

2018 年证券投资者满意度调查报告

为了解投资者对监管部门、上市公司投资者保护成效的满意程度以及投资者的意见诉求，中国证券投资者保护基金公司依托全国个人投资者固定样本库，持续开展证券投资者满意度调查。2018 年 5 月 21 日至 6 月 11 日，我们共发放满意度调查问卷 5575 份，收回有效问卷 5355 份，问卷回收率为 96.05%。本次调查围绕投资者对监管部门投资者保护成效、上市公司投资者保护成效的满意度、对自身权益保护相关问题的关注程度及对提升满意度的诉求情况设置问题。按照投资者选择结果，我们计算生成满意度指数。满意度指数 50 为中性值，大于 50 时，表示投资者整体偏向满意；小于 50 时，表示投资者满意度整体偏向不满意。数值越高表示投资者满意程度越高，数值越低表示投资者满意程度越低。经对调查结果的整理分析，形成如下结论：

一、监管部门投资者保护满意度：更为满意

调查显示，投资者对 2017 年度监管部门开展投资者保护工作的成效整体比较满意，且满意度较上年明显提升；对监管部门实施的多项投资者保护举措的落实情况，投资者较为满意，其中投资者教育的落实情况最受认可；多数投资者对证监会稽查执法工作以及工作透明度情况表示认可；对 12386 热线的服务情况，投资者满意度进一步提升。

（一）监管部门投资者保护成效：投资者满意度明显提升

投资者对监管部门 2017 年度开展投资者保护工作的满意度明显改善，满意度指数¹为 68.59，较上年度提升 7.65。其中，表示满意或非常满意的投资者最多，占比合计 63.53%，较上年增加 16.91 个百分点；表示一般的投资者明显减少，占比 31.11%，较上年减少 14.22 个百分点；表示不满意或非常不满意的投资者也有所下降，占比合计 5.36%，较上年减少 2.68 个百分点。

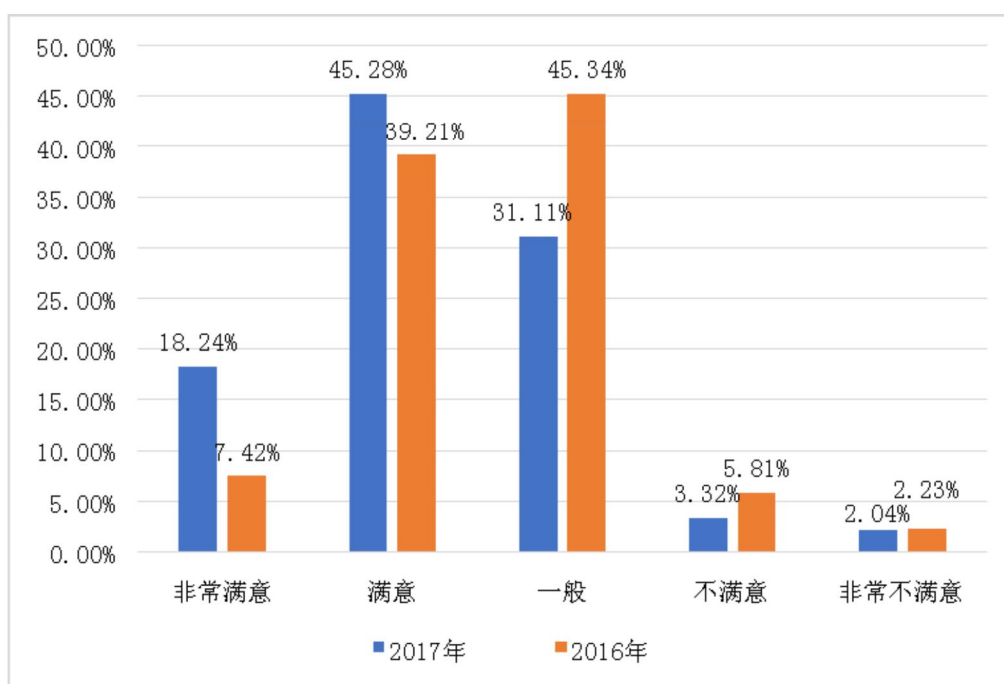


图 1：投资者对 2016-2017 年度监管部门开展投资者保护工作成效的满意度

¹ 投资者对监管部门开展投资者保护工作的满意度指数由投资者满意度加权平均分计算得出，即为“（表示非常满意的投资者人数×100+表示满意的投资者人数×75+表示一般的投资者人数×50+表示不满意的投资者人数×25+表示非常不满意的投资者人数×0）/受调查的投资者总人数”。

