

# 上市公司投资者关系管理水平不断提高

## ——上市公司投资者保护状况评价十年回顾之四

投资者关系管理和社会责任履行，是我国上市公司作为公众公司在中小投资者占主体的市场中实现公司与社会价值最大化、保护中小投资者合法权益的重要途径。投资者关系管理及社会责任履行情况的好坏，决定了一家上市公司的公众和社会评价，也是在中国特色社会主义市场经济下的上市公司质量的重要体现。

多年来，监管部门始终致力于改进上市公司投资者关系管理，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益。证监会 2005 年制定并实施的《上市公司与投资者关系工作指引》强调了投资者关系工作的重要性，是指导、规范上市公司投资者关系工作的纲领性文件；2012 年，上交所发布《关于进一步加强上市公司投资者关系管理工作的通知》，进一步引导和规范上市公司投资者关系管理；沪深交易所分别搭建用于上市公司自愿性、交互式信息发布和进行投资者关系管理的综合性网络平台，引导和促进上市公司、投资者等各市场参与主体之间的信息沟通。

经过多方努力，近十年来，上市公司对投资者关系管理的重视程度与日俱增，上市公司投资者关系管理情况得到了显著改善，上市公司网站和投资者关系管理（IR）频道建设已基本完成，信息披露的内容不断完善，基础信披和主动信披的项数逐年增

加，投资者关系管理活动日渐丰富，投资者咨询服务电话畅通情况有所改善。但也要注意，上市公司在组织业绩说明会、投资者接待日、路演，畅通投资者咨询服务电话等方面仍需改进，以进一步提升投资者满意度。此外，上市公司需进一步重视社会责任履行。

## 一、上市公司投资者关系管理取得的成绩和进步

### (一) 上市公司通过自身网站开展投资者关系管理的水平逐步提升

随着信息传播方式的演变，上市公司网站成为上市公司主动披露信息和开展投资者关系管理的重要阵地。近十年来，我国上市公司总数增长近一倍。与此同时，上市公司建有自身网站的占比始终在九成以上并逐年小幅提升，截止到 2016 年，建设有独立网站的上市公司占比已达 95.05%；而建设有 IR 频道的上市公司占比在过去十年间增长较快，从 2007 年的 65.5%到 2016 年的 87.03%，累计涨幅达 32.9%；截止 2016 年，超八成上市公司将 IR 频道设置在网站首页<sup>1</sup>。

