

2017 年证券期货市场主体服务电话畅通情况报告

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、2015 年和 2016 年对各类市场主体进行了三次电话调查，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。

2017 年，我们继续对证券公司、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。4 月 17 日—4 月 28 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 3170 个调查对象进行了三轮电话调查。此外，我们还通过电话咨询证券、基金、期货公司的产品分类和投资者分类情况，摸底了解适当性管理实际操作情况。

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 66.29%的电话有人接听，期货公司平均有人接听的占比较高

三轮电话调查共拨打 9510（3×3170）次电话，四类主体电话有人接听平均占比为 66.29%，电话拨通后无人接听平均占比为 28.22%，占线及其他异常情况平均占比为 5.49%。

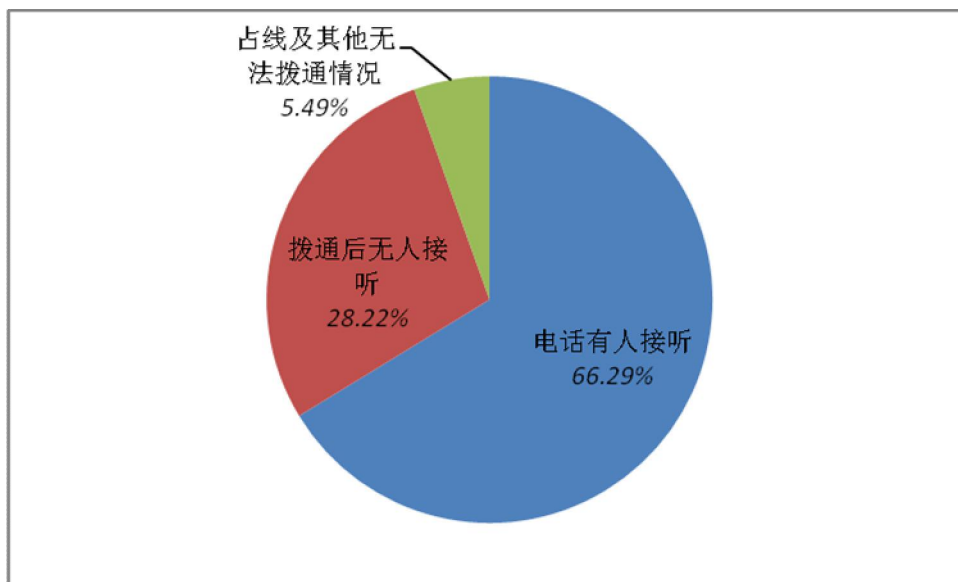


图 1：电话有人接听情况占比图

从被调查主体来看，期货公司有人接听平均占比较高，达到 87.11%；上市公司有人接听平均占比较低，为 64.06%；证券公司和基金公司有人接听平均占比分别为 84.19%和 80.67%。

