

■ “公平在身边”投资者保护专项活动

去年12386中国证监会热线共收投诉9909件

编者按：

以5月15日12386热线实现全国直拨为开端，中国证监会“公平在身边”投资者保护专项活动正式启动。12386热线自2013年9月开通试运行以来，共处理了7.7万件投资者有效诉求，逐渐成为广大投资者反映问题、解决纠纷的主要渠道，成为监管部门联系和服务投资者的重要窗口。公平是资本市场健康发展的必然要求，为了让中小投资者公平享有信息知情权、公平参与决策和管理、公平获得投资收益，本报特开辟《公平在身边》投资者保护专项活动栏目，向投资者介绍相关动态。

□本报记者 王小伟

记者从中国证券投资者保护基金有限责任公司获悉，2014年，12386中国证监会热线共收到投资者投诉9909件，占热线有效工单总数的23.41%。其中，投资者投诉类诉求主要涉及的市场主体以上市公司为主，投诉上市公司达4009件，占比40.46%。记者从热线处获悉，12386热线下一步将重点对投资者投诉类工单提质增效，提升投诉类工单受理标准及质量，完善投诉处理协作机制，强化被投诉市场主体的处理责任，增加调解处理机制，建立分类处理机制，以进一步提高投资者满意度。

上市公司成投诉重头

从投诉所涉及市场主体情况来看，投资者投诉类诉求主要涉及的市场主体以上市公司为主，2014年全年，投诉上市公司4009件，占比40.46%；投诉证券公司2301件，占比23.22%；投诉非法证券活动853件，占比8.61%；投诉期货公司348件，3.51%；投诉基金公司779件，占比7.86%；投诉其他证券服务机构833件，占比8.41%。

从投诉所涉及事项来看，在对上市公司的投诉中，主要反映上市公司存在违反承诺、长

时间停牌等规范运作问题，信息披露虚假或误导性陈述、不及时、隐瞒或遗漏等信息披露问题，对外公布联系电话无人接听导致与投资者沟通交流不畅等公司治理问题。

在对证券公司的投诉中，主要集中于转销户、佣金费用收取以及系统故障等经纪类问题。具体为：投资者办理转销户业务时，证券公司以多种理由拖延办理。未按承诺收取投资者佣金费用。交易软件出现暂时性故障间接导致损失等。

投诉非法证券活动方面，主要为投资者与不具备投资咨询资质的机构因利益产生争议纠纷，部分投资者在参与地方贵金属平台投资中认为受到欺骗等。

投诉持牌投资咨询机构为投资者提供投资咨询服务过程中因违规承诺收益、代理投资者操作股票等导致双方产生争议纠纷。

投诉基金公司存在未按照协议收取基金申购赎回费用以及基金份额无法及时赎回，私募基金产品不能按期兑付本金和利息等。

从辖区分布来看，投资者投诉问题主要集中在经济相对发达的省份或直辖市。这些地区的证券机构及投资者数量众多，投资者较为活跃。2014年投资者投诉问题主要集中在以下10个辖区：上海（1353件，占投诉类工单总量的13.65%），北京（1194件，占比12.05%），深圳（639件，占比6.45%），广东（627件，占比6.33%），辽宁（613件，占比6.19%）等地。

大部分得和解

据悉，12386热线对投资者投诉的处理采取前后台分工负责的模式，前台话务员收到投资者投诉，首先对姓名、联系电话、投诉对象、投诉事由、诉求依据等投诉五要素进行核查，对于要素不齐全的，及时通过电话或网络渠道告知投资者进行补充，对于正在处理的同一投诉事项反复投诉的，按照相关答复口径及时答复并直接办结；对于要素齐全的，经投保基金公司转至后台证监会投保局，由投保局负责转会内相关部门、派出机构及会管单位继续处理。2014年，热线接到的9909件投资者投诉中，由热线前台直接办理5369件，转至投保局继续办理4540件。