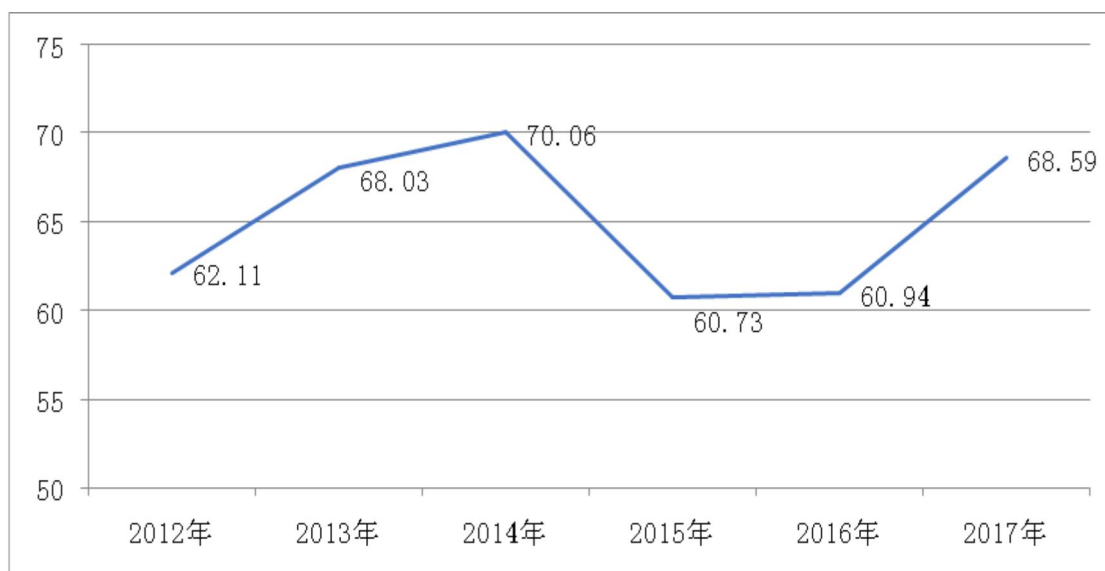


图 2：2012-2017 年度投资者满意度指数走势

（二）投资者保护举措的落实情况：投资者整体偏向满意，投资者教育的落实最受认可

投资者对监管部门 2017 年度实施的多项投资者保护举措的落实情况满意度指数²皆超过 50 中性值。其中，投资者教育的落实情况最受认可，满意度指数为 66.19，有 22.99%的投资者给予最高评分 5 分，仅 3.27%的投资者给予最低评分 1 分，另有 34.98%、29.11%以及 9.65%的投资者分别给予了 4 分、3 分和 2 分的评价；持股行权和支持诉讼的落实情况满意度相对较低，满意度指数为 59.93，有 17.27%的投资者给予最高评分，6.26%的投资者给予最低评分，另有 31.02%、32.12%以及 13.33%的投资者分别给予了 4 分、3 分和 2 分的评价；其他各项投资者保护举措落实情况满意度指数都在 60 以上，给予 4 分或 5 分较高分评

² 投资者对监管部门实施的多项投资者保护举措的落实情况满意度指数由投资者对各项举措落实情况评价的加权平均分计算得出，即投资者对每项举措的落实情况进行评价打分，分值为 1-5 分，分数越高表明情况越好，各项举措的落实情况满意度指数=（打 5 分的投资者人数×100+打 4 分的投资者人数×75+打 3 分的投资者人数×50+打 2 分的投资者人数×25+打 1 分的投资者人数×0）/受调查的投资者总人数。

价的投资者人数占比皆超过 47%，而给予 1 分或 2 分较低分评价的投资者人数占比皆不足 19%。综合来看，投资者对于监管部门实施的多项投资者保护举措的落实情况整体偏向满意。

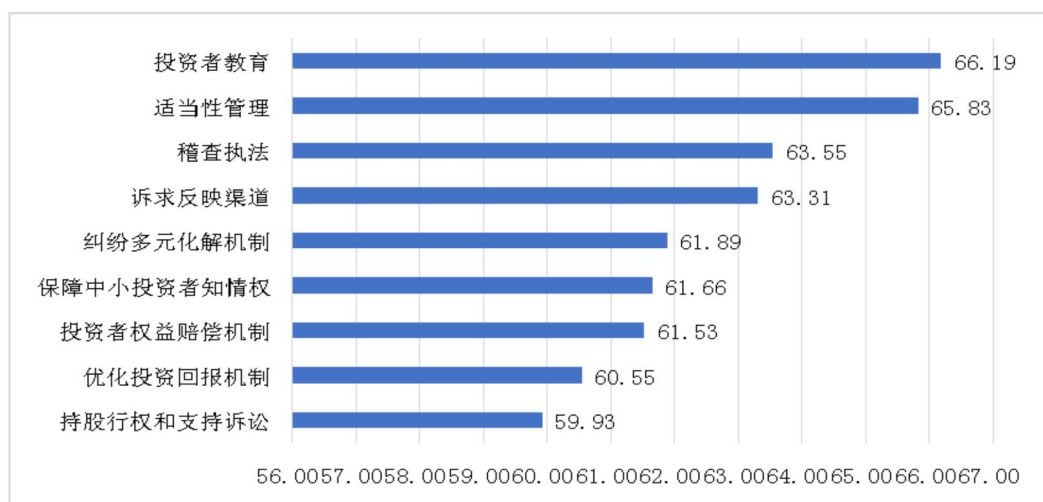


图 3：投资者对 2017 年度监管部门实施投资者保护举措的满意度指数

（三）证监会稽查执法工作及透明度情况：超六成投资者偏向满意

投资者对证监会 2017 年度稽查执法工作情况的满意度指数³为 68.12。其中，有 64.63%的投资者表示满意或非常满意；有 32.32%的投资者表示一般；仅有 3.04%的投资者表示不满意或非常不满意。投资者对证监会稽查执法透明度的满意度指数为 68.23。其中，有 64.87%的投资者表示满意或非常满意；有 31.52%的投资者表示一般；仅有 3.6%的投资者表示不满意或非常不满意。综合来看，投资者对证监会稽查执法工作及透明度情况整体偏向满意。

