

中国证 券 业 协 会
中国 期 货 业 协 会
中国 上 市 公 司 协 会
中国 证 券 投 资 基 金 业 协 会

“畅通服务热线 搭建沟通桥梁”倡议书

各上市公司、证券期货基金行业机构：

服务电话是投资者与市场主体互动沟通的重要渠道。电话接通率和服务质量事关投资者参与资本市场的感受与信心，事关市场主体的投资者保护工作成效，事关资本市场从源头化解纠纷的能力。为畅通市场主体的服务电话，提升服务质量，中国证券业协会、中国期货业协会、中国上市公司协会和中国证券投资基金业协会联合发出如下倡议：

一、保持电话畅通，确保投资者诉求直达。各公司及机构应重视电话服务工作，设置对外服务专属热线，安排专人值守；必要时实行多人轮岗，确保工作日服务电话接听畅通；非工作日自

助语音应答引导，及时回复未复来电，确保投资者的问题诉求得到快速响应；对外服务热线号码发生变更时，应及时公开。

二、提升服务质量，促进投资者诉求化解。话务人员应使用礼貌用语，友好接听来电，不敷衍、不推诿，以认真负责的态度，耐心解决投资者问题；常存“本领恐慌”，坚持学习监管制度政策，熟悉业务环节和部门职责，有效解答投资者的问题；掌握心理疏导技巧，善于安抚投资者的不良情绪，努力将矛盾纠纷化解在一线。

三、完善规章制度，保障电话服务工作效果。各公司及机构应建立健全包含人员配置、工作流程、话术标准、考核管理等方面的工作规程，形成电话服务工作的制度体系；明确行为规范和禁止性要求，为话务人员提供接听指引；建立可操作性强的激励奖惩机制，将电话服务质量纳入年度考核，用制度保障更高质量的电话服务工作。

四、加强培训学习，提升电话服务人员业务水平。各公司及机构应注重搭建平台，为话务人员后续职业学习提供渠道资源；以提升话务人员的业务能力、沟通技巧和职业素养为目标，主动组织内部研讨演练；支持话务人员参加同业交流和外部培训学习，确保话务人员接听电话有动力、解决诉求有能力，使投资者感受到电话服务工作有效果、有温度。

让我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，忠实践行“以人民为中心”的发展理念，坚持“敬畏市场、敬畏法治、敬畏专业、敬畏风险，形成合力”的理念，不断加强投资者保护工作，更加积极地回应投资者诉求，增强投资者的信心和获得感，携手打造“合规、诚信、专业、稳健”的行业形象，为建设更加规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场作出应有贡献！



2020年12月3日