

## 2016 年证券期货市场主体电话畅通情况专项调查

为贯彻落实“国办九条”要求，按照会领导在年初证券期货监管工作会议中关于“组织投资者保护的自查、抽查、检查，并及时向社会公开结果，强化内部约束和外部监督”的讲话精神，中国证券投资者保护基金有限责任公司于 2016 年 3 月 21 日至 4 月 1 日，针对上市公司、证券公司、基金公司和期货公司四类市场主体的投资者咨询服务电话畅通情况开展了一次全面调查。

### 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 年和 2015 年对全部上市公司和被投资者投诉的市场主体进行了两次电话调查，调查结果受到监管部门的重视，并督促相关单位改正。

2016 年，我们将电话调查对象扩展到上市公司、证券公司、基金公司和期货公司四类市场主体，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。2016 年 3 月 21 日—4 月 1 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 3035 个调查对象进行了三轮“神秘客户”调查, 并对调查情况进行了详细记录并保存了电话录音。

## 二、调查结果

(一) 三轮平均 74.56%的电话有人接听, 期货公司有人接听占比最高

三轮电话调查共拨打 9105 (3×3035) 次电话, 四类主体电话有人接听平均占比为 74.56%, 电话拨通后无人接听平均占比为 24.20%, 占线及其他异常情况平均占比为 1.24%。

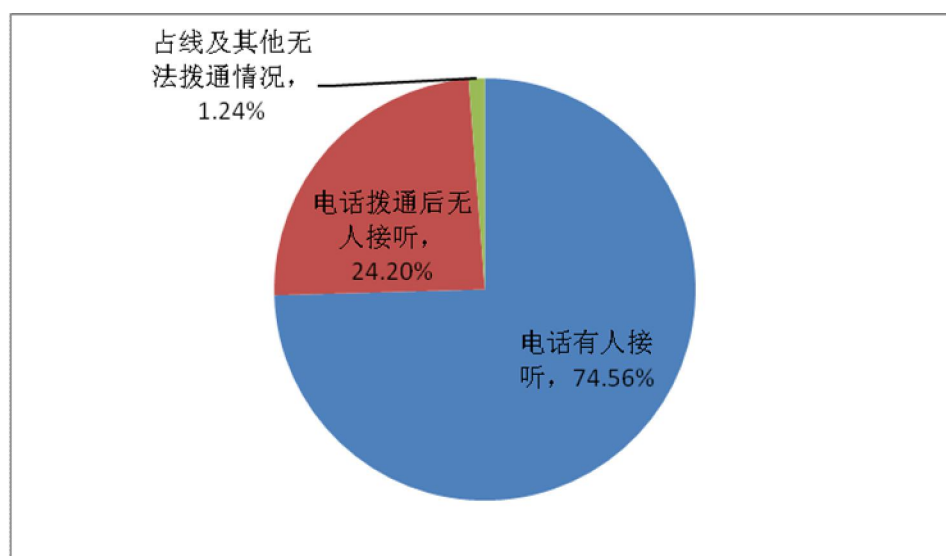


图 1: 电话有人接听情况占比图

从被调查主体来看, 期货公司有人接听平均占比最高, 达到 93.78%; 上市公司有人接听平均占比最低, 为 72.64%; 基金公司和证券公司有人接听平均占比分别为 86.33%和 85.91%。