³ 投资者对证监会稽查执法工作及透明度情况的满意度指数计算方法与投资者对监管部门开展投资者保护工作的成效的满意度指数相同。

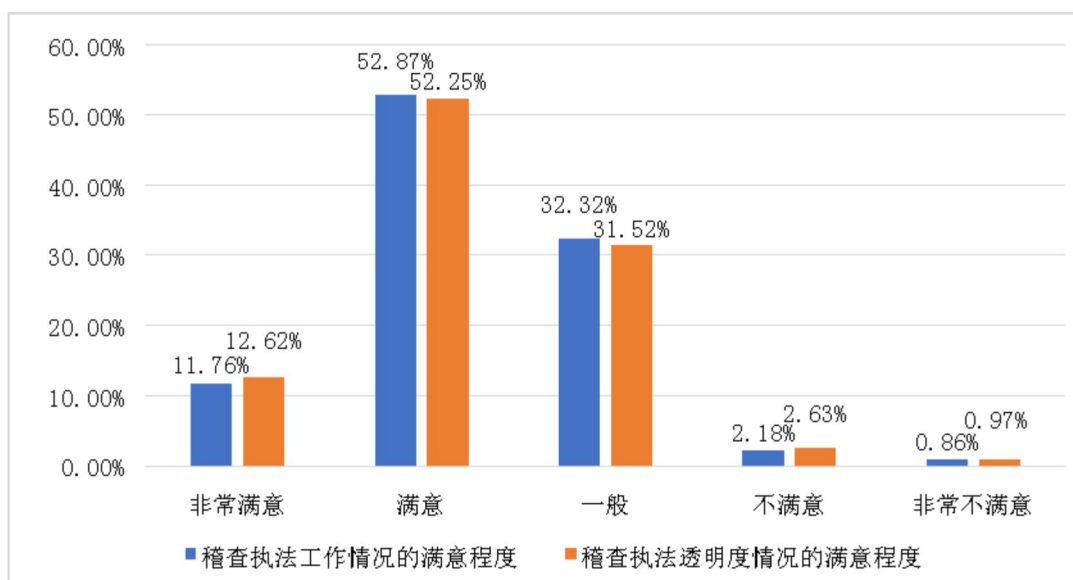


图 4：投资者对 2017 年度证监会稽查执法工作及透明度情况的满意度

（四）投资者服务热线电话满意度：投资者对 12386 热线服务满意度进一步提升

在今年受调查投资者中，有 13.67% 的投资者拨打过 12386 证监会热线，投资者对 12386 热线服务的满意度指数⁴为 73.22，较上一年增加 0.35。其中，表示满意或非常满意的投资者最多，占比合计 76.78%，较上年增加 3.22 个百分点；表示一般的投资者占比 20.49%，较上年下降 2.46 个百分点；表示不满意或非常不满意的投资者占比 2.73%，较上年减少 0.77 个百分点。综合来看，近两年投资者对 12386 热线服务较为满意，且满意程度持续提升。

⁴ 投资者对 12386 热线满意度指数计算方法与投资者对监管部门开展投资者保护工作的成效的满意度指数相同。

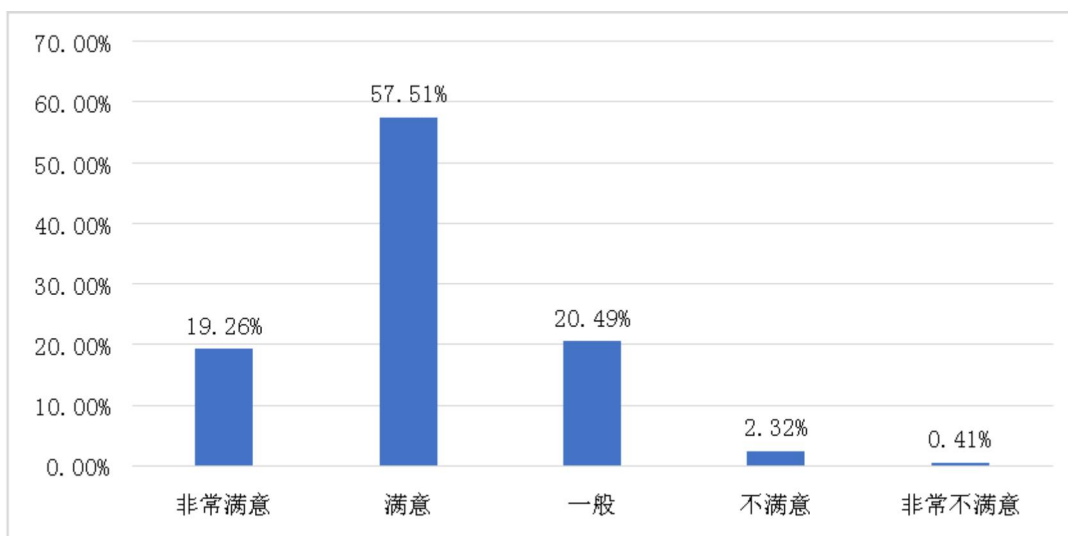


图 5：投资者对 2017 年度证监会 12386 热线服务的满意度

二、上市公司投资者保护总体满意度：整体偏向满意

上市公司是决定投资者权益能否实现的关键主体，调查显示，投资者对上市公司投资者保护总体成效满意度、决策参与权投资者保护成效满意度、知情权投资者保护成效满意度、投资收益权投资者保护成效满意度均有所上升。

（一）上市公司投资者保护满意度指数：总体满意度指数和三项子权益满意度指数均出现上升

2017 年中国上市公司投资者保护总体满意度指数⁵回升至 59.58，较上年增加 4.16。三项子权益的满意度指数⁶皆呈现不同程度的增长。其中，知情权满意度指数为 59.93，较上年提升 2.41，

⁵ 中国上市公司投资者保护总体满意度指数在计算时同时考察投资者的满意程度和对相关子权益的重视程度。经计算，2017 年中国上市公司投资者保护总体满意度指数=总体满意度加权平均分 60.05×50%+（决策参与权满意度指数 58.23×30.15%+知情权满意度指数 59.93×39.32%+投资收益权满意度指数 58.94×30.53%）×50%=59.58”，其中决策参与权满意度比重占 30.15%、知情权满意度比重占 39.32%、投资收益权满意度比重占 30.53%，三项子权益权重是根据投资者对上述权益重要程度的认识计算而得。

⁶ 子权益满意度指数在计算时同时考虑投资者的满意程度和对子权益相关内容的重视程度，即：子权益满意度指数=子权益满意度加权平均分×50%+子权益相关内容权重得分×50%，其中子权益相关内容权重得分根据投资者对相关重要程度的认识计算而得。