热线接收的投资者投诉中，大部分问题能

够在热线的协调下得以解决，投诉双方最终达成和解。其中，针对投资者对上市公司规范经营、信息披露及与公司治理等问题的投诉，热线受理后，交易所、派出机构等单位立即采取措施，督促上市公司进行自查、核实情况。上市公司也及时发布公告、主动与投资者沟通等方式快速响应投资者诉求。

针对投资者对证券公司转销户、规范经营等经纪类问题的投诉，经热线受理，大多数证券公司能做到主动与投资者和解，为其办理相关事宜或对其损失进行一定的补偿，受到投资者的普遍认可。

针对投资者对非法证券期货活动的投诉，由于投诉主体并未在证监会备案，或属于各地人民政府属地管理的各类交易所及其所设分支机构，因此热线多以固定答复口径对投资者进行及时回复，请其向当地政府提出相关诉求。

此外，针对投资者对基金公司资金赎回未及时到账、未按约定多收费、收益计算错误等问题的投诉，经热线受理，大多数基金公司能主动联系投资者协商解决，对投资者的损失进行补偿，维护投资者合法权益。

热线接到的投诉中，有少部分投诉因要件

不全等原因未能得到较好解决，这类投诉主要表现为要件不全、针对同一事项反复投诉或热线对投诉处理完成后无法与投资者取得联系等。

进一步提高满意度

绝大多数投资者都对12386热线所解决的问题表示满意。12386中国证监会热线已经收到不少投资者的感谢信。

比如一位蒋姓先生今年1月28日致电热线反映关于投诉某证券公司因发布公司融资融券违规受到证监会处罚的公告，导致投资者遭受损失的事宜。证监会热线于2015年2月16日致电投资者告知其诉求已经解决。投资者电话中告知对中国证监会热线能够在过节期间仍进行反馈的服务行为深表感谢。

记者了解到，根据证监会肖钢主席关于切实抓好投诉处理的相关工作指示，下一步热线将重点对投资者投诉类工单提质增效，提升投诉类工单受理标准及质量，完善投诉处理协作机制，强化被投诉市场主体的处理责任，增加调解处理机制，建立分类处理机制，力求提高投资者投诉处理效率，推动其投诉得到切实、快速地解决，从而逐步提高投资者满意度。

广东证监局积极发挥诉求处理效能

□本报记者 王小伟

广东证监局近年来将诉求处理作为投资者保护工作的重要举措，坚持“为投资者维权尽心尽责、为投资者服务温馨细致”的工作导向，通过提高诉求处理的规范化水平、构建证券期货纠纷多元化解决渠道、深化诉求处理窗口服务功能以及加强投资者宣传教育等途径，积极践行投资者保护职责，当好投资者合法权益的看门人和守护神。

广东证监局表示，目前，广东辖区投资者达1400万人，约占全国1/10，投资者证券交易活跃，交易中遇到的问题和纠纷也较多；而诉求处理工作关乎投资者的切身利益，因此广东证监局坚持把诉求处理质量放在首位，精益求精，确保处理结果经得起时间的考验。

为提高诉求处理的标准化、精细化水平，广东证监局研究开发了具有查询、统计、分析和留痕功能的电子化信访处理系统，保证每个投诉咨询事项均严格按照规定的流程和期限办理。

同时，对投资者诉求实行“双核双审”机制，即对投资者的复函由法制处和相关业务处室交叉复核，确保对投资者的复函依法依规、合情合理。

在日常接访中，广东证监局确立了“零拒绝”的工作原则，即对投资者各类投诉咨询诉求，都不能简单加以拒绝。对属于职责范围的合理诉求，要求“处理到位、解释到位、帮扶到位”；对不属于职责范围的事项，也必须为投资者提供明确的指引，为此，广东局收集整理了近70个相关部门的投诉举报电话，供投资者查询使用。

