

来源:上海证券报

去年11月13日,投资者陈先生将绣着“用热心服务,讲原则办事”的锦旗送到了12386热线。此前,陈先生致电12386热线,投诉某期货公司交易软件数据错误,导致其未能及时止损的问题,在拨打电话后短短5个工作日,此事就得到了妥善解决。

近年来,“12386”已成为广大投资者最离不开的一条热线。2013年,受证监会委托,中国证券投资者保护基金有限公司(简称“投保基金公司”)承建并运行12386热线。通过电话、证监会网站“我要留言”、“给主席写信”栏目以及投保基金公司网站“12386投资者热线”栏目等,受理投资者投诉、咨询及建议,成为解决中小投资者各类诉求的有效途径。

统计显示,12386热线日均服务量已从2013年的183件增长到2019年的410件,增长率为124%。6年来,12386热线已办理投资者诉求48万件,2019年以来办结投资者诉求近10万件,同比增24%。热线累计为投资者挽回的损失金额达1.32亿元,仅2019年就为投资者挽回损失6529万元。

自开通以来,12386热线不断优化工作流程,增加服务内容。热线于2017年启动了投诉直转工作,探索将投资者诉求直接转至市场经营主体处理,减少工作环节,实行扁平化督办管理。2018年,热线投诉直转调解试点工作正式开展,对于未和解的投诉事项,在征得投资者同意后,由热线直接转至调解机构进行调解。

2019年起,根据证监会统一部署,投保基金公司全面肩负起热线日常运营管理职责,投资者各类诉求的转办、督办、回复等工作前移至投保基金公司,工作链条减少,诉求处理效率全面提高。

值得一提的是,热线开通6年来,投保基金公司高度重视数据运用,对大量投资者工单原始信息进行全面深入地挖掘梳理,归纳总结投资者关心的典型问题,形成定期和非定期报告,报送至证监会相关部门,为资本市场精细化管理提供了重要参考依据。相关报告推动了证监会相关部门转销户、停复牌等管理制度的修改完善。

伴随着人工智能语音技术的迅速发展,通过智能语音技术赋能热线的需求也更加明确和急迫。据悉,为进一步提高12386热线的服务水平和效率,投保基金公司加大技术投入,启动热线智能化建设项目。前端辅助话务员,实时转化对答为文字,自动推送与诉求关联口径;后端辅助质检,降低热线失误率和出错率,提高业务培训的指向性,提升热线服务质量。

为进一步提高工单回复效率,优化热线业务流程的实现形式,投保基金公司还启动

了12386投资者短信平台建设项目，提供了诉求回复、诉求办理提醒等多项业务，有效促进热线各环节工作效率的提高。

历年《证券投资者满意度调查报告》显示，投资者对热线整体服务满意度逐年升高。2018年满意度数据已稳步提升到85%。未来，“回复快、信得过、记得住、打得通”还将是12386热线的不懈追求。记者 王雪青