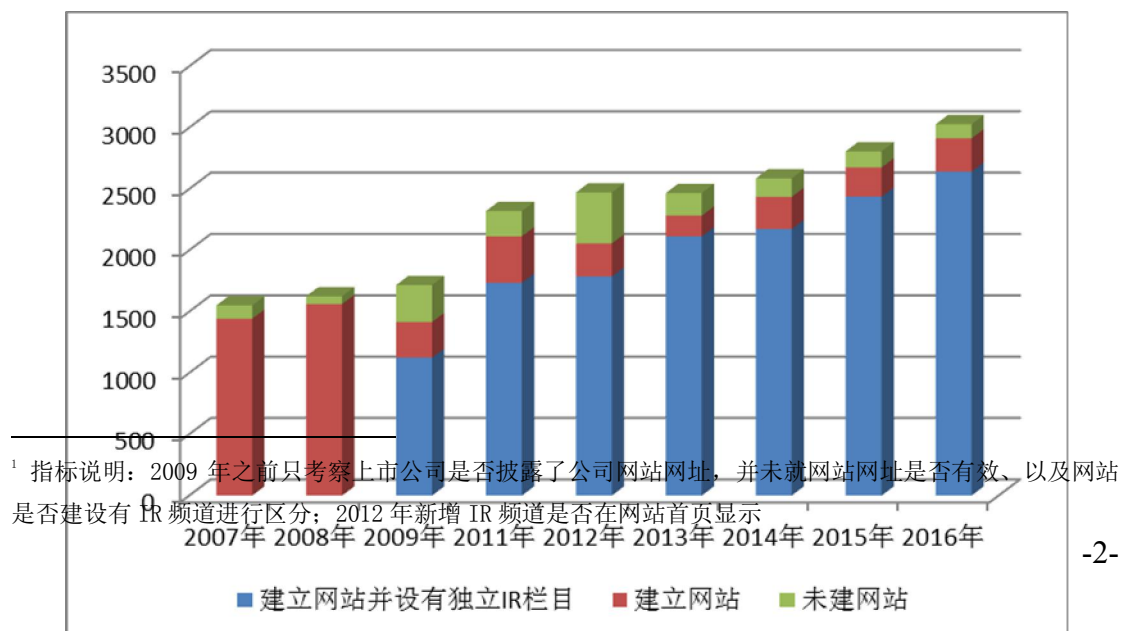


图 4.1：2007-2016 年 A 股上市公司网站建设情况

我们按照上市公司规模、所在板块、所属行业、企业性质分类考察上市公司网站过去 3 年投资者关系管理 8 项基础信息<sup>2</sup>披露情况，发现：上市公司按市值规模从大到小，基础信息平均披露项数依次递减；各板块披露水平均有不同程度的提升，沪深主板与中小板、创业板的差距始终较大；2016 年有 15 个行业的平均披露项数达到三年中最高水平，仅有 3 个行业出现下滑，金融业、建筑业、信息传输、软件和信息技术服务业在三年里披露情况最佳；2016 年四种所有制类型上市公司平均披露水平均创三年新高，民营企业平均披露情况历年皆最高。

表 4.1：2014-2016 年度 A 股上市公司网站 IR 基础信息各市值规模级别平均披露项数

市值规模	2014 年度	2015 年度	2016 年度
千亿及以上级	6.45	<b>6.78</b>	6.73
百亿级	5.37	5.30	<b>5.68</b>
50-100 亿级	5.29	5.18	<b>5.37</b>
50 亿及以下级	<b>5.03</b>	4.89	4.79

<sup>2</sup> 8 项基础信息：公司基本资料、公司公告、财务报告、披露上一年年报、公司制度、股票行情、投资者联系方式、管理层介绍

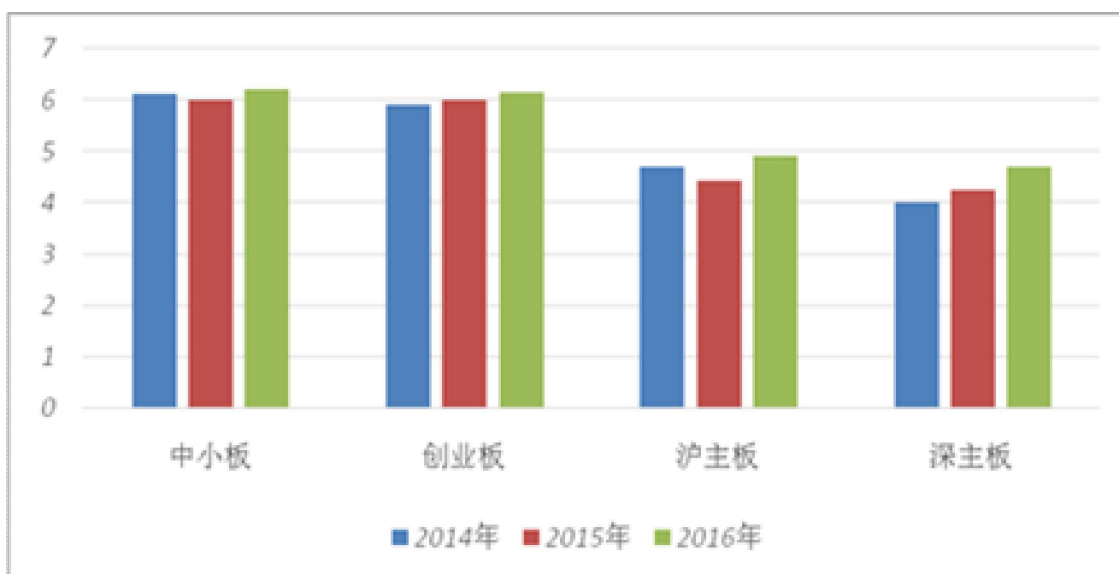


图 4.2: 2014-2016 年 A 股上市公司网站 IR 基础信息各板块平均披露项数

表 4.2: 2014-2016 年 A 股上市公司网站 IR 基础信息各行业平均披露项数

行业	2014年	2015年	2016年
教育 <sup>3</sup>	6	6	<b>8</b>
金融业	5.79	6.04	<b>6.42</b>
建筑业	5.32	5.44	<b>6.20</b>
信息传输、软件和信息技术服务业	5.97	6.05	<b>6.18</b>
交通运输、仓储和邮政业	5.53	5.45	<b>5.85</b>
水利、环境和公共设施管理业	4.92	4.46	<b>5.68</b>
文化、体育和娱乐业	5.04	5.63	<b>5.65</b>
科学研究和技术服务业	<b>5.92</b>	5.65	5.62
租赁和商务服务业	<b>6.19</b>	5.25	5.53
制造业	5.26	5.12	<b>5.42</b>
房地产业	4.9	4.81	<b>5.41</b>
农、林、牧、渔业	4.41	4.7	<b>5.21</b>
卫生和社会工作	5.67	<b>5.75</b>	5.2
电力、热力、燃气及水生产和供应业	4.51	4.95	<b>5.15</b>
批发和零售业	4.43	4.39	<b>5.07</b>
采矿业	4.09	4.65	<b>4.96</b>
综合	3.35	3.26	<b>3.56</b>
住宿和餐饮业	2.83	<b>3.27</b>	<b>3.27</b>

