

# 证券公司 投资者服务与保护报告 **2026**

The Investor Service and Protection Report of Securities Companies 2026



## 证券行业加强投资者服务与保护 助力“十五五”时期资本市场高质量发展

2025年，证券行业坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届历次全会、中央金融工作会议和中央经济工作会议精神，认真贯彻新“国九条”和资本市场“1+N”政策体系要求，全面落实《关于加强资本市场中小投资者保护的若干意见》部署，坚持践行金融为民的理念，提升金融服务全过程的投资者保护质效，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益。

中国证监会主席吴清在中国证券业协会第八次会员大会上指出，“十五五”时期是推进中国式现代化、加快建设金融强国的关键时期，证券行业要加快打造一流投资银行和投资机构，要在更好服务投资者、助力居民资产优化配置方面强化使命担当，自觉承担保护投资者合法权益和促进稳市兴市的社会责任，时刻牢记个人投资者占绝大多数这个最大市情，自觉维护市场交易秩序和“三公”原则。证券行业在“十五五”时期要加快转向功能优先、提升专业服务能力，主动适应日益增长的财富管理需求，主动对接日趋多元的金融投资需求，为各类投资者提供更加多元、更加适配、更有温度的金融产品和金融服务，与投资者共进共赢，提升中小投资者的获得感、满意度，助力建设具有高度适应性、竞争力、普惠性的资本市场。

一是筑牢投资者保护制度基础，健全覆盖提供金融服务全过程的投资者保护制度体系。党的二十届三中全会《决定》提出，要健全投资和融资相协调的资本市场功能，防

风险、强监管，促进资本市场健康稳定发展，健全投资者保护机制。2025年10月27日，中国证监会发布《关于加强资本市场中小投资者保护的若干意见》，围绕中小投资者重点关切推出23项务实举措，提出要压实经营机构中小投资者保护责任，督促经营机构落实投资者教育服务、适当性管理和投诉处理方面责任，进一步发挥调解的基础性作用，更好发挥先行赔付、行政执法当事人承诺制度作用。2025年，证券业协会持续完善行业投资者保护自律规则体系，修订发布《中国证券业协会证券纠纷调解规则》自律规则，制定发布《证券公司投资者个人信息保护技术规范》团体标准，通过建立自律规则投资者保护审查机制，主动将投资者保护的要求融入各项行业自律管理制度中，广泛听取中小投资者对制度规则的意见建议。证券业协会组织证券行业开展评价激励、监督检查、宣贯培训，加强对行业主体及各类业务的自律管理，不断强化对证券行业制度规则落实情况的自律约束，夯实中小投资者保护的制度基础。行业机构严格落实监管和自律管理的要求，将投资者权益保护纳入公司制度体系、企业文化和经营发展战略中进行统筹规划，在公司治理、合规风控、人员管理、文化建设等方面和各类业务制度规定中贯彻落实投资者保护理念和要求，建立覆盖为投资者提供金融产品和金融服务全流程、各环节的投资者保护制度体系。

二是将投资者教育融入业务流程，增强金融知识普及和风险教育的针对性、有效性。2025年，证券行业结合3·15国际消费者权益日、5·15全国投资者保护宣传日、金融教育宣传周、世界投资者周等重要时点开展专项投资者教育活动，聚焦新入市投资者、“一老一少”等重点群体加强分层分类精准投教服务，持续宣传理性投资、价值投资、长期投资理念，加强投资风险教育，引导投资者选择与自身风险承受能力相适配的投资产品与服务，促进市场健康稳定发展，全年通过线上、线下活动方式开展投资者教育活动近24万场，累计覆盖人次超过16亿。证券行业坚持公益、专业、特色、节约的原则，积极发挥投资者教育基地示范引领作用，为社会公众提供一站式投资者服务中心，目前

全行业共建设实体或互联网投教基地近190家，其中获得各级监管部门命名授牌的投资  
者教育基地近120家。同时，证券行业认真落实证监会、教育部《关于加强证券期货知  
识普及教育的合作备忘录》要求，持续深化证监局、高校、行业机构、证券业协会“四  
合一”合作机制建设，推动投资者教育纳入国民教育体系。证券行业积极开展“投资者  
教育进百校”活动，通过知识讲座、课程共建、课题研究、实习岗位等举措助力高素质  
金融人才培养。证券业协会组织行业机构开展“防非健康跑”活动，以健康跑活动为载  
体，向社会公众宣传防非知识，增强投资者风险识别和防范能力，远离非法金融活动。

