

2018 年证券期货市场主体服务电话畅通情况报告

投资者咨询服务电话是投资者与市场主体沟通的重要渠道，畅通的沟通渠道是投资者与市场各主体之间增加了解、加强互信、化解矛盾、解决纠纷的重要方式，同时也是化解风险、提升投资者对市场信心的第一道防线。为了解投资者咨询服务电话的畅通情况，切实保护投资者合法权益，同时也为进一步落实会领导关于“开展分层、分类、精准评价”的工作要求，近期，投保基金公司**对证券公司、基金公司、期货公司和 A 股上市公司**四类市场主体开展了**2018 年投资者咨询服务电话畅通情况调查**。

一、调查背景和方法

投资者咨询服务电话是投资者与证券市场各主体沟通联系的重要渠道，也是市场主体了解投资者诉求建议，自觉保护投资者知情权、求偿权等合法权益的重要途径。根据投资者反映突出的咨询服务电话不畅通的情况，投保基金公司分别于**2013 年对上市公司**，**2015 年对投资者通过 12386 投诉的各类对象**，**2016 年和 2017 年对全部证券公司、基金公司、期货公司和上市公司**四类市场主体，进行了多次电话调查，调查结果得到监管部门重视，对督促各主体保持电话畅通，做好投资者服务起到积极作用。

2018 年，我们连续第三年对全部证券公司、基金公司、期

货公司和上市公司四类市场主体开展电话调查，通过各行业协会、公司网站以及上市公司年报、公告等渠道查询确认电话号码。5月2日—5月15日，我们组织调查人员在工作时间（9:00-11:30，14:00-16:30），围绕“电话是否有人接听”，“接听人员能否有效回答问题”以及“接听人员态度是否友好”三个方面对四类主体共3814个调查对象进行了三轮电话调查。

二、调查结果

经对调查记录的汇总整理，形成如下结果：

（一）三轮平均77.59%的电话有人接听，证券公司平均有人接听的占比较高

三轮电话调查共拨打11442（3×3814）次电话，四类主体电话有人接听平均占比为77.59%，电话拨通后无人接听平均占比为20.80%，占线及其他异常情况平均占比为1.61%。

