

■“夯实投保防非坚强防线 证券行业在行动”系列报道

# 践行“枫桥精神” 券业创新纠纷解决机制

一边是保障国有资产及时回收的压力，一边是新冠肺炎疫情暴发给客户还款带来实际困难，面对着亟待追偿的数十万元融资本金及利息，某证券公司选择将纠纷多元化化解机制作为工作切入点，将投资者、仲裁机构、法院等各方主体有效衔接，最终在执行阶段与投资者达成和解，不仅实现了多方共赢，这一案例也成为证券行业弘扬“枫桥经验”的生动注解。

作为上个世纪60年代诞生于浙江的优秀社会治理经验，“枫桥经验”历经六十多年岁月仍然保持着旺盛的生命力，并随着时代发展不断充实其内涵、拓宽其适用领域。就证券行业而言，在中国证券业协会等行业组织的引导下，近年来越来越多证券公司在实践中积极践行“枫桥精神”，创新纠纷解决机制，竭力为投资者提供更加快速、高效、公正的服务，进一步提升投资者获得感、幸福感、安全感。

●本报记者 胡雨



视觉中国图片

通过中证资本市场法律服务中心申请调解，最终得到了投资者信任，使纠纷得到更加专业高效的化解。

工欲善其事，必先利其器。要发挥好纠纷多元化化解机制的优势和作用，证券公司自身也必须在制度建设上跟进。

在采访中，金元证券分享了公司建立健全制度保障的具体作法：“公司制定了《客户投诉管理办法》，明确了客户投诉受理、处理、督办、反馈、回访等处理时限、工作流程及职责分工，将投诉处理工作纳入制度化、规范化轨道；同时切实落实投诉处理首要责任机制，高度重视投诉处理工作，设立投诉专线，安排专人专岗受理投诉。对于一般投诉事件，迅速根据客户情况确定解决方案，及早把矛盾纠纷化解在萌芽状态，避免拖延导致投诉升级、恶化；对于复杂疑难投诉事件，公司积极查找投诉产生原因，分析投诉纠纷背后反映的流程、制度、管理等方面的问题，采取有针对性地改进措施，保障合法合规经营，力求从根源上化解矛盾纠纷，减少和防止投诉产生。”

## 践行“以人民为中心”调解初心

新时代“枫桥经验”的灵魂在于以人民为中心。从多家证券公司介绍的实践经验看，重视人民呼声、贴近人民实际、理解人民情感成为其在解决与投资者纠纷过程中的普遍共识。

据东方财富证券介绍，公司坚持人文关怀，在纠纷未发生时，即用户业务办理时便切实考虑用户工作因素、交通因素、时间因素，确保用户需求尽量在合理范围内得到满足，确保风险化解在摇篮

之中；同时公司还坚持用户至上的核心价值观，任何用户意见建议与反馈均高度重视，根据分析研判后吸收采纳并积极反馈用户，比如增加了分支机构周末值班办理业务，丰富了用户业务办理时间选择，也受到了用户的好评。

有投资者因其账户股票无法卖出等原因向证监会投诉，经过相关证券公司营业部工作人员的耐心解释和调解机构的持续沟通，其最终与证券公司达成和解。谈及处理纠纷时的感受，申万宏源证券表示，处理纠纷不是简单判断是非对错，而是需要带着感情和责任，从内心深处把群众当作亲人，将心比心，以心换心。“要始终把投资者的诉求摆在首位，站在投资者的角度思考问题，与多方合力推动，始终坚持通过多元化纠纷调解的途径解决，切实化解纠纷。”

在采访中，国金证券分享了其在简化处理流程、满足投资者多元化需求方面的经验：“公司通过设置多渠道投诉路径，确保投资者能够方便快捷地反映问题，同时简化投诉处理流程，缩短处理时间，降低投资者的维权成本。此外，公司还根据纠纷的性质和投资者的需求，采用协商、调解、仲裁、诉讼等多种方式解决纠纷，确保纠纷得到及时有效的化解。”

## 防微杜渐从源头减少纠纷

5月13日，中国证券业协会向各证券公司、证券投资咨询公司、地方证券业协会发送《关于2024年证券经营机构参与防范非法证券宣传月活动方案通知（中证协发〔2024〕186号）》，要求各

机构按照通知要求组织实施好防非宣传月活动。在采访中记者获悉，为了从源头减少纠纷，发力投资者教育、常态化开展合规培训成为不少证券公司工作的重要抓手。

在发挥群众力量、加强投资者教育方面，国融证券通过举办讲座、互联网投放投资者教育资料等方式，加强投资者对市场规则、产品风险等方面的了解，减少因信息不对称而引发的投诉纠纷，通过提高投资者的风险意识和自我保护能力，从源头上减少纠纷的发生。