三是强化金融科技应用与数字普惠服务，提升投资者服务的数字化、智能化、便捷  
化水平。2025年，证券行业牢固树立以客户为中心理念，深化产品与服务创新，积极研  
究、稳步探索推进人工智能、大语言模型、大数据等新技术赋能客户服务，在严格落实  
投资者个人信息保护要求的基础上，为中小投资者提供更加便捷、智能、适配的金融服  
务。证券行业严格落实投资者适当性管理要求，根据投资者风险承受能力和投资目标需  
求，综合运用线上及线下渠道，持续优化与投资者相适应的专业化投资服务方案。证券  
行业积极运用数字化技术提升客户响应和服务质效，将人工智能技术、大语言模型等技  
术融入智能客服、智能投顾等创新服务模式场景，提高服务响应效率和精准性，为客户  
提供全场景、数智化的服务体验，更好服务居民财富管理与多元化投资需求。

四是深化新时代“枫桥经验”的证券行业实践，畅通中小投资者维权救济渠道。  
2025年，证券行业深入落实《关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》和《关  
于加强资本市场中小投资者保护的若干意见》工作部署，深入推进证券期货纠纷多元化  
化解机制建设，持续完善投诉处理、行业调解、诉调对接、仲调对接联动衔接的纠纷多元  
化解体系，加强诉源治理。证券行业切实承担投资者诉求处理的首要责任，针对投资者  
诉求集中的重点业务领域和行业难点问题，总结和改进业务流程和服务措施，帮助投资  
者更好理解规则、知悉风险，支持和引导投资者依法维权。证券业协会履行《证券法》

规定的法定调解职责，充分发挥行业自律管理服务功能，加强调解组织和调解员队伍建设，深化证券行业机构、地方证券业协会、中国证券业协会“三位一体”的行业纠纷调解机制，全年通过线上调解平台促成调解成功近250起，促进纠纷双方达成和解金额近420万元。证券行业积极配合先行赔付个案的处置，为适格投资者提供服务，有力保障投资者赔偿救济的平稳实施，使投资者利益获得了最大限度、最高效率的保护，助力资本市场风险化解和平稳运行。

回顾2025年，证券行业投资者服务与保护工作取得明显成效，制度基础更加坚实，功能发挥更加突出，服务质效持续优化，维权渠道畅通高效，这些成果的取得来源于全行业始终坚持以人民为中心的发展思想，持续发挥专业资源优势，在助力市场信心提振与预期改善、服务居民财富管理与多元化投资需求、促进市场结构和市场生态优化、维护市场长期健康稳定发展中实现行业自身的高质量发展，也离不开各级监管部门、市场各方、社会各界的大力指导支持。下一步，证券行业将深入学习贯彻“十五五”规划纲要、中国证监会《关于加强资本市场中小投资者保护的若干意见》精神，立足直接融资的主要“服务商”、资本市场的重要“看门人”、社会财富的专业“管理者”定位，持续增强投资者服务与保护工作的系统性、协同性，以更高标准、更实举措更加有效地保护中小投资者合法权益，切实提高投资者的获得感和满意度，促进“十五五”时期资本市场高质量发展，助力加快建设金融强国。

# 目录

## CONTENTS

### 践行金融为民 强化功能发挥 证券行业与投资者共进共赢

<b>一、政策引领，夯实投资者保护制度根基</b> .....	02
（一）贯彻国家战略，落实“十四五”收官与“十五五”规划要求.....	02
（二）对标一流标准，深化资本市场高质量发展与一流投行建设.....	03
（三）固本培元，厚植行业文化与中国特色金融文化.....	03
<b>二、精准服务，聚焦重点群体与关键环节</b> .....	04
（一）抓好入市教育，引导新入市投资者树立理性理念.....	04
（二）升级投教基地，提升普惠金融与养老金融服务质效.....	05
（三）强化股东权益普及，引导投资者理性行使权利.....	06
（四）拓展新媒体平台应用，扩大投教覆盖面和影响力.....	06
<b>三、科技赋能，构建智慧投保体系新格局</b> .....	07
（一）夯实数字基座，推进投保工作与平台数字化升级.....	07
（二）深化技术应用，探索AI大模型在投保中的场景落地.....	08
（三）刻画用户画像，依托数智化手段提供精准服务.....	09
<b>四、特色实践，打造多元化服务品牌</b> .....	10
（一）满足多元需求，开展差异化特色投教实践.....	10
（二）服务乡村振兴，推动金融知识进乡村进农户.....	11
（三）传承红色基因，以党建引领投教工作走深走实.....	12