制造业2025：“三步走”实现制造强国战略目标

□本报记者 任明杰

国务院日前印发的《中国制造2025》明确了9项战略任务和重点，并再次明确了重点突破的十大领域。作为我国实施制造强国战略第一个十年的行动纲领，《中国制造2025》将推动我国实现从制造大国向制造强国转变。

“三步走”实现制造强国

《中国制造2025》提出，坚持“创新驱动、质量为先、绿色发展、结构优化、人才为本”的基本方针，坚持“市场主导、政府引导，立足当前、着眼长远，整体推进、重点突破，自主发展、开放合作”的基本原则，通过“三步走”实现制

造强国的战略目标：

工信部指出，提出实施“三步走”战略，主要是基于以下几点考虑：一是基于对我国制造业发展现状的基本认识。二是基于对世界制造强国发展水平的总体研判。三是基于对我国制造强国进程的前瞻预测。三个十年的阶段性目标，既是基于我国所处特定阶段与国情的合理性预测，又是我国缩小与工业发达国家差距、实现制造强国的必然要求和奋斗方向。

同时，工信部还将“制造强国”的内涵概括为三个方面，一是规模和效益并举；二是具有较高国际分工地位；三是具有较好的发展潜力。现有的制造强国主要表现出四个方面的特征，一是拥有雄厚的产业规模；二是优化的产业结构；

三是具有较好的发展潜

三是良好的质量效益；四是持续的发展能力。

加快转变步伐

围绕实现制造强国的战略目标，《中国制造2025》明确了9项战略任务和重点。

工信部指出，作为我国实施制造强国战略第一个十年的行动纲领，《中国制造2025》的核心是加快推进制造业创新发展、提质增效，实现从制造大国向制造强国转变。

工信部表示，我国制造业国际地位大幅提

升，已成为世界制造业第一大国。

不过，在长期粗放发展之后，我国制造业发

展将越来越具有“爬坡”和“登山”的性质。面

对国内外发展形势的新情况新变化，我国制

业发展必须肩负起支撑国民经济转型升级、跨越发展的重大历史使命，加快转型升级、创新发展、提质增效，实现由大到强的根本转变。

2014年中央经济工作会议指出，“我国经济正在向形态更高级、分工更复杂、结构更合理的阶段演化，经济发展进入新常态。”我国的经济发展已不再是总量扩张的过程，而主要是结构升级转型的过程，增速下降可能带来某些难以预料的挑战，这对我国制造业发展方式转变提出了紧迫要求。

从外部环境来看，推动制造业的转型升级和由大变强也有利于更好地参与国际竞争。新一代信息技术与制造业的深度融合，将促进制造模式、生产组织方式和产业形态的深刻变革，智能化服务化成为制造业发展新趋势。

制造业站上改革创新风口

（上接A01版）《中国制造2025》的本质是信息化与工业化深度融合，是以制造业数字化、网络化、智能化为核心，建立在物联网和政务服务基础上，叠加新能源、新材料等方面的重大突破和引发的新一轮变革。

在新常态下，中国制造亟待注入创新驱动力，只有制造业实现由大到强的质变，才能为经济稳定增长提供重要支撑力量。可以预见，《中国制造2025》必将会带动技术创新的浪潮，制造业将经过科技创新的雕琢焕发容颜。

回避“结构性风险”让慢牛成色更足

（上接A01版）然而，基于市场运行法则，没有无限上涨而不下跌的股票，只是机构抱团令创业板调整时点后移。站在长期视角，根据指数趋同规律，创业板和主板走势不会持续严重背离，高位震荡和个股分化在所难免。近日龙头股下挫、中低价二线股活跃，恰为创业板内部结构性风险释放的印证。

比如过分追涨杀跌。当牛市运行至中途，单边上涨和齐涨普涨格局被打破，投资主线不再并驾齐驱，而是此消彼长轮流表现，甚至出现阶段性大幅背离。此时如盲目追涨杀跌，被动跟随，可能不断遭遇“满仓踏空”风险。因此，对市场热点快速轮动，不宜盲目跟风买卖，不妨沿改革主线精选个股，或坚定持有等待风起，或波段操作高抛低吸，以契合大分化和快轮动的市场格局。

