的期货经纪公司，如何把握住当前的发展良机在中国期货市场中得到壮大发展，这一战略性问题已经摆在了经纪公司管理者的面前。反思过去，为了避免重复过去的错误，经纪公司一定要改变过去的经营理念。过去，经纪公司重中介、轻服务，重眼前、轻长远的经营特点对整个经纪业的良性积累发展极为不利。如果说，当时的经纪公司还能获利甚丰，一方面是投资需求使然，另一方面就是技术的限制。反观现在，随着资本市场的大发展，投资机会的增多，期货市场面临着更多投资工具的竞争。再加上网上交易的逐步成熟，传统的经纪业务将会受到更大的压力。目前，在一些期货经纪公司仍继续执着地以价格战从正面强行突围的同时，更多的期货经纪公司已经开始回归理性，思考客户心中真正之所需，从“通道服务”转向“通道服务+知识服务”，强调知识服务在市场竞争中的重要性，以争取非价格竞争的空间。

以客户满意为中心，大力开展知识服务，通过高质量的知识服务使投资

者能持续获利，并对其他潜在客户产生示范效应。只有这样才能使公司的经纪业务步入良性循环，才能使经纪公司实现资本(包括有形资本和无形资产)成长的战略最大化。网上交易的兴起必然导致期货交易代理手续费的逐步降低，这样经纪公司的利润空间就被压缩了。填补这个缺口的只能是知识服务，通过知识服务留住客户，通过有偿的知识服务获得利润，围绕“提高知识服务的效率”来建设有效的组织结构，这是经纪公司未来生存的法宝。对于当今期货经纪公司经营发展的研究，其意义就在于，可以给经纪公司的经营理清思路，转变理念，以尽快适应新的竞争形势。

## 第一章 期货经纪业面临的市场机遇与挑战

### 第一节 期货市场十年发展的足迹

对于中国期货市场来说，20 世纪的最后十年浓缩了市场从初创、盲动，到清理整顿、法制规范的全过程。当中国确定了由计划经济向商品经济转轨的时候，就已埋下了新中国期货市场的种子。随着经济体制改革的进程和市场经济体系的确立，这颗种子开始在适宜的环境下萌动、发芽。

#### 一、创立及混乱发展阶段（1990—1993）

1990 年 10 月 12 日，中国郑州粮食批发市场成立了。尽管当时它尚是一个现货批发市场，但已超越了一般批发市场的意义。它引入的期货交易机制和其明确的“由现货起步，向期货市场过渡”的指导思想，宣告了新中国期货市场的诞生。

1991 年 6 月 10 日，深圳有色金属交易所成立，并于 1992 年 10 月率先推出了特种铝的标准化合约；1992 年 5 月，上海金属交易所开业，1993 年 3 月开始了标准铜的期货合约交易；1993 年 5 月 28 日，郑州商品交易所与郑州粮食批发市场并行运作。

1992 年，中国第一家期货经纪公司广东万通期货经纪公司成立，之后，广东、上海相继成立了一大批期货经纪公司。1992 年 12 月 28 日，中国首家国家级大型期货经纪公司——中国国际期货经纪公司成立。

进入 1993 年，我国期货市场进入了膨胀发展阶段，各省市、中央部委纷纷建立现货及期货交易市场，期货经纪商大量涌现，市场交易也空前活跃。然而，迅猛的发展势头使我国期货市场进入了盲目混乱的状态。至 1993 年

底，全国冠以“商品交易所”、“期货交易所”名称的机构有 50 多家，其中开业的有 33 家，上市交易品种七大类 50 多个，各类期货经纪公司 300 多家。由于盲目发展缺乏统一管理，加上对于期货这一新兴行业，法律上也缺乏相应的制度规定，因此市场处于无序竞争的混乱状态，非法代理盛行、交易对赌、对冲等违规行为严重，出现了南京“金中富”、郑州“财鑫事件”等系列纠纷案件。

## 二、清理整顿阶段（1994—1997）

针对国内期货市场盲目发展的态势，1993 年 11 月 4 日，国务院发布了《关于坚决制止期货市场盲目发展的通知》，拉开了我国期货市场大规模清理整顿的序幕。

1994 年 10 月，中国证监会首批确定 11 家交易所为试点交易所，之后，又有由部分交易所联合而成的四家交易所被确定为试点交易所。

1995 年底，中国证监会对期货经纪公司实行统一管理，颁发《期货经纪业务许可证》。

在这一阶段，期货行业在证监会的统一管理下得到有序发展，市场竞争较为规范，但由于交易所交易交割制度的不完善、品种设置不合理及地方保护主义影响，期货风险事故频发，如：95 年国债期货事件、96 年苏州红小豆事件、97 海南中商橡胶事件等。