表 4.3: 2014-2016 年度 A 股上市公司网站 IR 基础信息各所有制类型平均披露项数

所有制	2014年	2015年	2016年
-----	-------	-------	-------

<sup>3</sup>按照《2016年1季度上市公司行业分类结果》，教育行业仅有1家上市公司（新南洋）纳入考察样本，因此其优异表现有一定特殊性。

民营企业	5.41	5.34	<b>5.62</b>
央企	5.23	5.22	<b>5.58</b>
外资控股	5.11	5.28	<b>5.42</b>
地方国企	4.63	4.46	<b>5.01</b>

## （二）开展投资者关系管理活动的上市公司占比显著增加

上市公司定期举行网上业绩说明会、开放投资者接待日、或组织路演等活动，向投资者真实、准确地介绍公司的发展战略、生产经营、新产品和新技术开发、财务状况和经营业绩、投资项目等各方面情况，有助于投资者了解上市公司经营状况，将为中小投资者提供一条便捷、详细了解上市公司的渠道。为此，我们考察了上市公司开展上述投资关系管理活动情况。

如图 4.4 所示，除 2008 年受金融危机影响外，从 2007 年至今，开展投资者关系管理活动的上市公司占比基本逐年增加且增长速度较快。从 2007 年仅 14% 的上市公司（217 家）开展此类活动发展到 2016 年 69.38% 的上市公司（2100 家）都开展了各种形式的投资者关系管理活动，上市公司与投资者互动的意识不断加强，可以说取得了卓越的成绩，而各项活动的开展也进一步提高了上市公司的透明度。

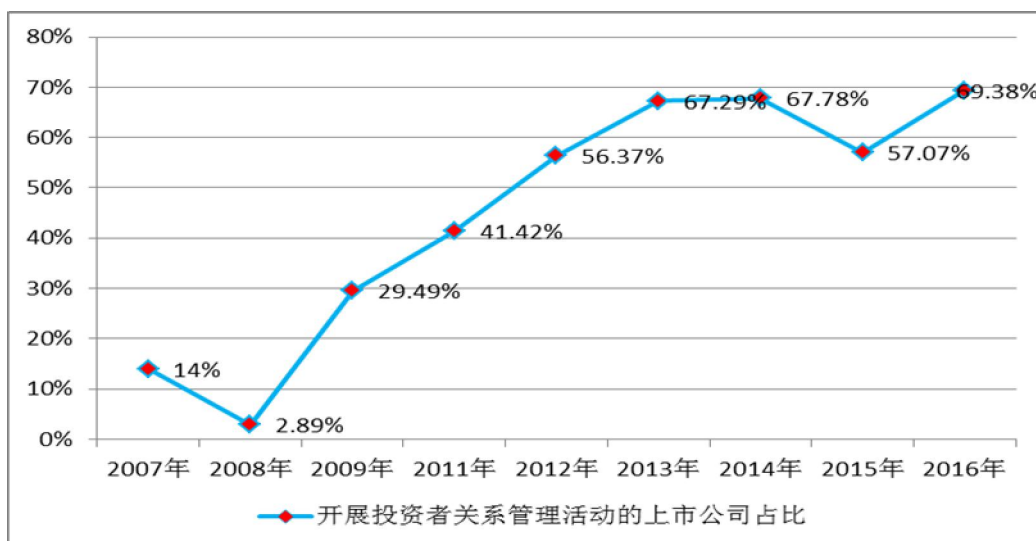


图 4.4:开展投资者关系管理活动的上市公司占比走势图

### (三) 投资者咨询服务电话畅通情况进一步改善

上市公司通过多种形式主动加强与投资者特别是中小投资者的沟通和交流,设立专门的投资者咨询电话有利于及时投资者诉求、保护投资者知情权。我们通过神秘客户电话调查的方法分别考察了上市公司 2013、2015 和 2016 年投资者咨询服务电话畅通情况、是否有效解决问题及接听态度。

如表 4.8 所示,与 2013 年相比,2015 年和 2016 年上市公司投资者咨询服务电话的畅通情况有所改善,电话平均接听率上升,三轮均无人接听电话的上市公司占比下降到一成左右,接听后能够有效回答问题的上市公司占比达到九成以上,接听人员的态度显著改进,接听态度不友好的占比下降,总的看来进步较大。