资金如水，逐利而动。牛市结构性风险反过来撬升着结构性机会，每一次风险释放之际都是机会再造之时。在慢牛格局下，不论是指数还是个股“牛回头”，都是千金难买的新一轮上涨良机。投资者要做的，就是走在慢牛之前，提前规避风险，提前借机布局。在牛市投资中，应对趋势有信心，对持股有耐心，对泡沫有戒心。享受牛市，敬畏牛市。敢于在喧嚣中保有理性，发现和规避风险；也要勇于人弃我取，发掘和把握风险背后的机遇。

新三板“监管周期”直指规范发展

关行为涉嫌违法违规被证监会调查。

根据公开资料，此前已经有9家公司被证监会调查，其中有涉嫌信息披露违法违规的有华泰集团、现代农装、汽牛股份（现名春茂股份）、股票出现异常交易的有九鼎投资、中科招商、华恒生物、国贸金融，涉嫌违规交易的是奥美格，除此之外还有涉嫌利用内幕信息交易的宏泰矿业。

但记者注意到，华恒生物尚未发布被查公告，而宏泰矿业5月18日起停牌，以澄清中国证监会对涉嫌利用内幕信息交易宏泰矿业案展开全面调查的传闻。

有券商人士对记者分析指出，一些尚未发布公告的公司被查也有可能，一些新三板公司有延期发布公告的嫌疑。以红豆杉为例，公司5月13日便收到调查通知书，但是直到20日相关公告才正式公布。

记者注意到，2015年3月20日，做市股红豆杉股价以7元开盘，却于上午10点后在684元成交

1000股，股价瞬间出现877%的涨幅。当时证监会即表示，其交易员下单失误导致红豆杉报价出现异常波动，表明其内控不到位、技术系统存在一定缺陷，全国股转公司将对做市商的内控执行情况进行抽查，确保全国股转系统健康稳定运行。

监管升级促规范

5月上旬，证监会新闻发言人张晓军曾宣布，继第一批案件部署以后，证监会于5月8日集中部署了“2015证监法网专项执法行动”第二批案件，共涉及新三板市场10个相关案件。

其中主要针对五类违法违规行为：一是挂牌公司信息披露违法违规行为；二是证券服务机构未勤勉尽责行为；三是滥用交易规则破坏市场秩序行为；四是内幕交易、操纵市场行为；五是违反投资者适当性管理制度的行为。

有长期跟踪新三板的专家对记者介绍说，监管部门对于新三板的严查，是伴随着交易的持续火爆和挂牌公司的持续增多而出现的。从

“中山帮”对倒账户违规行为被采取监管措施，到奥美格董事长因违规操作遭到限制交易处罚，再到证监会专项执法行动第二批案件锁定在新三板市场，针对新三板市场和公司的监管实际上悄然间在不断升级。

盈科律师事务所相关律师对记者分析指出，不少新三板公司为初创企业，在被查企业之中，一部分公司是利用相关制度不完善的地方进行投机交易，也存在一部分公司由于刚刚接触资本市场对信息披露等相关规定尚无清晰了解，因此很容易出现违规行为。

“与主板公司相比，新三板公司非常稚嫩。”前述律师指出，今年4月底，就有可来博等挂牌公司没有按照规定披露2014年年报而被暂停转让。特别是随着新三板挂牌企业数量越来越多，良莠不齐现象会更加突出，而由于新三板在资本市场地位和权重也越来越高，针对这些挂牌公司的监管是有利于整个市场规范、健康发展的需要。