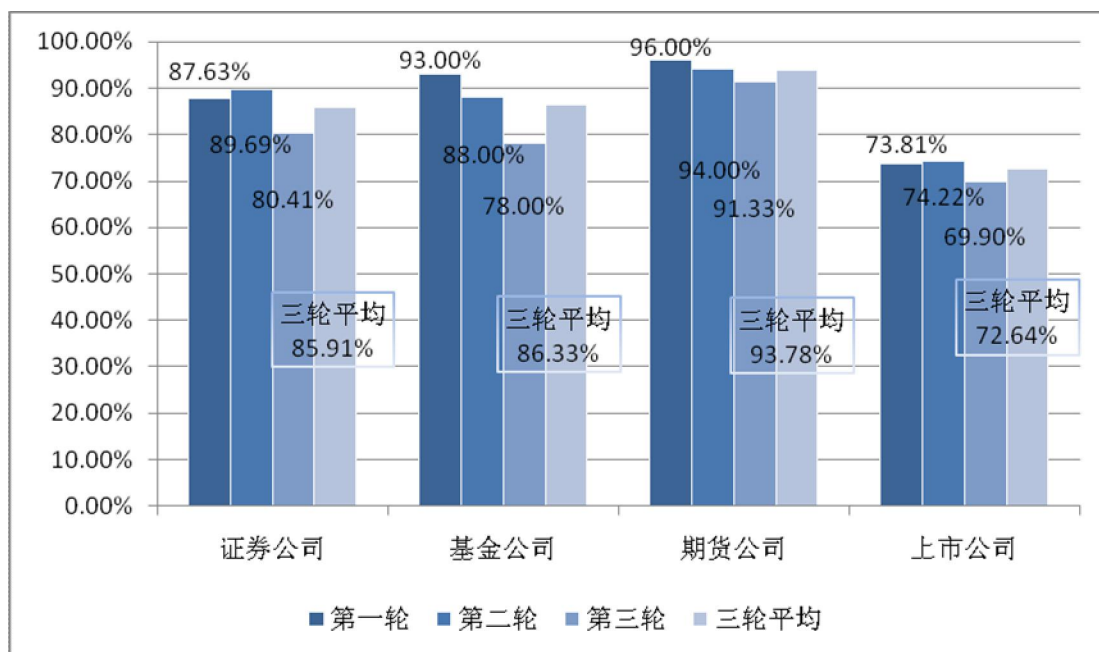


图 2: 四类对象电话有人接听的占比

(二) 三轮调查均有人接听的占比为 54.00%，均无人接听的占比为 8.98%，上市公司三轮均无人接听的占比较高

在三轮调查中，全都有人接听的调查对象有 1639 个，占比 54.00%，2 次有人接听的有 748 个，占比 24.65%，1 次有人接听的有 376 个，占比 12.39%，3 次均无人接听的有 272 个，占比 8.96%。

表 1: 三轮拨打接有人接听的次数分类占比表

有人接听的次数	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
调查对象个数	272	376	748	1639
调查对象占比	8.96%	12.39%	24.65%	54.00%

在三轮调查中，272 家公司三轮均无人接听，其中上市公司 264 家，基金公司 4 家，证券公司 3 家，期货公司 1 家。三轮均无人接听的上市公司占被调查上市公司总数的 9.82%，占比最高。

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	3	3.09%

基金公司	100	4	4.00%
期货公司	150	1	0.67%
上市公司	2688	264	<b>9.82%</b>
合计	3035	272	8.96%

(三) 电话有人接听时, 95%以上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, 对上市公司咨询年报和业绩问题。

经统计, 三轮调查中能够有效回答问题的公司分别为 2221 个、2219 个和 2056 个, 平均有效回答比例为 95.66%; 而回答“不清楚、不知道”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在 4.32%。

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	2306	2221	96.31%	85	3.69%
第二轮	2311	2219	96.02%	92	3.98%
第三轮	2172	2056	94.66%	115	5.29%
三轮平均			<b>95.66%</b>		<b>4.32%</b>