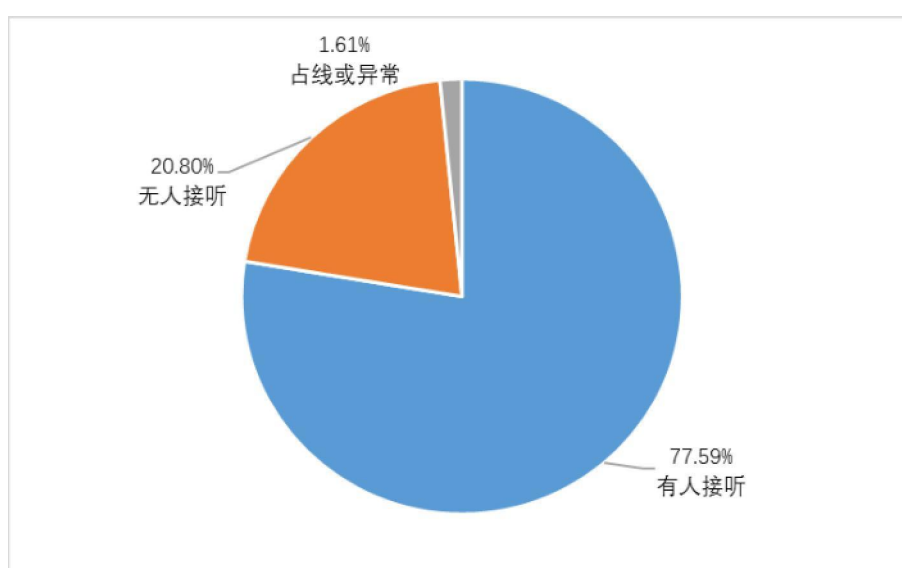


图1：电话有人接听情况占比图

从被调查主体来看，证券公司有人接听平均占比较高，达到

94.50%；上市公司有人接听平均占比较低，为 76.10%；期货公司和基金公司有人接听平均占比分别为 93.56%和 89.00%。

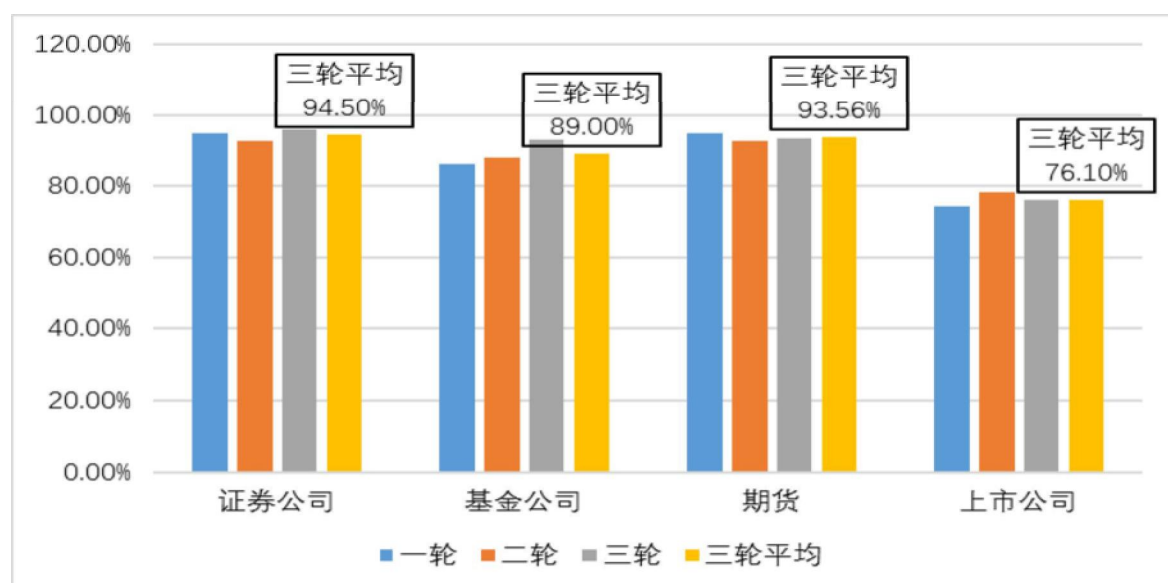


图 2: 四类对象电话有人接听的占比

（二）三轮调查均有人接听的占比为 56.06%，均无人接听的占比为 5.14%，上市公司三轮均无人接听的占比较高

在三轮调查中，3 次全都有人接听的调查对象有 2138 家，占比 56.06%，2 次有人接听的有 984 家，占比 25.80%，1 次有人接听的有 496 家，占比 13.00%，3 次均无人接听的有 196 家，占比 5.14%。

表 1: 三轮拨打接有人接听的次数分类占比表

	3 次均无人接听	1 次有人接听	2 次有人接听	3 次均有人接听
调查对象家数	196	496	984	2138
调查对象占比	5.14%	13.00%	25.80%	56.06%

在三轮调查中，196 家公司 3 次均无人接听，其中基金公司 1 家，期货公司 1 家，上市公司 194 家。三轮均无人接听的上市公司占被调查上市公司总数的 5.60%，占比较高。

表 2：三轮调查均无人接听的情况

对象类别	调查对象个数	三轮均无人接听个数	三轮均无人接听占比
证券公司	97	0	0.00%
基金公司	100	1	1.00%
期货公司	150	1	0.67%
上市公司	3467	194	5.60%

（三）电话有人接听时，93.94%的接听人员能够有效回答问题，基金公司 100%能够有效回答问题

在三轮调查中，如果电话拨通后有人接听，调查员以投资者身份向其简单咨询问题，如：对证券公司和期货公司咨询开户和手续费问题，对基金公司咨询购买渠道和申购赎回时间问题，对上市公司咨询投资者开放日、路演活动安排等。

经统计，三轮调查中，接听后能够有效回答问题的公司分别为 2725 家、2847 家和 2768 家，平均有效回答占比为 93.94%；而在电话中回答“不清楚、不知道、不负责”或者转接别处后无人接听、占线、自动挂断等不能有效回答问题的占比为 6.06%。

表 3：三轮电话调查接听者回答问题情况表

	有人接听个数	有效回答问题个数	有效回答占比	不能有效回答问题个数	不能有效回答占比
第一轮	2892	2725	94.23%	167	5.77%
第二轮	3024	2847	94.15%	177	5.85%
第三轮	2962	2768	93.45%	194	6.55%
三轮平均			93.94%		6.06%