表 4.8: 上市公司 2013 年、2015 年与 2016 年电话调查对比情况

调查年份	有人接听占比	三轮均无人接听占比	能够回答问题占比	态度不友好占比
2013	58.70%	22.9%	85.30%	8.30%
2015	72.64%	9.82%	95.08%	1.43%
2016	64.06%	12.82%	93.93%	2.11%

## 二、上市公司投资者关系管理存在的不足

### （一）上市公司开展投资者关系管理活动的频次需进一步提高

虽然十年来开展投资者关系管理活动的上市公司占比显著增加，但各家上市公司开展此类活动的次数仍然较低。在表现最好的 2016 年，所有开展此类活动的上市公司中，75%的上市公司全年只开展了一次活动，15%的上市公司开展了两次，2%的上市公司开展了三次，开展了 4 次活动的上市公司仅占 0.2%。因此监管部门、行业自律组织等仍需不断督促和鼓励上市公司更大程度的开展有利于改善投资者关系的交流活动，维护投资者知情权。

### （二）投资者咨询服务电话畅通情况表现需进一步稳定

在开展上市公司投资者电话畅通情况调查的 3 年里，2015、2016 年的表现优于 2013 年，但 2016 年比 2015 年的情况有所恶化。2016 年上市公司投资者咨询服务电话的接听率较 2015 年下降 11.8%、能够有效回答问题的占比较 2015 年下降 1.2%、接听态度不友好的占比较 2015 年上升 47.6%。投资者咨询服务电话是投资者与上市公司沟通的重要渠道，畅通的沟通渠道是投资者与上市公司之间增加了解、加强互信、化解矛盾、解决纠纷的重要方式。很显然，目前上市公司对于投资者咨询服务电话的重视程度还远远不够，在确保电话号码准确、号码变更要及时公告、配备接听电话等方面仍有待加强。

### （三）上市公司需针对投资者切身需求，进一步提高投资者满意度

2014-2016年，我们依托全国个人投资者固定样本库开展了证券投资者满意度调查。从近三年的调查结果来看，过半数投资者认为上市公司投资者关系管理情况逐年改善，2014、2015和2016年认为上市公司投资者关系管理情况有所改善的投资者分别占51.2%、40.5%和52.28%。同时，投资者对上市公司投资者关系管理的满意度尚有待提升，特别是对上市公司咨询服务电话、举办投资者关系管理活动等直接与投资者互动的方面满意度较低。2016年，对上市公司投资者关系管理表示满意或非常满意的投资者合计占比42.76%，表示一般的投资者占47.93%，还有9.31%的投资者表示不满意或非常不满意。

由此可见，多年来上市公司投资者关系管理情况已得到明显改善并获得多数投资者认可，但目前上市公司投资者关系管理现状与投资者的需求仍有一定距离，因此上市公司未来应更多的了解投资者切身需求，更有针对性的开展投资者关系管理工作，进一步提升管理水平和投资者满意度。

### （四）上市公司需继续加强社会责任履行

社会责任是指上市公司在创造利润、对股东和员工承担法律责任的同时，还要承担对消费者、社区和环境的责任，上市公司落实社会责任，实现经济责任、社会责任和环境责任的动态平衡，会提升上市公司的声誉和形象，增强投资者信心，对投资者权益



保护起到正向积极的作用。

为了考察上市公司社会责任履行情况，2014年起，我们开始将上市公司因环境问题受到监管处罚的情况纳入评价体系，2014-2016年，因环保问题受到当地环保局处罚的上市公司分别有31家、29家和26家；2016年，我们又将上市公司因税务问题、安全监管问题受到监管处罚的情况纳入评价体系，2016年共计70家上市公司因税务问题受到税务局的经济处罚，5家上市公司因安全监管问题受到安全监管局的经济或行政处罚。由此可见上市公司在履行社会责任方面的情况还未受到足够的重视，其中上市公司的税务问题表现较为突出。

（中国证券投资者保护基金公司调查评价部）

2017年9月27日

## 免责声明

报告中观点仅代表作者个人观点，与中国证券投资者保护基金有限责任公司无关。在任何情况下，报告中任何内容不构成任何投资建议，不做出任何形式的担保，据此投资，责任自负。

本报告版权归中国证券投资者保护基金有限责任公司所有，未获得我公司事先书面授权，任何机构和个人不得对本报告进行任何形式的复制、发表或传播。如需引用或获得我公司书面许可予以转载、刊发时，需注明出处为“中国证券投资者保护基金有限责任公司”。任何机构、个人不得对本报告进行有悖原意的删节或修改。