四类主体对比来看, 基金公司表现最好, 三轮调查每次都能 100%有效回答问题, 证券公司和期货公司也在 99%以上, 上市公司为 95.06%。

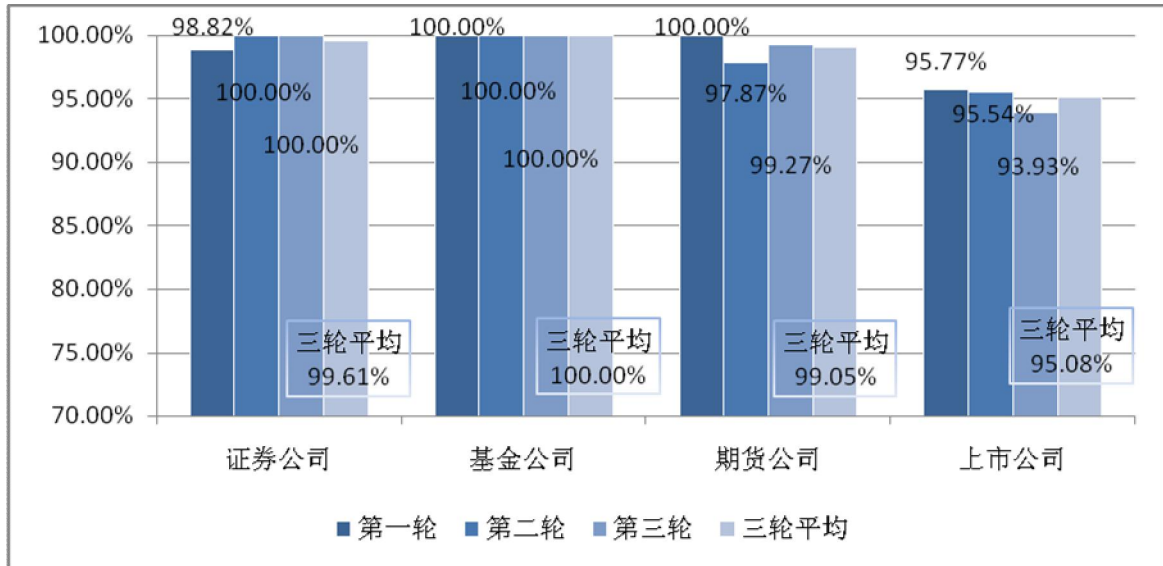


图 3: 四类对象在有人接听后有效回答问题的比率

(四) 电话有人接听时，四类主体接听人员 80%以上态度友好，基金公司态度最好

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，在有人接听电话时，电话接听人员的态度普遍较好，态度友好的平均占比为 81.82%，态度一般的平均占比为 16.93%，态度不友好的平均占比为 1.25%。

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	2306	1702	73.81%	575	24.93%	29	1.26%
第二轮	2311	1989	86.07%	312	13.50%	10	0.43%
第三轮	2172	1859	85.59%	268	12.34%	45	2.07%
三轮平均			<b>81.82%</b>		<b>16.93%</b>		<b>1.25%</b>

在四类主体中，基金公司接听人员态度最好，被调查员评价为态度友好的占比为 99.64%，证券公司和期货公司态度友好的占比也较高，分别为 99.22%和 96.20%，上市公司态度友好的占比稍低，为 79.24%。