且在三项子权益中始终保持最高水平；投资收益权满意度指数 58.94，较上年提升 3.35；决策参与权满意度指数 58.23，较上年提升 2.73。

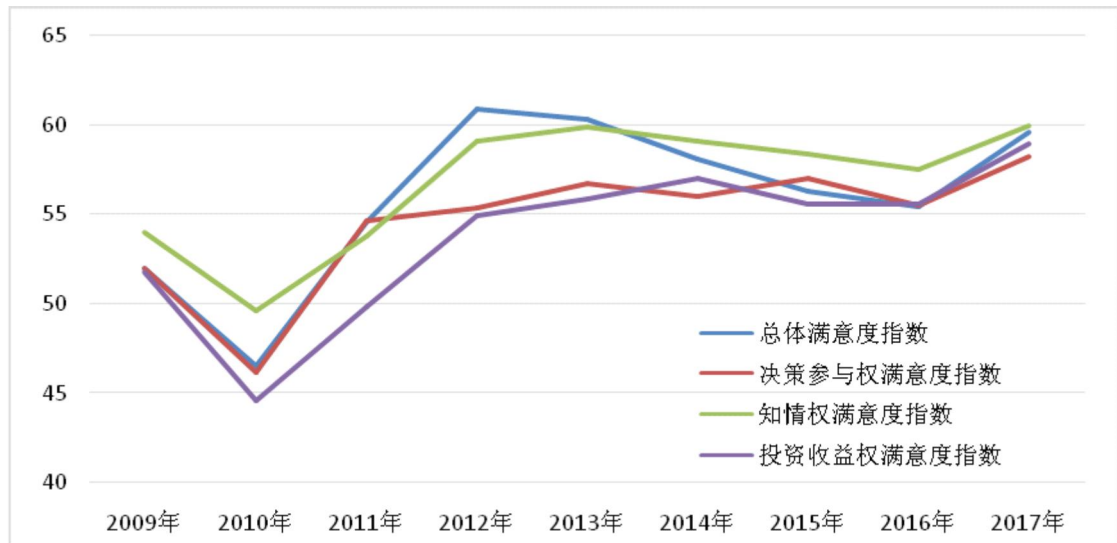


图 6: 2009-2017 年度投资者保护工作满意度指数走势

在评价上市公司对投资者权益保护的总体表现中，有 49.34% 的投资者表示满意或非常满意，较上年提升 8.11 个百分点；有 21.62% 的投资者表示不满意或非常不满意，较上年下降 7.23 个百分点；有 29.04% 的投资者表示一般，较上年略降 0.87 个百分点。

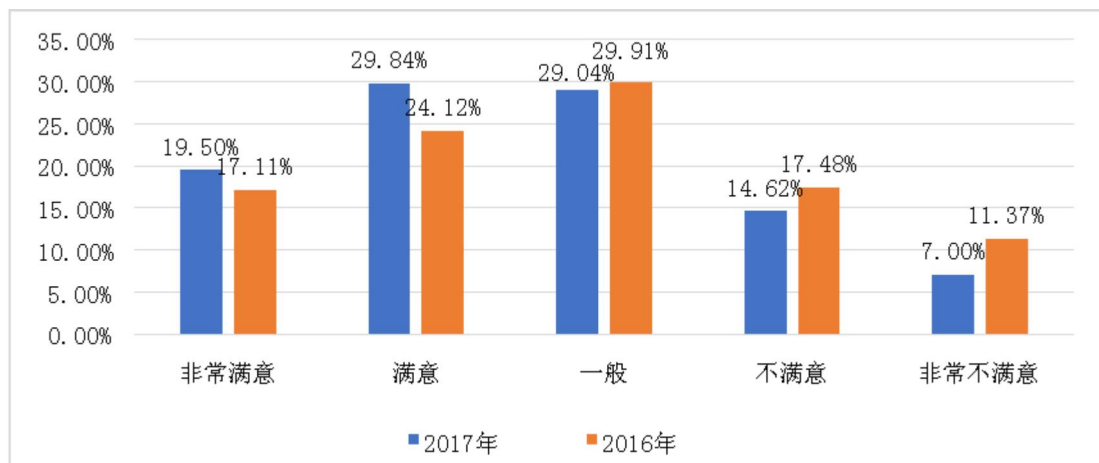


图 7: 投资者对 2016-2017 年度上市公司投资者保护总体表现的满意程度

(二)投资者对各项权益的重视程度:投资者最看重知情权,投资收益权与决策参与权重视程度接近

调查显示,投资者对决策参与权、知情权、投资收益权的重视程度排序与上年一致。投资者最看重的仍是知情权,且重视程度较上年进一步提升,其次为投资收益权,最后为决策参与权。我们根据投资者的重视程度,计算出2017年决策参与权、知情权和投资收益权的权重分别为30.15%、39.32%和30.53%。

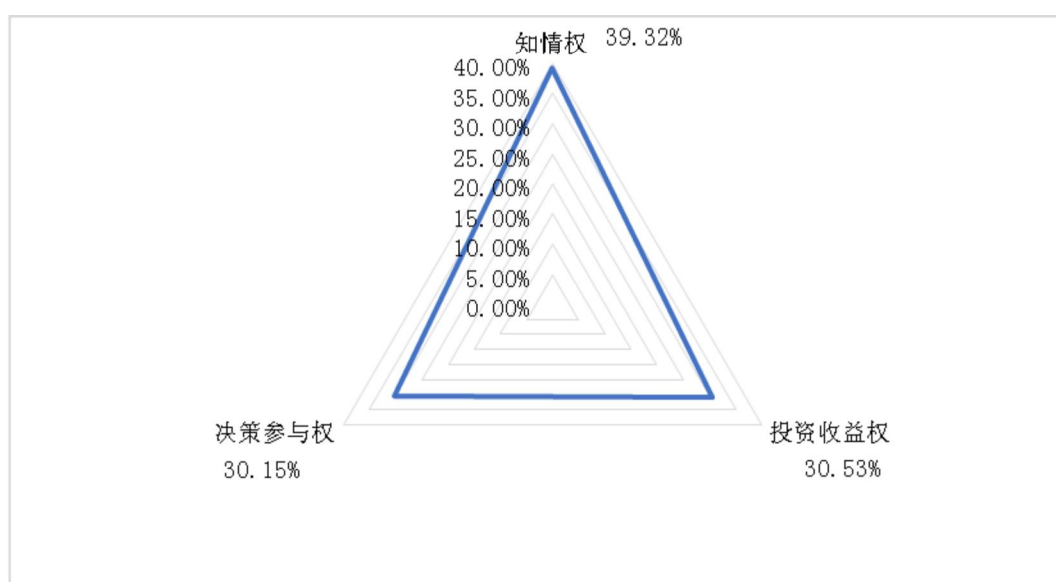


图8:2017年度投资者对各项权益的重视程度

(三)决策参与权满意度:投资者偏向满意,中小股东权利行使保障情况改善显著

2017年度投资者决策参与权满意度指数为58.23,高于50的中性值,表明投资者对该项权利表示满意和认可。其中,表示满意或非常满意的投资者占比合计47.43%,较上年增加6.62个百分点;表示不满意或非常不满意的投资者占比合计20.80%,较上年减少6.75个百分点;表示一般的投资者占比31.76%,较

上年略增 0.12 个百分点。

重视程度方面，投资者对决策参与权相关的四项内容重视程度排序情况与去年一致。其中，投资者仍最看重中小股东权利行使保障情况，而对公司治理制度及内控有效性，董事会、监事会职能建设和执行情况，以及公司经理层监督激励机制建设与执行情况重视程度依次递减。