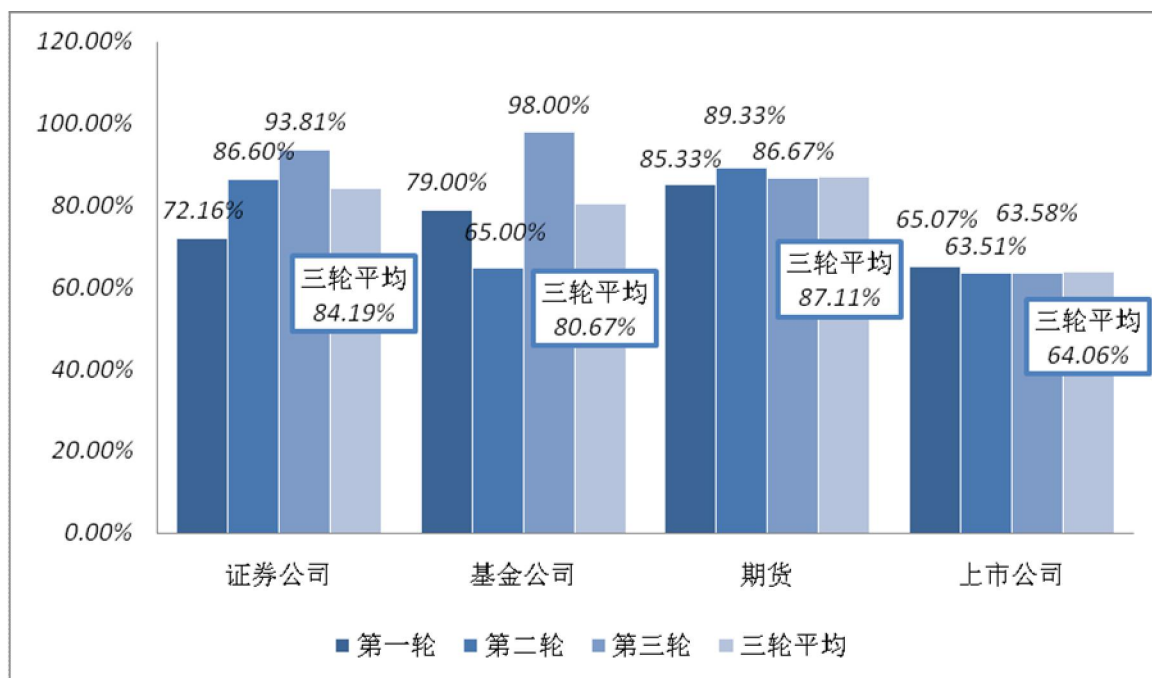


图 2: 四类对象电话有人接听的占比

(二) 三轮调查均有人接听的占比为 39.75%，均无人接听的占比为 11.58%，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 1260 家，占比 39.75%，2 次有人接听的有 981 家，占比 30.95%，1 次有人接听的有 562 家，占比 17.73%，3 次均无人接听的有 367 家，占比 11.58%。

表 1: 三轮拨打按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	367	562	981	1260
调查对象占比	11.58%	17.73%	30.95%	39.75%

在三轮调查中，367 家公司 3 次均无人接听，其中证券公司 2 家，基金公司 1 家，期货公司 2 家，上市公司 362 家。三轮均无人接听的上市公司占被调查上市公司总数的 12.82%，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	2	2.06%
基金公司	100	1	1.00%
期货公司	150	2	1.33%
上市公司	2823	362	12.82%
合计	3170	367	11.58%

（三）电话有人接听时，94.48%的接听人员能够有效回答问题，证券公司 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，接听后能够有效回答问题的公司分别为 2000 家、1962 家和 1994 家，平均有效回答占比为 94.48%；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 5.52%。

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	2114	2000	94.61%	114	5.39%
第二轮	2076	1962	94.51%	114	5.49%
第三轮	2114	1994	94.32%	120	5.68%
三轮平均			94.48%		5.52%