在清理整顿中，国家有关部门先后暂停了钢材、食糖、煤炭、粳米、菜籽油、干茧、生丝、原油、成品油、大豆油、红小麦等品种。1995 年 5 月 18 日，暂停了国债期货交易；7 月，对天津红小豆事件进行了查处，“冷冻”了玉米期货；10 月，责令长春联交所停业整顿。

## 三、规范发展阶段（1998—2000）

1998 年 8 月，国务院发布了《关于进一步整顿和规范期货市场的通知》，

我国期货市场进行了第二次结构调整，期货交易所由 14 家撤并为上海期货交易所、郑州商品期货交易所和大连商品交易所三家。至 1999 年岁尾，结构调整后的三家期货交易所正式亮相，新的领导班子和新的理事会也相继产生，形成了中国期货市场三个强有力的“龙头”。

1999 年 9 月 1 日，对于中国期货市场来说，不舍于脱胎换骨、再获新生的起点。就在这一天，中国期货市场的第一部法规——《期货交易管理暂行条例》以及与之配套的《期货交易所管理办法》、《期货经纪公司管理办法》、《期货从业人员资格管理办法》和《期货经纪公司高级管理人员任职资格管理办法》正式实施了。《条例》和四个《办法》的颁布和实施，构筑起了中国期货市场的基本法制框架，为中国期货市场的法制化建设奠定了基础，标志着中国期货业从此告别了无法可依、艰难探索的漫漫长夜，迎来了依法治市、规范发展的黎明。《条例》和四个《办法》的颁布和实施，形成了中国期货市场发展史上的一个转折点和里程碑。

1999 年 12 月 25 日，江泽民主席签署主席令，发布了由九届全国人大常委会第十三次会议表决通过的《刑法修正案》。《刑法修正案》将惩治有关期货犯罪的条款正式列入《刑法》，从而为惩治期货犯罪铸就了利剑，在《条例》的基础上大大提高了期货市场法规的层次，加大了打击期货犯罪的力度。

2000 年 5 月 26 日，中国证监会制定并发布了《关于加强期货经纪公司内部控制的指导原则》。

2000 年 12 月 28 日，业内人士盼望已久的行业自律组织——中国期货业协会宣告成立，为中国期货市场在 20 世纪的历程划上了一个圆满的句号。

## 第二节 2003 年期货市场形势及 2004 年市场状况

经过清理整顿，期货市场的规模大幅萎缩，交易品种减少至 6 个，入市

资金规模锐减，行业进入低迷的徘徊时期。但通过清理整顿和规范，淘汰了一大批不具备期货市场要求的交易所及经纪公司，取消了不适合作为期货品种的上市品种合约，期货市场的管理体系、相配套法规体系和市场框架初步形成，期货行业进入了规范发展的良性轨道，为 2003 年的迅猛发展奠定了坚实的基础。

### 一、2003 年期货市场形势

在经历了长期行业低迷后，2003 年中国期货市场在没有新品种推出的情况下，依靠内部挖潜实现了高速增长，交易规模创造历史最好水平。

#### （一）期货交易规模创历史新高，期货业经营效益全面好转

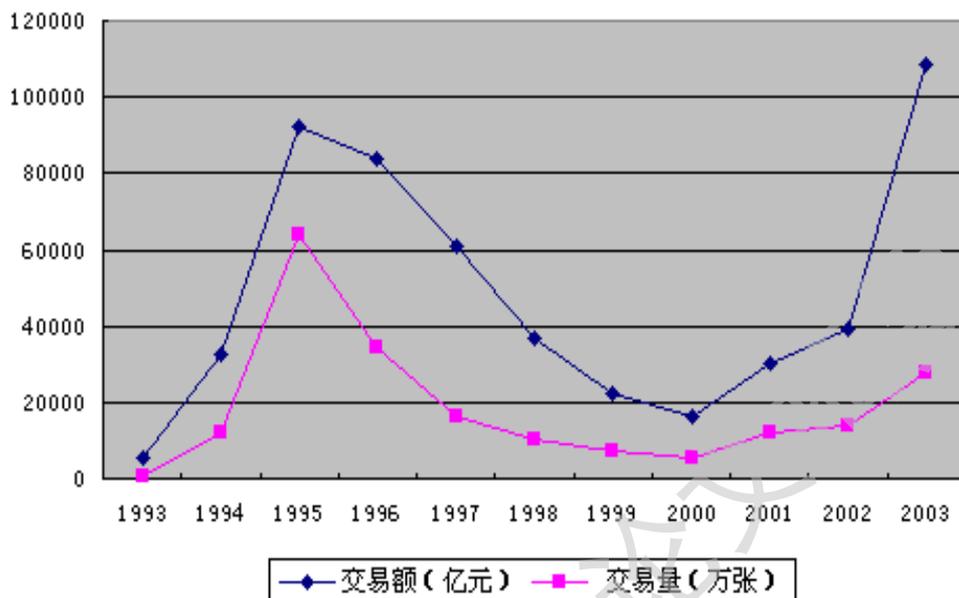
2003 年三大期货市场全面活跃，交易规模大幅度增长（见表 1-1）。全年共成交期货合约 27986.43 万手，成交金额总计 108396.59 亿元，分别比上年增长 100.76% 和 174.52%。成交金额突破 10 万亿元，超过 1995 年期货市场的历史最好水平（见图 1-1）。

