

2013 年上市公司咨询电话畅通情况

专项调查报告

一、调查背景情况

为保护中小投资者与上市公司正常沟通的合法权益，近期中国证券投资者保护基金有限责任公司针对全部 2468 家 A 股上市公司进行了三轮“神秘客户”式的电话调查。

本次电话调查时间安排在周一至周五的工作时间（9:00-11:30; 13:30-16:00），同时考虑个别省份（如新疆、西藏、宁夏等）的工作时间与其他省份存在差异，对拨打时间进行了个别调整。

为减少偶然因素，本次调查采取了三组三轮的拨打轮换规则，30 名调查员分成三组，每组调查员都对全部上市公司进行一轮调查。对每家上市公司有三名调查员在不同工作时间进行拨打调查。

二、调查结果概况

调查员三轮拨打的 7404（ 2468×3 ）个电话调查结果显示，咨询电话有人接听并回答提问的平均比率为 58.7%。其中，解答提问有效的平均比率为 85.3%，解答态度友好的平均比率为 91.7%。全部拨打电话中有人接听，并有效回答提问，且态度友好的平均比率仅为 45.9%。电话无人应答的平均比率为 40.1%，占线及其他情况平均占比为 0.5%和 0.8%。

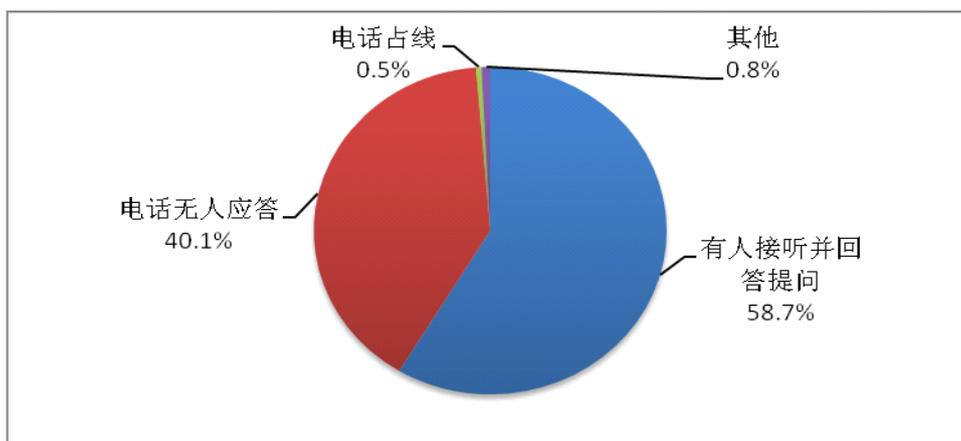


图 1: 电话接听情况占比

在 2468 家上市公司中，能够至少 1 次接听电话并回答提问的有 1903 家，占比 77.1%。其中，3 次都有人接听并回答提问的有 938 家，占比为 38%；2 次有人接听并回答提问的有 564 家，占比为 22.9%；1 次有人接听并回答提问的有 401 家，占比为 16.2%。3 次拨打都没能接听或者其他原因无法联系的上市公司有 565 家，占比达到 22.9%。

表 1: 按接听次数分类统计

有人接听并回答提问的次数	0 次	1 次	2 次	3 次
上市公司数量	565	401	564	938
上市公司占比	22.9%	16.2%	22.9%	38.0%

三、具体调查结果说明

(一) 电话接听情况调查结果

1. 有人接听并回答提问的平均接听率为 58.7%

电话有人接听并回答提问的情况有两种：一是首次拨打有人接听并回答提问；二是接听者让调查员换号拨打，有人接听并回答提问。经过 30 名调查员三轮的调查，我司发现，上市公司电话有人接听并回答提问的比率分别为 58.2%、57.5%和 60.2%，平均接听率为 58.7%。

表 2：三轮拨打接听情况统计

组别	上市公司	电话有人接听并回答提问	电话无人应答	电话占线	其他情况	合计
第一轮	数量	1437	995	14	22	2468
	占比	58.2%	40.3%	0.6%	0.9%	100%
第二轮	数量	1420	1016	11	21	2468
	占比	57.5%	41.2%	0.4%	0.9%	100%
第三轮	数量	1486	957	10	15	2468
	占比	60.2%	38.8%	0.4%	0.6%	100%
三轮平均		58.7%	40.1%	0.5%	0.8%	

2. 创业板公司电话平均接听率最高为 73.3%

按上市公司所属板块不同分类统计结果显示，创业板上市公司的电话平均接听率最高，为 73.7%，而中小企业板、上交所主板和深交所主板的电话平均接听率分别为 63.1%、52.8%和 52.7%。

表 3：各不同市场板块接听率比较

组别	深交所主板	中小板	创业板	上交所主板	平均
第一轮	53.5%	61.9%	73.0%	52.3%	58.2%
第二轮	50.3%	61.3%	71.5%	53.0%	57.5%
第三轮	54.2%	66.0%	75.5%	53.1%	60.2%
三轮平均	52.7%	63.1%	73.3%	52.8%	58.7%