工作改善方面，认为决策参与权相关的四项内容有所改善的投资者皆超半数。其中，高达 85.27% 的投资者认为中小股东权利行使保障情况有所改善；有 73.97% 的投资者分别认为董事会、监事会职能建设和执行情况有所改善；有 69.84% 的投资者认为公司治理制度及内控有效性有所改善；而认为公司经理层监督激励机制建设与执行情况有所改善的投资者较少，占比为 54.73%。

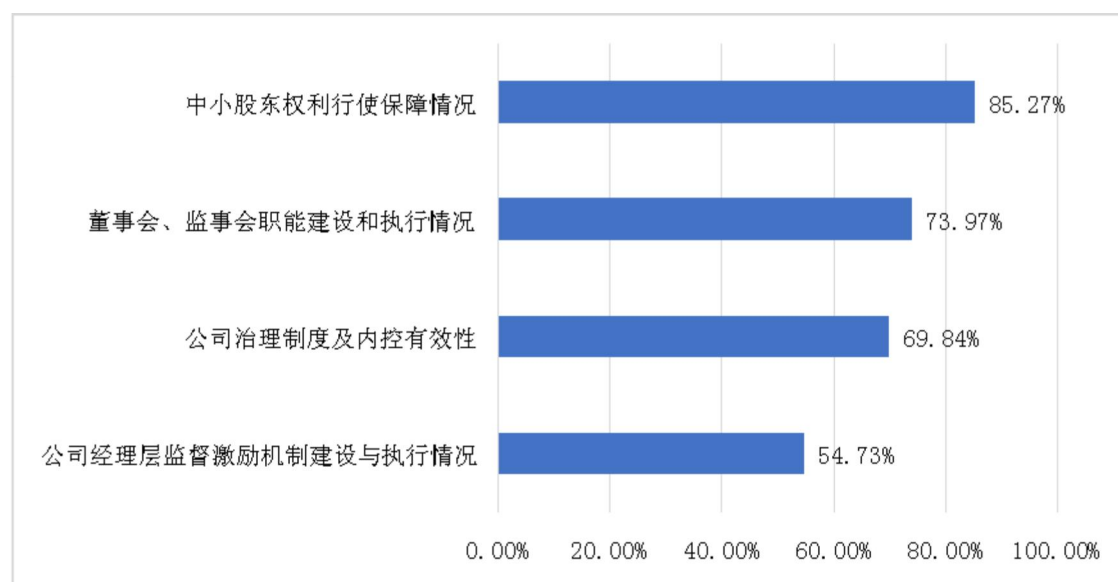


图 9：2017 年度上市公司对投资者决策参与权保护的改善情况

（四）投资者知情权满意度：投资者偏向满意，上市公司重大事项信息披露情况改善显著

2017 年度投资者知情权满意度指数为 59.93，高于 50 的中性值，表明投资者对于该项权利表示满意和认可。其中，表示满意或非常满意的投资者占比合计 48.57%，较上年增加 6.51 个百分点；表示不满意或非常不满意的投资者占比合计 20.13%，较上年减少 6.51 个百分点；表示一般的投资者占比 31.30%，与上年持平。

重视程度方面，投资者对知情权相关的四项内容重视程度排序情况与去年一致。其中，投资者仍最看重上市公司重大事项信息的披露情况，而对上市公司基本信息的披露情况、上市公司信息的披露质量以及上市公司日常其他信息的披露情况的重视程度依次递减。

工作改善方面，认为知情权相关的四项内容有所改善的投资者皆超半数。其中，高达 85.06% 的投资者认为上市公司重大事项信息的披露情况有所改善；有 79.14% 和 68.37% 的投资者分别认为上市公司信息的披露质量、上市公司基本信息的披露情况有所改善；认为上市公司日常其他信息的披露情况有所改善的投资者较少，占比为 55.07%。

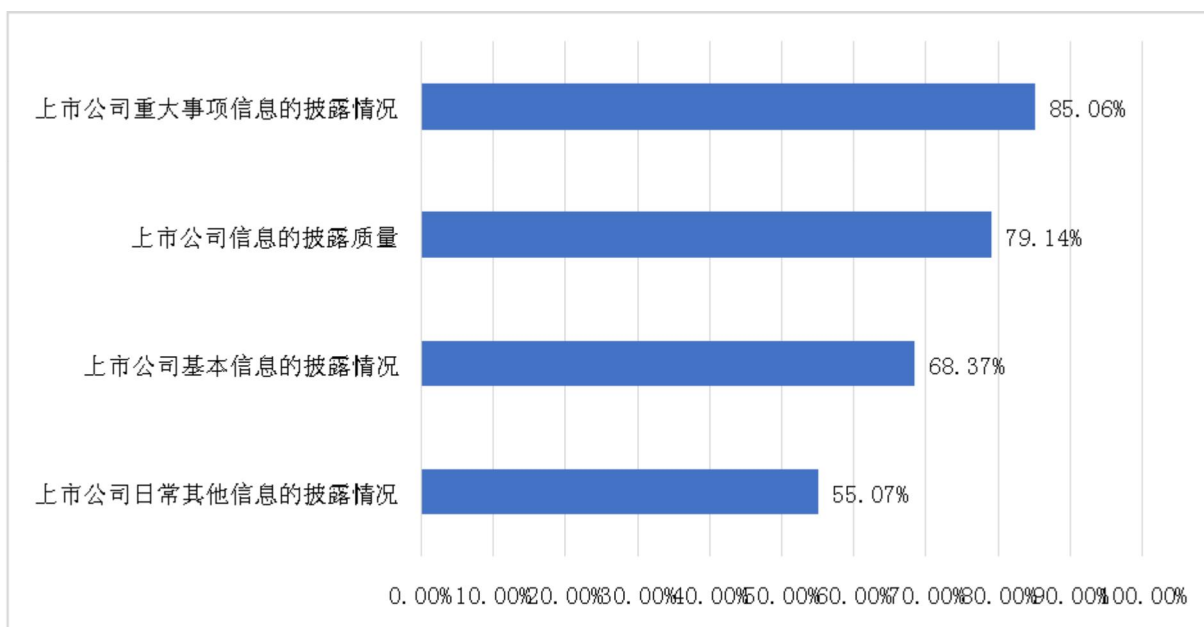


图 10：2017 年度上市公司对投资者知情权保护的改善情况

（五）投资收益权满意度：投资者偏向满意，上市公司的财务质量改善显著

2017 年度投资者投资收益权满意度指数为 58.94，高于 50 的中性值，表明投资者对于该项权利表示满意和认可。其中，表示满意或非常满意的投资者占比合计 48.83%，较上年增加 5.95 个百分点；表示不满意或非常不满意的投资者占比合计 20.95%，较上年减少 7.43 个百分点；表示一般的投资者占比 30.21%，较上年增加 1.47 个百分点。