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

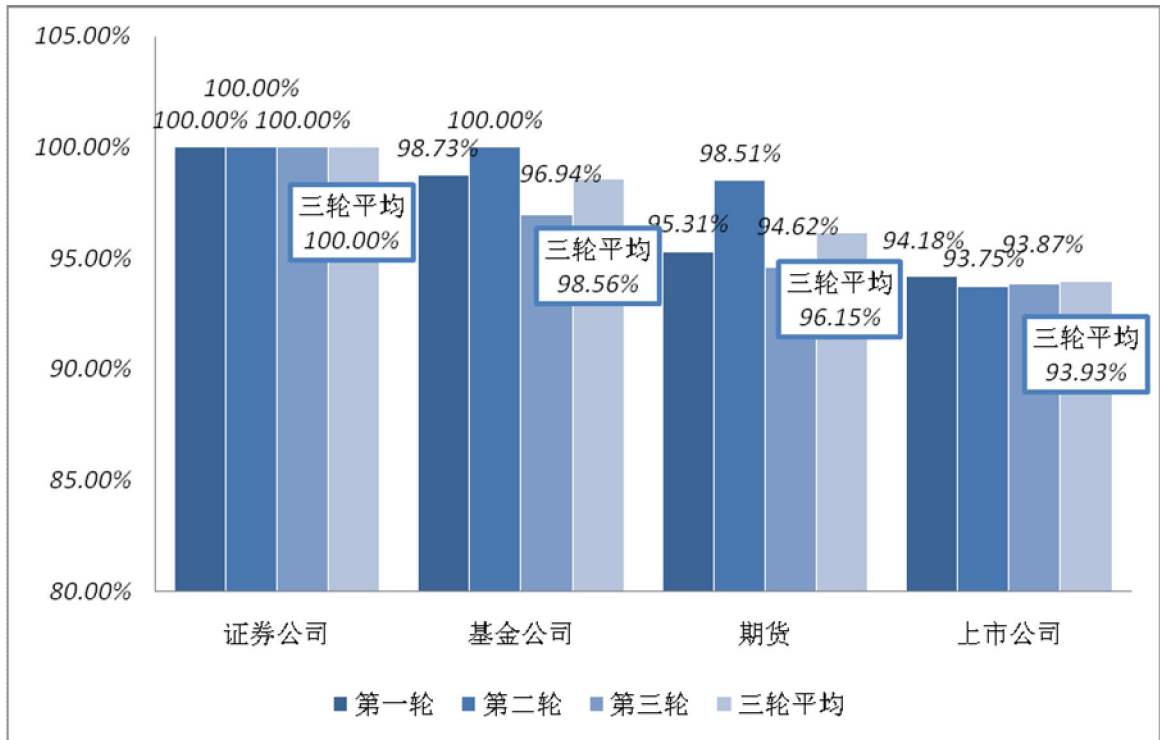


图 3: 四类对象在有人接听后有效回答问题的比率

(四) 电话有人接听时, 77.29%接听人员态度友好, 基金公司态度较好

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 77.29%, 态度一般的平均占比为 20.65%, 态度不友好的平均占比为 2.06%。

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	2114	1723	81.50%	326	15.42%	65	3.07%
第二轮	2076	1453	69.99%	579	27.89%	44	2.12%
第三轮	2114	1699	80.37%	394	18.64%	21	0.99%
三轮平均			77.29%		20.65%		2.06%