大同证券介绍，公司始终以预防为主、防微杜渐，强化监管政策和案例的跟踪，定期或不定期组织专项检查并督导整改，对重点问题制定针对性解决方案。公司坚持每季度开展各类业务的合规培训，以案为鉴，不断汲取经验，切实提升公司实质性风险防范能力，将合规创造价值落到实处，积极探索多元化纠纷解决机制的建立，创新纠纷源头治理，通过合规培训，从纠纷源头——合规展业层面把控合规风险。

国融证券告诉记者，在产品制作方面，国融证券投教基地深入挖掘投资者需求，精心策划制作了一系列通俗易懂、形式多样的原创投教产品，并借助公司各线上渠道广泛宣传，帮助投资者更好地学习和掌握相关知识；在活动宣传方面，国融证券投教基地积极开展纠纷多元化解决机制系列讲座、培训，旨在引导投资者通过调解等非诉讼方式，及时妥善处理证券期货矛盾纠纷，推动证券期货纠纷化解走向高效、透明、公正，为中小投资者依法维权带来实实在在的获得感。

## 5月商品期货“牛熊榜”出炉 集运指数（欧线）期货摘得桂冠

●本报记者 马爽

二季度国内大宗商品期货整体走势偏强，仅5月就有超七成商品期货实现上涨，其中集运指数（欧线）期货表现最为亮眼，月度涨幅超60%，远远领涨其他商品期货。

分析人士表示，受国内外宏观经济环境、地缘局势、传统旺季预期以及游资豪赌等利好因素共振，春季以来大宗商品实现加速上涨。不过，随着地缘局势冲突带来的利多情绪逐渐消退，以及美联储会议纪要转向偏鹰派基调，令宏观氛围再度转空，或使得短期大宗商品涨势难以以为继。

## 5月商品期市超七成上涨

继4月上涨之后，5月国内大宗商品期货整体延续偏强态势。

文华财经数据表示，截至5月31日收盘，文华商品指数收报190.09点，5月累计上涨2.83%，月线实现二连涨。其中，工业品指数上涨3.23%，月线实现二连涨；农产品指数上涨1.88%。

分品种来看，Wind数据表示，截至5月31日收盘，剔除不活跃交易品种，5月共有48个商品期货主力合约实现上涨，占比高达73.85%。

涨幅方面，5月集运指数（欧线）期货主力合约累计涨幅居首，达60.50%，远远领涨其他商品期货；锰硅、沪银、硅铁、20号胶、PVC五个期货品种累计涨幅紧随其后，分别为20.18%、16.68%、14.04%、11.78%、10.46%。玻璃、沪铅、橡胶等期货主力合约均实现上涨，但涨幅均不足10%。

跌幅方面，5月低硫燃料油期货主力合约累计跌幅最大，达9.09%，焦煤、碳酸锂、红枣、原油期货主力合约5月累计跌幅分别为7.43%、7.42%、6.62%、6.32%。

对于近期大宗商品上涨的原因，国信期货首席有色分析师顾冯达表示：“进入2024年春季，受旺季预期及政策刺激推动，春季躁动行情推动以铜为代表的大宗商品整体加速上涨，背后是国内外宏观经济环境、地缘局势环境、传统旺季预期，以及游资豪赌大宗商品等利好题材叠加的共振推动。”

## 集运指数（欧线）期货表现亮眼

就表现亮眼的集运指数（欧线）期货来看，5月以来，主力合约价格迭创2023年8月18日上市以来新高，5月28日最高上摸4444点，月末收报4297.5点。

中粮期货研究院研究员塔林夫表示：“集运指数（欧线）期货5月开启爆发式上涨，使得运费在不到一个月时间内迅速突破红海危机时刻新高水平，如此迅猛的涨幅超出之前预期。”

集运指数（欧线）期货价格迅猛上涨行情背后，可从船公司行为与下游货主之间的博弈方面得到佐证。塔林夫介绍，通常在面临旺季准备涨价时，船公司通常会先放出涨价公告来测试市场反应，同时从订单中获得对未来货量变动的确切把握，然后将其舱位填满。同时，通过控制船速、增舱闲置运力 and 空白航次方式对运力进行调控，造成接下来时间里运力紧张局面。船公司这样的行为也会极大地激发货主“买涨不买跌”心理，增加订舱的主动性。这样，上下游之间就形成了完整上涨正反馈。“5月集运指数（欧线）期货开启至今的高速上涨行情背后，船公司的操作基本可以看作是故技重施，同样取得了明显的效果。”塔林夫表示。