重视程度方面，投资者对投资收益权相关的四项内容重视程度排序情况与去年一致。其中，投资者仍最看重上市公司的价值创造能力，而对上市公司的财务质量、上市公司从事可能涉嫌利益输送活动的情况以及上市公司的利润分配情况的重视程度依次递减。

工作改善方面，认为投资收益权相关的四项内容有所改善的

投资者皆超半数。其中，高达 84.61%的投资者认为上市公司的财务质量有所改善；有 75.39%和 67.66%的投资者分别认为，上市公司从事可能涉嫌利益输送活动的情况、上市公司的价值创造能力有所改善；认为上市公司的利润分配情况有所改善的投资者最少，占比为 54.64%。

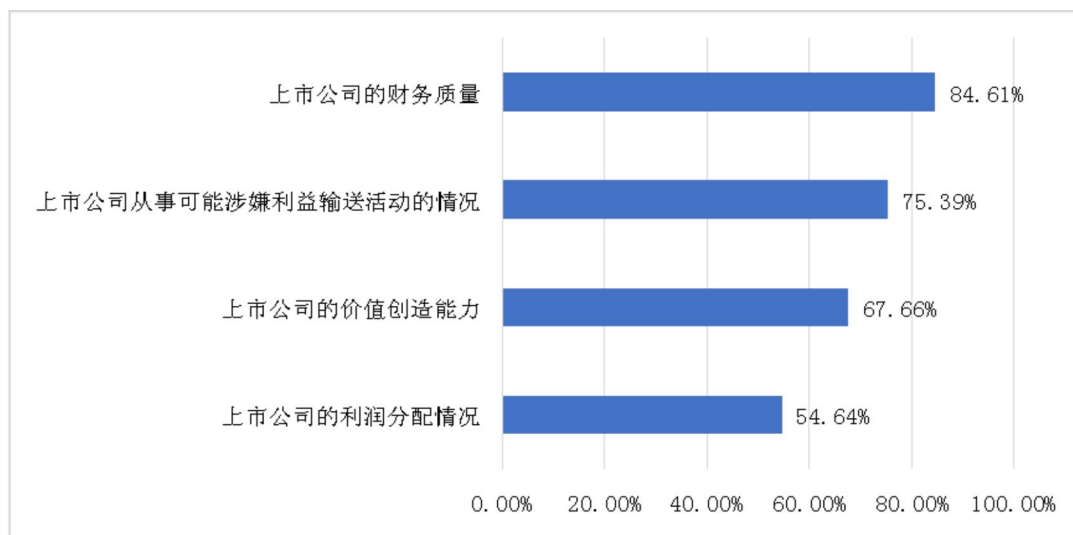


图 11：2017 年度上市公司对投资者投资收益权保护的改善情况

三、投资者的诉求

（一）参与上市公司治理：多层面促进投资者行使股东权利

调查显示，在多层面对促进投资者行使股东权利的选项中，有 85%的投资者认为监管层面，应鼓励建立中小投资者单独计票、提出罢免公司董事提案的制度等，使中小投资者的投票真正影响上市公司决策；有 78.62%的投资者认为投资者层面，需加强宣传教育，使中小投资者真正明白自己的权利，掌握行使投票权的途径等；有 65.51%的投资者认为内部管理层面，应引导上市公司股东大会全面采用网络投票方式，积极推行累积投票制等，增强上市公司对中小投资者的责任意识；还有 56.62%的投资者认