四类主体均表现较好，对比来看，基金公司表现最好，三轮调查每次都能 100%有效回答问题，其次是期货公司、证券公司和上市公司。

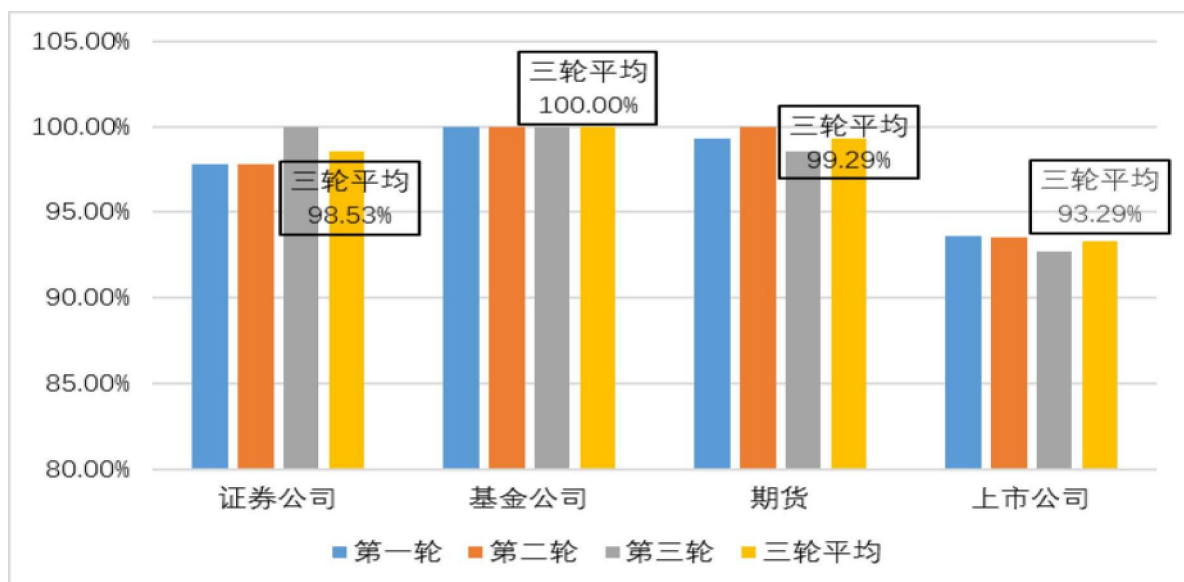


图 3: 四类对象在有人接听后有效回答问题的比率

(四) 电话有人接听时，86.78%接听人员态度友好，证券公司态度较好

根据接听人员回答问题的态度，调查员按照“态度友好”、“态度一般”、“态度较差”进行评价。调查显示，在有人接听电时，电话接听人员的态度普遍较好，态度较好的平均占比为 86.78%，态度一般的平均占比为 11.82%，态度不友好的平均占比为 1.40%。

表 4: 三轮电话调查接听者态度情况表

	有人接听个数	态度友好个数	友好占比	态度一般个数	一般占比	态度较差个数	较差占比
第一轮	2892	2754	95.23%	119	4.11%	19	0.66%
第二轮	3024	2643	87.40%	330	10.91%	51	1.69%
第三轮	2962	2302	77.72%	605	20.43%	55	1.86%
三轮平均			86.78%		11.82%		1.40%

在四类主体中，证券公司接听人员态度较好，被调查员评价为态度友好的占比为 99.26%，基金公司、期货公司和上市公司态度友好的占比，分别为 97.73%、96.20%和 85.48%。