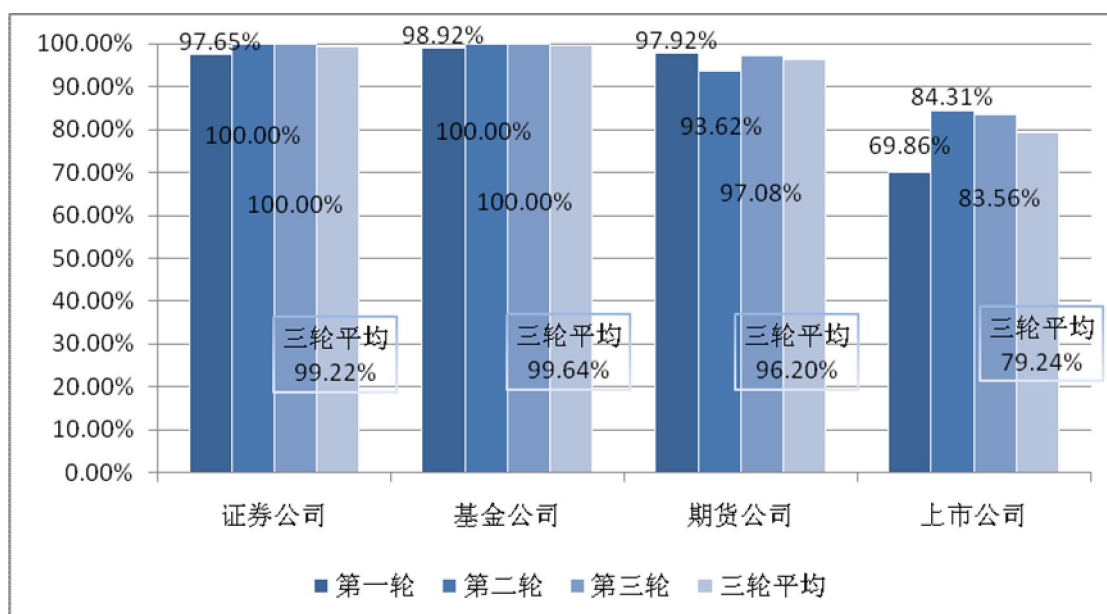


图 4: 四类对象电话接听人员态度友好的占比

### (五) 上市公司电话畅通情况取得较大进步

虽然横向比较来看，四类主体中上市公司表现较差，但从纵向比较来看，上市公司有人接听的占比从 2013 年的 58.70% 上升到今年的 72.64%；三轮均有人接听占比从 2013 年的 38.00% 上升到 51.08%；能够有效回答问题的占比从 2013 年的 85.30% 上升到今年的 95.08%；态度不友好的占比从 2013 年的 8.30% 下降到今年的 1.43%，取得了明显的进步。

表 5: 上市公司 2013 年与 2016 年电话调查对比情况

调查年份	有人接听占比	三轮均有人接听占比	能够回答问题占比	态度不友好占比
2013	58.70%	38.00%	85.30%	8.30%
2016	72.64%	51.08%	95.08%	1.43%

## 三、存在的问题

### (一) 个别公司公布的电话号码有误

调查期间，我们对三次占线或者异常的调查对象的电话号码进行了核查（通过巨潮资讯网和公司网站查询其最新年报、半年报或者联系方式变更公告），对变更了号码的公司重新进行了拨

打。但最终依然有 10 多家公司在官方渠道公布的最新电话号码，我们始终无法拨通，可以确定是号码错误。

## （二）272 家公司电话始终无人接听

在三轮调查中，有 272 家公司的电话始终无人接听，占全部调查对象的 8.96%。比较来看，上市公司三轮调查均无人接听的占比较高，达到 9.82%，证券、基金、期货公司中也有个别对象三轮调查均无人接听。此类市场主体不能切实履行投资者投诉处理、诉求反映的主体责任，投资者依法求偿权、知情权受到一定程度影响。

## （三）部分公司接听人员不能有效回答问题，态度较差

在有人接听电话时，虽然我们调查员提问比较简单，但依然有 5%左右的上市公司不能有效回答问题。有的称自己不负责这个业务，有的称负责人不在，有的是总机接听后不给转接其他部门，有的需要调查员给出姓名和身份证号，有的是在转接过程中电话又无人接听或者挂断。由于证券、基金、期货三类公司的接听人员是专业的客服人员，所以态度普遍较好，而上市公司接听人员主要是证券事务代表、董秘或者公司前台、总机等，还有 20%左右态度一般或较差。

## 四、我们的建议

一是进一步提高各类主体投资者咨询电话号码的准确性，如有变更应及时公告。尤其某些上市公司在资产重组过程中，经常会发生办公地址和电话号码变更，应及时进行公告，在未确定新

的办公地址和电话号码时，建议公告一个手机号码，方便投资者随时咨询。

二是应对电话接听人员进行培训，增强服务意识，提高服务水平，改善服务态度。鼓励建立首问负责制，接到投资者电话后，如果不是自己负责的业务，应转接给相关负责部门或告知负责部门的电话号码。同时，不应该要求投资者必须进行实名认证后才能转到人工服务，应当可以先转接到人工服务，如需要办理某项业务才进行实名认证。

三是采取定期检查和不定期抽查等多种形式，建立起对市场各主体咨询电话畅通情况监督检查的长效机制，并搭建起监督检查公示平台，对长期电话不通的市场主体进行公示。

四是将电话调查的结果与对各主体的投资者保护评价相结合，充分挖掘调查结果的使用价值，将调查结果作为评价各类主体的指标之一。

（中国证券投资者保护基金公司调查评价部）

2016年5月11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。