为自律组织层面，应健全独立董事备案和履职评价制度等，积极发挥自律组织对上市公司的督导作用。

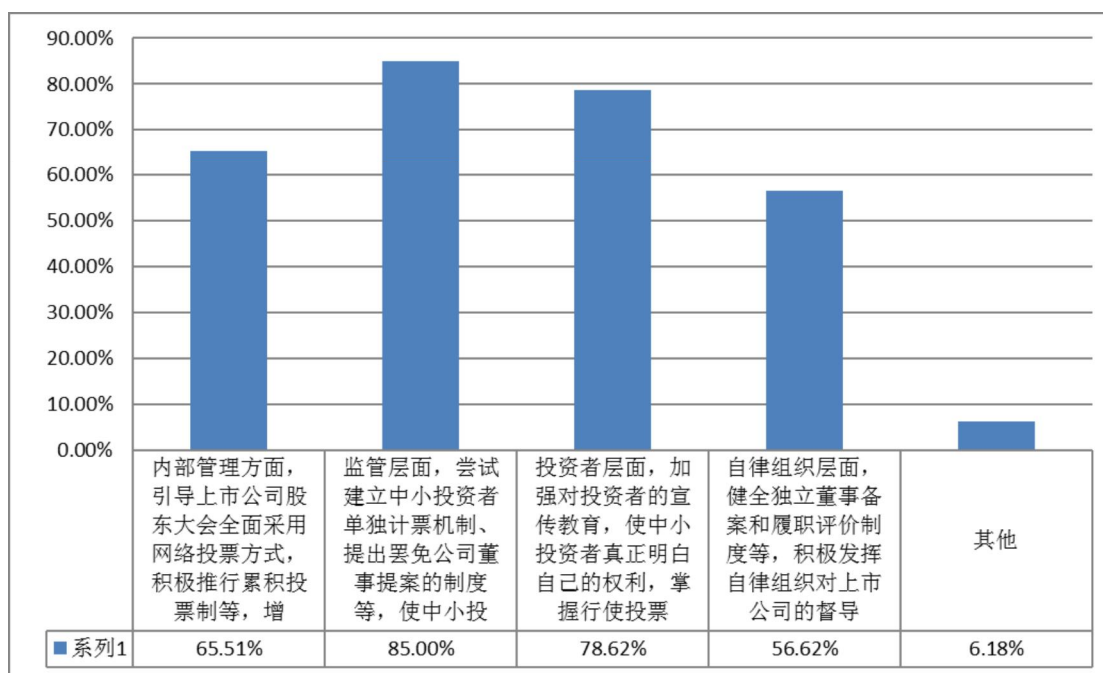


图 12：投资者对各层面促进股东权利行使的诉求

（二）改进信息披露：投资者对健全信息披露异常情形问责机制最为重视

调查显示，对改进上市公司信息披露的五类措施，投资者认为最需完善的是健全信息披露异常情形问责机制，提高虚假信息披露的成本。其次是健全跨市场交易产品及突发事件信息披露机制，实现信息的快速传导。对于其他三类措施，即督促上市公司切实履行信息披露职责、主动接受投资者问询，健全舆论反映机制、鼓励投资者、媒体等各主体监督并披露违规信披问题，严厉打击信息披露违法行为、增加责任主体违规成本，投资者重视程度依次递减。

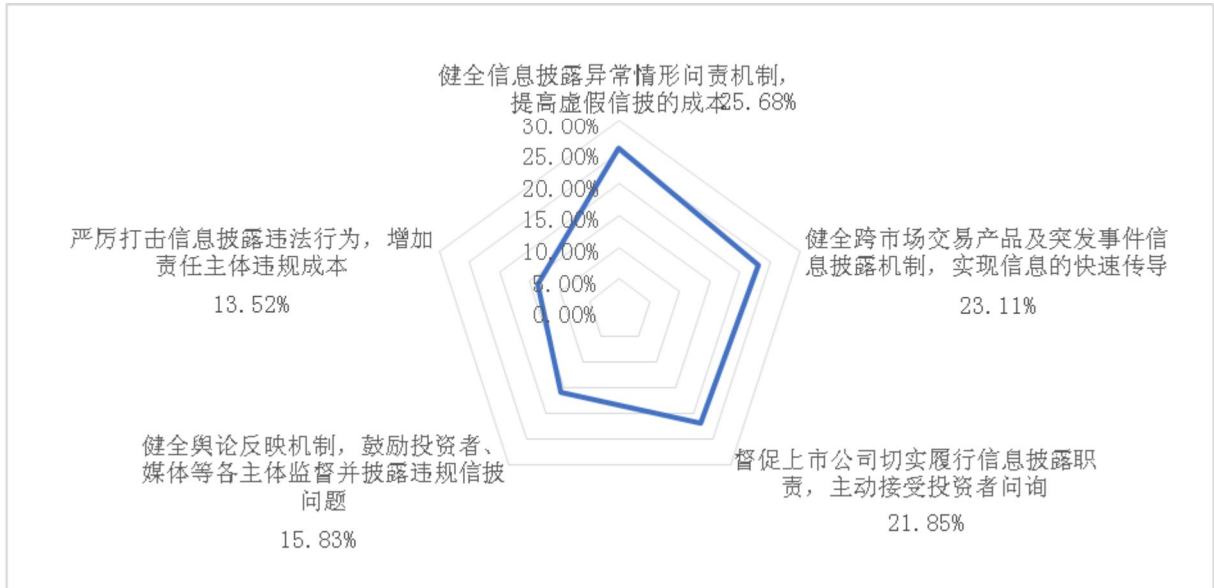


图 13：投资者对改进信息披露的诉求

（三）改善投资回报：投资者对完善利润分配制度最重视

调查显示，对改善投资者投资回报的六类措施，投资者最重视的是完善利润分配制度，与股东特别是中小股东进行分红方案的预沟通。其次是上市公司应当提高盈利能力，主动积极回报投资者。对于其他四类措施，即对不履行分红承诺的上市公司要记入诚信档案、对再融资做出限制，建立多元化投资回报体系、完善股份回购制度、研究建立“以股代息”制度等，完善除权除息制度安排、减少分红后投资者的除息和红利税损失，开发多类型证券投资产品、使投资回报多样化，投资者重视程度依次递减。