在四类主体中, 基金公司接听人员态度较好, 被调查员评价为态度友好或一般的占比为 99.58%, 证券公司、期货公司和上

市公司态度友好或一般的占比，分别为 99.05%、96.91%和 97.89%。

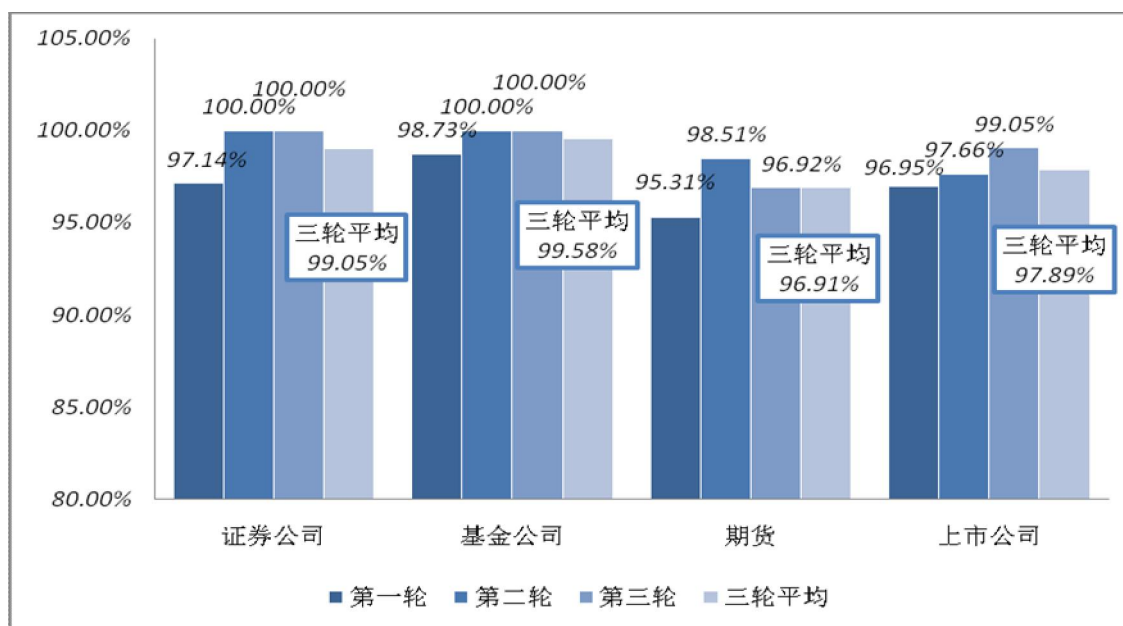


图 4：四类对象电话接听人员态度友好或一般的占比

（五）证券、基金、期货公司的适当性管理问题回答情况

本次电话调查期间，调查员还以投资者身份对各公司产品分类和投资者分类情况进行了咨询。

统计发现，被调查的 97 家证券公司中，76 家有人接听了电话，其中 26 家未能对“您公司销售的证券产品有哪些分类”、“产品分类标准是什么”等问题进行明确回答，21 家未能对“如何判断个人风险承受能力”、“是否需要做风险测评”等问题进行明确回答。

被调查的 100 家基金公司中，86 家有人接听了电话，其中 4 家未能对“基金产品是否按风险分类”进行明确回答，15 家未能对“公司基金产品风险分类的标准”进行明确回答，5 家未能对“如何查询产品分类”进行明确回答，还有 2 家未能对“是否

需要做风险测评”进行明确回答。

被调查的 150 家期货公司中，133 家有人接听了电话，其中 19 家公司未能对“期货产品有哪些分类”、“不同产品有哪些准入门槛”、“是否需要评估个人风险承受能力”等问题进行明确的回答。

三、存在的问题

（一）投资者咨询服务电话平均接听率不足 70%

四类市场主体平均电话接听率仅为 66.29%，与 2016 年 74.56%相比出现一定下滑，反映出各主体对保持咨询服务电话畅通的重视程度不高。

（二）367 家公司电话始终无人接听

在三轮调查中，有 367 家公司的电话始终无人接听，占全部调查对象的 11.58%。比较来看，上市公司三轮调查均无人接听的占比较高，达到 12.82%；证券、基金、期货公司中也有个别对象三轮调查均无人接听，或是要求实名认证后才可提供人工服务。电话始终无人接听的情况，影响了投资者咨询、建议、投诉等正当权利，不利于解决问题、化解矛盾。

（三）部分公司接听人员不能有效回答问题，服务态度有待于进一步提高

在有人接听电话时，对于调查员提出的问题有 5.52%的接听人员不能有效回答问题。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，有的要求必须

实名转接，有的是在转接过程中电话又无人接听或者挂断。接听人员的态度大多数较好，但还有 22.71%的接听人员态度一般或较差，客户服务态度有待进一步提高。

（四）部分证券、基金、期货公司客服人员对投资者适当性管理了解较少

在有人接听电话的调查对象中，客服人员不能对产品分类和投资者分类等适当性问题给予较好解答的证券公司占比在 30%左右，基金公司和期货公司占比在 15%左右。此外，客服人员对投资者分类和风险测评情况比较了解，但对所售产品的分类和分类标准了解较少。

（中国证券投资者保护基金公司调查评价部）

2017 年 6 月 21 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。