从基本面来看，塔林夫表示，2020年下半年至2022上半年，运费持续上涨并创造历史最高与下游主动补库几乎重合，运费高位回落也与其被动去库几乎重合。今年，欧美国家又重新回到主动补库周期中时，其产生的需求动能再次对价格产生了相应的效果。

东证衍生品研究院黑色与航运部分分析师兰浙表示，近期市场对供应链担忧情绪显著增加，旺季需求提前释放造成旺季前移，由此造成欧洲供需偏紧的反季节性变化。在此推断下，货量的可持续性面临挑战，届时7-8月传统旺季到来时，旺季不旺的可能性将大幅上升，运价上涨趋势难以以为继。不过，在现货价格持续走强的背景下，这一逻辑很难证实或证伪，而提振函对市场情绪的提振效果也被加倍放大，因此集运指数（欧线）期货盘面易涨难跌，但考虑到仍缺少有效的基本面验证，短期追多风险较大。

## 原油等商品短期或震荡偏弱

展望6月，分析人士表示，近期地缘局势给予商品市场的利多有所消退，且5月美联储会议纪要转向偏鹰派基调，令宏观氛围再度转空，短期大宗商品涨势或难以以为继。

就龙头品种来看，原油方面，宝城期货研究所分析师闻振兴表示，5月以来，随着中东地缘局势和俄乌冲突的地缘利多情绪逐渐消退以后，国际原油期货市场继续推涨热情趋于回落。此外，5月美联储会议纪要转向偏鹰派基调，令宏观氛围再度转空。不过，供需方面或提供利多支撑。6月初OPEC+产油国会议结果预计仍将延续减产政策，且6月开始北半球炼厂装置检修期结束，汽油消费旺季逐渐到来，原油需求力量稳步回升，累库周期步入尾声，有助于强化油市供需偏紧格局。地缘方面，仍需关注俄乌冲突、巴以冲突的衍生风险。预计6月原油期货价格有望维持震荡寻底走势，但继续回撒空间或较为有限。

有色金属方面，顾冯达表示，5月以来，全球铜价齐创历史新高。不过，5-6月作为我国大宗消费旺季转弱的敏感时点，市场面对铜等关键性矿产资源品涨价潮，下游畏高情绪较重，短期铜下游高位采购需求也会明显减弱。此外，当前上游资源品金、银、铜、铝等大宗资源品集体上涨，已逐步无视基本面，短期需持续警惕价格大幅波动风险。

贵金属方面，随着短期市场交投热情退却，国际黄金价格出现冲高回落。不过，宏源期货贵金属分析师王文虎认为，美国消费端通胀趋降预期，引导市场对美联储降息和放缓缩表预期。此外，美国财政部于5月29日开始每月回购100亿美元国债，释放流动性利多市场，叠加中东地缘局势仍存在不确定性，中长期仍将对于贵金属价格形成支撑，但需警惕欧央行或于6月6日率先开启降息的影响。

## 发挥纠纷多元化化解机制优势

就证券行业而言，要发挥好“枫桥经验”的优势，引入监管机构等第三方机构积极、及时介入，用好灵活高效的纠纷多元化化解机制是一条重要经验。通过充分利用第三方调解机构的公平性和权威性，积极引导投资者优先选择调解方式化解纠纷，能够有效提高纠纷解决效率。

据东吴证券介绍，投资者A与证券公司B曾因交易系统故障导致投资损失产生纠纷，双方在尝试通过协商解决纠纷但未能达成一致意见后，投资者A向相关监管机构投诉，并寻求调解帮助。最后，在监管机构积极介入、调解员充分发挥专业优势并提出了一系列切实可行的解决方案后，经过多次沟通和协商，双方最终达成了和解协议。

“这个案例展示了灵活高效的证券纠纷多元化化解机制的优势。通过调解的方式，双方能够在平等、公正、自愿的诉讼上解决纠纷，避免了长时间的法律诉讼和不必要的成本支出。同时，调解还能够维护双方的关系，促进市场的和谐稳定。”东吴证券表示。

首创证券在采访中分享了自身另一个典型案例：针对投资者因新股申购交易规则问题提出的投诉，公司在多次为投资者耐心讲解交易规则和业务流程但仍不被信任的情况下，通过引导投资者