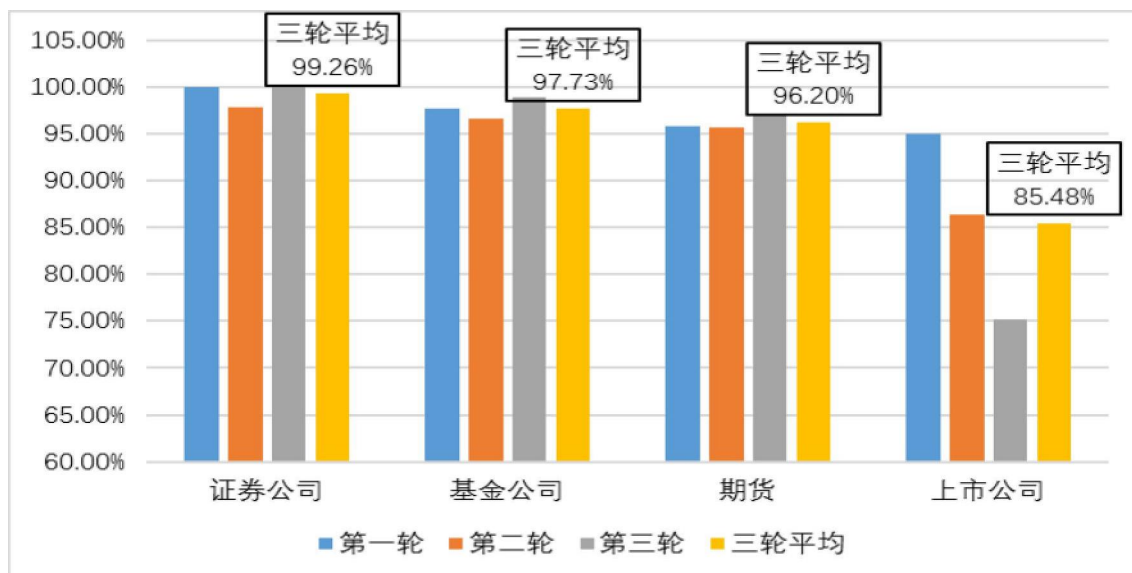


图 4：四类对象电话接听人员态度友好的占比

三、取得的成绩和存在的问题

（一）投资者咨询服务电话平均接听率 77.59%，较去年上升较大

四类市场主体平均电话接听率达到为 77.59%，较去年的 66.29%有较大上升，且为近三年最高，反映出各主体电话畅通情况有较大提升。

（二）三轮拨打均无人接听的公司占比 5.14%，较去年大幅减少

在调查中，有 196 家公司的电话三轮均无人接听，占全部调查对象的 5.14%，与去年的 367 家和 11.58%相比，不论是公司绝对数量还是公司占比，均有大幅减少，反映出各主体电话畅通情况明显好转。

（三）上市公司电话接听率 76.10%，仍存在一定提升空间

四类主体比较来看，证券公司、基金公司和期货公司的电话

均是专门的投资者服务电话，负责接听人员较多，接听率也较高；上市公司电话是证券事务代表或董秘电话，负责接听人员相对较少，且上市公司数量较多，情况比较复杂，接听率仅为 76.10%，还存在一定提升空间。

（四）部分公司接听人员不能有效回答问题，服务态度有待进一步提高

在有人接听电话时，对于调查员提出的问题有 6.06%的接听人员不能有效回答问题，较去年的 5.52%有所上升。接听人员有的称自己不清楚，有的称负责人不在，有的要求必须实名转接，有的在转接过程中电话又无人接听或者挂断，有的让调查员拨打其他号码，总之有各种理由和借口，不能有效回答问题。接听人员的态度大多数较好，接听态度友好的比例为 86.78%，较去年 77.29%有较大提升，但仍有待进一步提高。

（五）三年来电话调查总体情况

三年连续调查显示，四类市场主体的电话畅通情况取得了一定进步，电话有人接听的比比例有所提高，三轮拨打均无人接听的比比例显著下降，接听人员回答问题的表现和服务态度的表现总体较好。但同时我们也可以看出，有人接听比比例和态度友好比比例波动较大，能够有效回答问题的比比例有小幅下降，各类主体仍需加强对投资者咨询服务电话的重视。

表 5：三年电话调查情况简表

主要指标	2016 年	2017 年	2018 年
电话有人接听的比例	74.56%	66.29%	77.59%
三轮拨打均无人接听的比例	8.96%	11.58%	5.14%
能够有效回答问题的比例	95.66%	94.48%	93.94%
回答态度友好的比例	81.82%	77.29%	86.78%

四、建议

投资者服务电话畅通对提升市场主体服务水平、增强证券行业竞争力、维护投资者合法权益具有积极意义，根据近几年的调查情况，我们建议：**一是**各市场主体首先应确保对外公布的电话号码准确无误，号码出现变更时要及时公告；**二是**各市场主体要配备专人接听投资者电话，对有条件的上市公司，应尽量多安排一些接听人员；**三是**对电话接听人员加强培训，增强服务意识，改善服务态度，对于难以回答的问题应记录并主动回复投资者；**四是**有关部门应建立电话畅通情况监督检查的长效机制，积极利用电话调查结果，监管部门应对长期电话不通的市场主体采取适当的监管措施，督促其改进。

（中国证券投资者保护基金公司调查评价部）

2018年8月2日

免责声明

报告中观点仅代表作者个人观点，与中国证券投资者保护基金有限责任公司无关。在任何情况下，报告中任何内容不构成任何投资建议，不做出任何形式的担保，据此投资，责任自负。

本报告版权归中国证券投资者保护基金有限责任公司所有，未获得我公司事先书面授权，任何机构和个人不得对本报告进行任何形式的复制、发表或传播。如需引用或获得我公司书面许可予以转载、刊发时，需注明出处为“中国证券投资者保护基金有限责任公司”。任何机构、个人不得对本报告进行有悖原意的删节或修改。