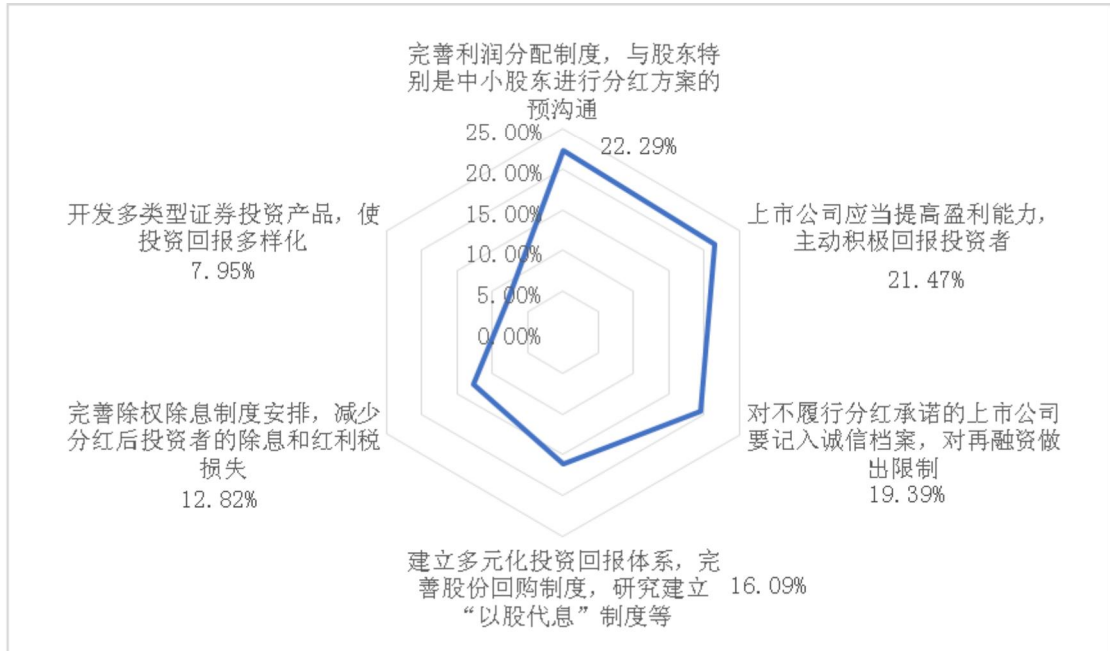


图 14: 投资者对改善投资回报的诉求

（四）维权倾向：12386 热线成为投资者维权的主要途径

调查显示,在遇到证券期货矛盾纠纷、合法权益受到侵害时,有 31.82%的投资者倾向通过 12386 热线等方式向监管部门投诉;有 26.07%的投资者倾向直接与产生纠纷的主体沟通解决;有 21.08%的投资者倾向利用法律手段进行司法诉讼;有 11.47%的投资者倾向通过证券期货市场调解组织化解纠纷;有 6.33%的投资者因不了解维权途径而忍气吞声;还有 3.23%的投资者选择其他方式解决。

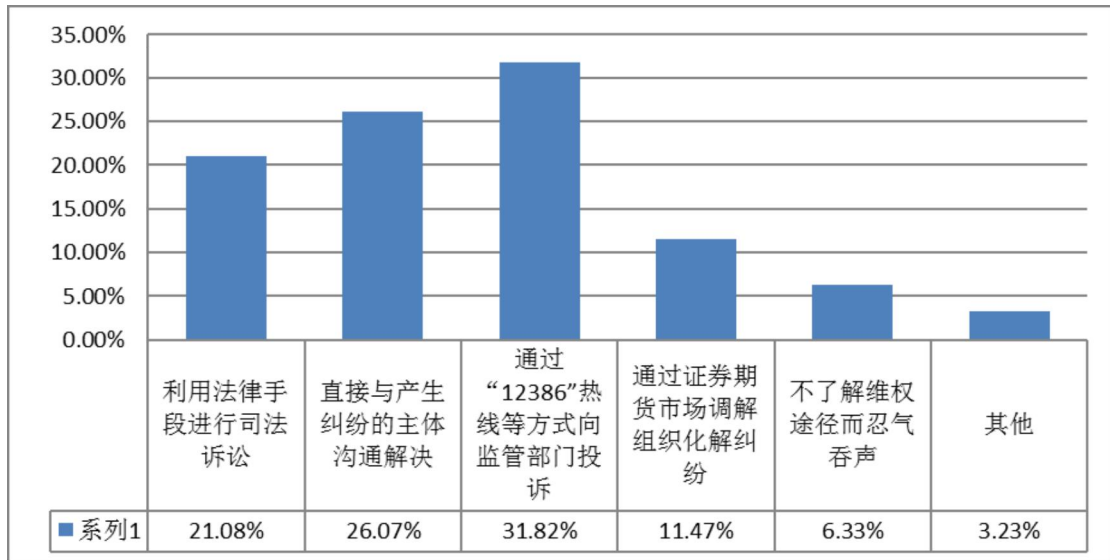


图 15：投资者维权的倾向

（五）完善补偿机制：投资者最看重建立上市公司退市风险应对机制

调查显示，根据投资者对完善补偿机制的五类措施排序情况，投资者最看重的是，通过引入保险机制等建立上市公司退市风险应对机制，减少退市带来的利益损失。其次是在违规或者涉案当事人有能力赔偿时，督促其主动赔偿投资者。对于其他三类措施，即完善风险救助机制、由证券投资者保护基金等特殊机构先行赔付，大力推进行政和解工作、使用行政和解金补偿适格投资者损失，探索将违法主体缴纳的行政处罚金用于弥补投资者合法权益受到的损失，投资者重视程度依次递减。

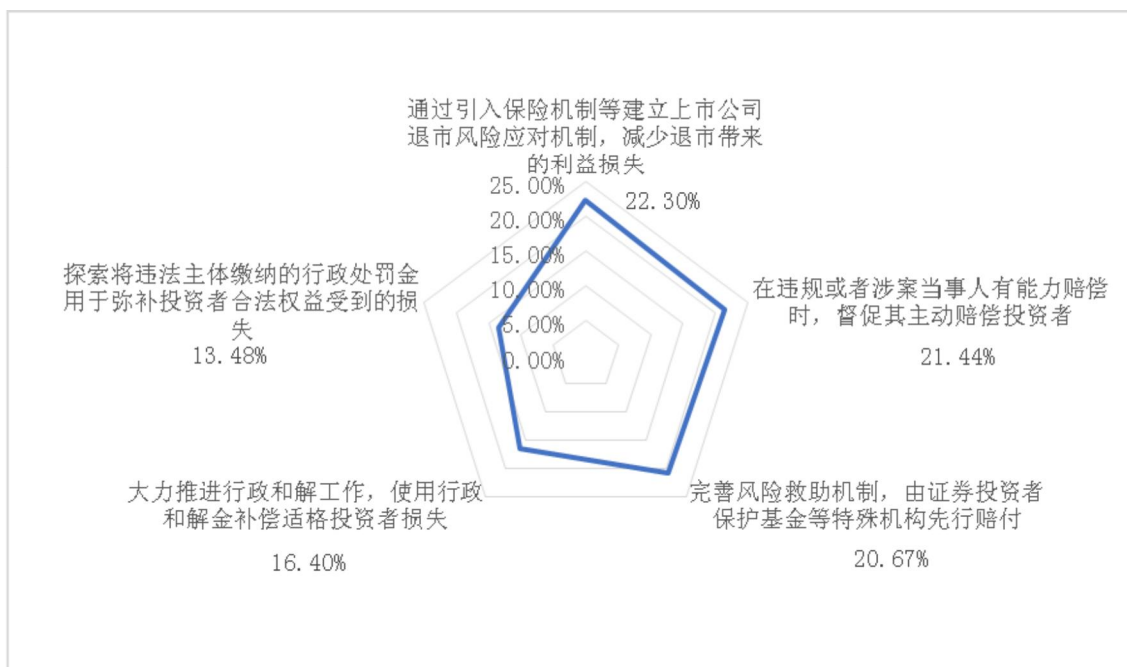


图 16：投资者对完善补偿机制的诉求

（中国证券投资者保护基金公司调查评价部）

2018 年 11 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。