发改委：积极发展“一带一路”沿线国家电子商务合作

一。未来将积极发起或参与国际电子商务交流合作，简化境内电子商务企业海外上市审批流程和境外直接投资外汇登记手续，鼓励电子商务领域的跨境人民币直接投资。积极发展面向“一带一路”沿线国家的电子商务合作，建立政府、企业、专家等各个层面的对话机制，推动我国电子商务走出去。

务重组等向全球体系演进，促进产业创新模式向高效共享和协同转变，推动工业从生产型制造向服务型制造转变。商贸流通方面，支持传统商贸流通企业与电子商务企业优势互补、资源整合，通过移动互联网、地理位置服务、大数据等信息技术，提升传统商贸流通企业服务能力，加速传统商贸流通业转型升级步伐。

深证成指样本股扩容

深圳证券交易所和深圳证券信息有限公司今日宣布，决定于5月20日对深证成份指数正式实施样本股扩容。扩容后，指数样本数量将从现有的40只扩大到500只，指数代码、指数简称、选择规则保持不变。

经过本次扩容，深证成指的市场代表性大幅提升。新深证成指的总市值约13万亿元，市值覆盖率接近60%，与国内外市场标尺性指数的覆盖率水平相当。

深证成指的板块分布更趋均衡合理。扩容后，主板、中小板、创业板公司权重分别为48%、35%、17%，与三类公司在深圳市场的市值占比较为接近。从板块分布看，中小板公司211家、创业板公司90家，合计301家，占比指数样本股数量的60%，对中小型企业代表性充分。

扩容后，金融地产行业权重从31%下降到14%；同时，信息技术行业权重从14%提升至20%，成为第一大权重行业。（张莉）

上周新增A股开户数环比减少

中国证券登记结算有限责任公司5月19日公布，上周沪深两市新增A股开户数238180户，环比减少2.76%。当周参与交易的A股账户数4075.81万户，环比增加4.49%。（李超）

万建华：互联网生态进化推动金融混业发展

上海互联网金融行业协会筹备组负责人、证通股份有限公司董事长万建华5月19日在上海表示，互联网发展已经从技术进步走向生态共建。互联网生态进化催生综合化金融平台，综合金融平台加速金融混业。未来需要按照互联网规律开展金融监管。他是在“2015中国（上海）互联网金融峰会”上做出表述。

他表示，近年来，我国互联网金融茁壮成长，金融创新百花齐放，金融混业愈演愈烈，借鉴国外金融市场的发展历程，金融创新的结果往往都是指向金融混业，金融的综合化、全能化已是大势所趋。目前，金融主体更加分散化，越来越多的传统金融机构以外的主体参与金融经营行为。单一金融主体的金融行为更加综合化。互联网金融是一个趋势，是一个必然的走向。

互联网平台生态在金融创新和金融混业中发挥了积极的推动作用。基于平台生态的金融创新和金融混业将成为金融领域的“新常态”。

万建华认为，在互联网技术的有力支持以及金融混业经营的大趋势下，金融产品设计越来越复杂、传播范围越来越广泛，传统监管方式逐渐难以满足有效监管互联网金融发展的需求。创新当中会有很多问题，监管部门如何予以有效的监管，以及有效监管下的市场准入是非常重要的。基于这样的情况，积极运用互联网思维，探索设计具有业务针对性的互联网金融风险监控体系，开展数据化的实时风险监测，将是非常重要的，未来需要积极探索从机构监管转向行为监管的互联网金融监管模式。（朱茵）

制造业站上改革创新风口

（上接A01版）《中国制造2025》的本质是信息化与工业化深度融合，是以制造业数字化、网络化、智能化为核心，建立在物联网和政务服务基础上，叠加新能源、新材料等方面的重大突破和引发的新一轮变革。

在新常态下，中国制造亟待注入创新驱动力，只有制造业实现由大到强的质变，才能为经济稳定增长提供重要支撑力量。可以预见，《中国制造2025》必将会带动技术创新的浪潮，制造业将经过科技创新的雕琢焕发容颜。