3. 电话无人应答的平均比率为 40.1%

电话无人应答的情况按四种进行统计。第一种是正常接通或按电话录音提示接通后，无人应答，这种情况占比是 32.4%；第二种是出现电话录音，但录音后提示留言或者录音后无提示挂断，这种情况占比 7%；第三种情况是电话接通后，接听人员让拨打另外号码，调查员换号拨打接通后又无人应答，这种平均占比 0.6%；另外，如果调查员换号拨打第 2 个电话后，对方又让换第 3 个电话号码拨打的，我司认为这是上市公司各部门互相推

诿，视为无人应答，这种占比 0.1%。

表 4：电话无人应答的情况

出现情况	正常或录音后接通但无人应答	录音后无提示或提示留言传真等	换号拨通后无人应答	换号拨通后又让拨打别的号	合计
三轮平均占比	32.4%	7.0%	0.6%	0.1%	40.1%

4. 电话长期占线的比率为 0.5%

对于每一轮中出现的占线电话，我司每间隔 10 分钟再打 1 次直至 3 次，一直占线的本轮就不再拨打。这种情况出现的比率较低，三轮平均只有 0.5%，有可能是对方确实比较忙，但也有可能是长期占线电话，不管什么原因，都使投资者无法联系到上市公司。

5. 其他情况占比 0.8%

在电话拨打中，有时出现没有提示音，一拨就自动挂断，空号，对方前台人员不给转接等情况，我司全部算做其他情况，三轮平均占比在 0.8%左右。

(二) 回答有效性的调查结果

对于有人接听电话并回答提问的上市公司，我司设置了 3 个普通投资者关心的问题来考察回答是否有效，问题是“半年报是否公布”，“半年报何时公布”，对已公布的，继续追问“上半年业绩变化情况及原因”，对于没有公布的，继续追问“为什么还没公布”。对于“半年报是否公布”回答不清楚的，我司就不继续追问。

表 5：判断有效性的问题矩阵

情况	问题 1：半年报是否公布	问题 2：时间性	问题 3：内容和原因
1	是	何时公布的	业绩变化及原因
2	否	预计何时公布	还没公布的原因
3	不知道	不问	不问

对问题回答清楚的，我司认为是有效的回答，回答“不知道”、“不清楚”之类的，我司计为无效回答。

三轮调查结果显示，有人接听并回答提问的上市公司中，三个问题同时有效回答的比率分别是 83.5%、87.4%和 84.9%，三轮加权平均后，有效回答比率是 85.3%。

表 6：回答有效性统计表

组别	接听并回答提问总数	第一题有效回答比率	在第一题有效回答基础上第二题有效回答比率	在第一题有效回答基础上第三题有效回答比率	三题同时有效回答比率	三轮加权平均有效回答比率
第一轮	1437	1386	1356	1227		85.3%
		96.5%	97.8%	88.5%	83.5%	
第二轮	1420	1387	1359	1266		
		97.7%	98.0%	91.3%	87.4%	
第三轮	1486	1447	1399	1305		
		97.4%	96.7%	90.2%	84.9%	

三轮调查中，第三题的有效回答比率比第二题的有效回答比率都是减少，说明随着问题的深入，上市公司回答提问的有效性降低。

（三）回答态度是否友好的调查结果

态度友好是对上市公司一个基本的要求，也是本次调查的重点之一。在本次调查中，调查员对有人接听并回答提问的上市公司进行了态度评价，绝大部分上市公司的态度友好，但也有上市公司回答问题态度恶劣。态度友好的平均比率在 91.7%，态度

恶劣的平均比率在 8.3%。

表 7：回答态度友好统计表

组别	接听并回答提问总数	态度友好数	态度友好比率	平均态度友好比率
第一轮	1437	1290	89.8%	91.7%
第二轮	1420	1280	90.1%	
第三轮	1486	1413	95.1%	

四、我司的建议

从上述调查结果来看，上市公司电话不畅通的情况不容乐观，能够接听电话并有效回答投资者提问且态度良好的上市公司不足半数。这种情况侵害了投资者了解上市公司的正当权利，打击了投资者参与上市公司治理的积极性，也影响了相关法律法规的权威性。因此，我司提出以下建议：

第一，明确每家上市公司的投资者咨询电话，并统一、及时发布，避免各信息渠道间数据的差异，使投资者更加方便准确的获取上市公司电话号码信息；

第二，对上市公司相关工作人员进行培训，增加其解答问题的有效性，确保其态度良好，对敷衍了事，态度恶劣的应给予曝光；

第三，把公众监督与行业监管相结合，采取定期检查和不定期抽查等多种形式，建立起对上市公司投资者咨询电话畅通情况进行检查的长效机制。