表 1-1 2003 年各期货交易所交易情况

交易所	总成交量 (万张)	比上年 (%)	市场份额 (%)	交易金额 (亿元)	比上年 (%)	市场份额 (%)
上海期货交易所	8015.96	229.25	28.64	60539.91	269.11	55.85
大连商品交易所	14994.7	53.57	53.56	39896	36.81	36.81
郑州商品交易所	4975.77	172.64	17.8	7953.12	253.46	7.34
合计	27986.43	100.76	100	108396.59	174.52	100

资料来源：中国证券监督管理委员会：《2003 年中国证券期货市场统计年鉴》，百家出版社。

图 1-1 1993~2003 年全国商品期货交易规模变化趋势



资料来源：中国证券监督管理委员会：历年《中国证券期货市场统计年鉴》，百家出版社。

2003 年三个期货交易所全面实现赢利；期货经纪业全年代理总额 10.69 万亿元，比上年增长 176.94%，实现了扭亏增盈，赢利面超过 70%。<sup>①</sup>

## （二）新品种未推出，高速增长来自于市场的内涵发展

2003 年大家期盼的新品种仍然没有推出，市场的生存与发展依然依靠老品种。现有的大部分品种交易大幅度增长（见表 1-2），市场流动性增强，期货与现货的比例逐步提高，出现老品种均衡发展、共创繁荣的局面，中国期货市场依靠内生力量实现了持续快速发展。

<sup>①</sup> 中国证券监督管理委员会：《2003 年中国证券期货市场统计年鉴》，百家出版社

表 1-2 2003 年商品期货分品种交易情况

品种名称	总成交量 (万张)	比上年 (%)	交易金额 (亿元)	比上年 (%)	市场份额 (%)
大豆	12000.16	91.61	33312.42	151.96	30.73
铜	2233.26	92.65	21622.29	135.27	19.95
天然胶	5351.6	565.46	35705.06	788.66	32.94
铝	431.1	-8.5	3212.56	0.6	2.96
硬麦	3044.88	166.97	4687.6	208.11	4.33
强麦	1930.89		3273.08		3.02
豆粕	2994.54	239.97	6583.57	317.44	6.07
<b>合 计</b>	<b>27986.43</b>	<b>100.76</b>	<b>108396.6</b>	<b>174.52</b>	<b>100</b>

资料来源：中国证券监督管理委员会：《2003 年中国证券期货市场统计年鉴》，百家出版社。

### （三）主要交易品种行情火爆，市场运行基本平稳

受国际、国内市场供求变化的影响，2003 年期货市场所有上市品种价格出现激烈波动，较大幅度上涨。交易品种少，资金集中，交易规模大幅增长的同时蕴藏着巨大的市场风险。3 月天然胶期货出现了持续跌停板的事件；8 月硬麦期货出现了持续性的暴跌行情；10 月大豆和豆粕期货进入暴涨阶段。面对市场风险的严峻考验，各交易所及时出台了一些控制风险的政策，打击了操纵市场行为，化解了市场风险，保护了投资者的利益。十一以后几家交易所面对大幅上涨的行情，同时提高了交易保证金，保证了市场的平稳运行。

### （四）期货市场功能进一步发挥，国际地位不断提高

2003 年 8 月、9 月份，大豆、小麦等期货品种的价格开始出现触底回升，10 月份现货市场的粮食价格随后大幅上涨，充分展现出期货市场发现价格和预警功能；黑龙江省及时向农民宣传大豆期货价格，使农民真正得到大豆价格上涨的好处；年初强筋小麦上市交易，促进了农业产业结构调整和小麦质量的提高。期货市场的功能在实践中被社会所认识，并向广度和深度发展，期货品种的上、中、下游各环节都有更多的企业开始利用期货市场避险、保

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库