## 券商6月月度策略：

# 震荡市有望形成新机会 看好高股息等方向

●本报记者 胡雨

券商6月月度策略及投资组合日前陆续出炉。Wind数据显示，截至中国证券报记者发稿时，共有121只标的入围了十余家券商发布的6月“金股”名单，其中牧原股份、中国海油、比亚迪、保利发展等是券商更为青睐的标的。从行业分布看，电子、医药生物、机械设备等行业是“金股”分布相对集中的领域。

在经历5月的震荡回落后，展望A股6月行情，多数券商持谨慎态度并认为震荡行情或将延续，但震荡中也可能形成新的投资机会。具体配置上，高股息、涨价链、出口制造链、具有全球竞争力的大盘龙头等值得关注。

## 121只标的成“心头好”

经历持续调整后，今年2月起“猪茅”牧原股份股价重拾升势，就在上周公司股价创出阶段新高。从券商发布的月度投资组合看，牧原股份是其最青睐的标的，获得了国联证券、光大证券、招商证券、中国银河证券、国盛证券、中邮证券6家券商的联合推荐。在中国银河证券农业首席分析师谢芝优看来，生猪价格上行显著、能繁母猪产能持续下行、养殖成本持续优化、生猪出栏量超预期等是其看好牧原投资价值

的原因。除牧原股份外，中国海油、比亚迪、保利发展均获得了3家券商的联合推荐，三诺生物、宝信软件、中国石油、阳光电源、美的集团、紫金矿业等标的也是券商6月推荐次数居前的“月度”金股。截至记者发稿时，A股上市公司中已有121只标的入围了券商6月月度投资组合，其后市配置价值获得看好。

从整体行业分布情况看，电子和医药生物是前述121只券商6月“金股”分布最密集的行业，均有10只标的获得推荐；机械设备、汽车、食品饮料三大行业紧随其后，均有8只标的获得推荐；电力设备、农林牧渔、石油石化、有色金属等亦是券商“金股”密集分布的行业，每个行业获得推荐的标的均在6只以上。

## 震荡中或形成新的投资机会

回顾A股5月行情，在经历阶段走高后，5月中下旬起，A股三大股指开始回调并回吐全月涨幅，结构上呈现“沪强深弱”态势；行业层面，5月市场板块和热点概念轮动加速，水电、房地产、煤炭等价格板块表现抢眼，而最近一周以光刻机为代表的半导体板块涨幅更突出。

“当前市场结构性行情特征明显，缺乏持续的热点板块，预计市场情绪将是影

响6月行情的主要因素。”谈及对A股6月市场行情的判断，中国银河证券策略分析师蔡芳媛认为，无论从宏观经济还是流动性看，稳定的基本面对A股形成有力支撑。在经过5月市场震荡整理了一波的基础上，6月的市场环境整体会更好一些，策略上也可以更加积极乐观。“虽然预计市场仍以震荡为主，但有望在震荡中形成新的投资机会。”

从战术角度出发，开源证券策略首席分析师韦冀望判断，接下来市场面临预期与现实的博弈，战术上无须激进，倾向于认为当下依然不是全面性牛市，而是在经济底线风险确认、风险偏好得到保护下的修复性行情。“A股更多以结构性机会为主，强指数牛市概率不高。不过，从战略上对A股应保持乐观，在底部区域，指数的每一次下探都是机会。”

## 看好高股息等方向

对于6月市场配置，平安证券策略团队判断，中期市场结构性机会在增加，建议关注行业景气边际改善的方向，包括受益于全球制造业景气度改善的出口制造链、受供给约束影响更大且可持续的涨价链、具有全球竞争力的大盘龙头以及稳健的红利策略。

东吴证券首席经济学家陈李6月看好

三条主线：“一是上游能源和公用事业；二是‘改革深化’，建议关注电改和医改，其中电力板块会有明显机会，医药有望迎来新一轮行情，此外对消费也开始乐观一些；三是继续看好海外业务占比高、且有全球竞争力的中国企业。”

对于高股息等持续受到市场关注的方向，光大证券策略首席分析师张宇生认为其值得长期关注和配置：“政策对于分红的积极引导将会提振高股息板块，不过高股息板块的交易拥挤度目前偏高，可等股价或交易拥挤度回落后再进行配置。此外，国内经济未来有望持续修复，顺周期板块也值得关注。”

6月券商推荐次数前十金股		
证券简称	推荐次数	所属申万一级行业
牧原股份	6	农林牧渔
中国海油	5	石油石化
比亚迪	3	汽车
保利发展	3	房地产
三诺生物	2	医药生物
宝信软件	2	计算机
中国石油	2	石油石化
阳光电源	2	电力设备
美的集团	2	家用电器
紫金矿业	2	有色金属

数据来源/Wind 制表/胡雨