<b>五、防控风险，筑牢权益保障与纠纷化解底线</b> ·····	14
（一）筑牢防非防线，提升投资者风险识别与防范能力·····	14
（二）畅通诉求渠道，健全投诉处理和纠纷调解机制·····	14
（三）强化退市保护，落实先行赔付与代表人诉讼实践·····	15

---

### **主题一：建设特色投教基地**

---

1. 财通证券：多维阵地协同发力，打通普惠金融“最后一公里”·····	17
2. 东北证券：以“五化”体系为翼，构建数智化特色投教基地·····	18
3. 广发证券：筑基“1+3+N”服务矩阵，加强新媒体平台传播力·····	19
4. 国联民生：坚持“金融为民”，书写投资者服务保护新答卷·····	20
5. 国泰海通：数智赋能·全域联动——投教基地建设新实践·····	21
6. 国投证券：融八桂特色，筑普惠投教新阵地·····	22
7. 华安证券：深耕投教守初心，惠民赋能担使命·····	23
8. 华福证券：资本市场法治筑防线，志愿汇合力暖人心·····	24
9. 华西证券：践行金融为民初心，传递“有温度”的投教·····	25
10. 山西证券：构建立体化投教服务网络，推动投资者教育工作走深走实·····	26
11. 申万宏源：扎根丝路核心深耕边疆投教，绘就金融惠民新图景·····	27
12. 西南证券：首创“监管+司法+行业”跨界协同新格局·····	28
13. 湘财证券：以投教基地平台传承和弘扬证券历史文化·····	29
14. 银河证券：深耕特色投教基地建设，以专业服务护航投资者成长·····	30
15. 粤开证券：打造“互联网+投教”新模式，建设有温度的投教基地·····	31
16. 中金财富：打造有温度、有深度的投资者之家·····	32

---

### **主题二：开展特色投教活动**

---

1. 渤海证券：“暖心投教行”特色公益品牌走进武清福利院·····	34
-----------------------------------	----

2. 财达证券：以投资者教育为抓手，赋能科创成长层业务平稳开通·····	35
3. 长城国瑞：深耕投教培育长期投资理念，多措并举助力中长期资金入市·····	36
4. 长江证券：举办“科创湖北 投保护航”5·15投保市集活动·····	37
5. 大通证券：与东北财经大学组建联合战队，在“中金所杯”全国高校金融财商辩论赛中荣获佳绩·····	38
6. 东方财富：强化新入市投资者服务，助力培育成熟理性投资者队伍·····	39
7. 方正证券：深耕新媒体主阵地，构建普惠投教新生态·····	40
8. 国海证券：开展民族地区特色投教活动·····	41
9. 国元证券：当“星星的孩子”遇见非遗与金融启蒙——以“金融向善”托起孤独症家庭希望·····	42
10. 红塔证券：走进云南民族地区，开展特色服务活动·····	43
11. 华泰证券：深耕乡土 扶智育财，联手大学生志愿者开展2025财商夏令营·····	44
12. 江海证券：跨界融合民俗文化，打造龙江特色投教新名片·····	46
13. 金元证券：举办“金元经贸联赛杯”知识竞赛，助力海南自贸港金融人才培养·····	47
14. 开源证券：创新“Citywalk”解锁城市财智新体验·····	48
15. 万联证券：从博物馆到全运会——多维探索投教特色活动新路径·····	49
16. 五矿证券：金融活水润镇雄，投教下乡助力乡村振兴·····	51
17. 星展证券：将投资者保护“沉”入乡土，为乡村振兴注入“金融免疫力”·····	52
18. 甬兴证券：深耕本地产教融合，多维赋能青年成长·····	53
19. 招商证券：深耕国民金融教育，助力金融强国建设——“产学研用”协同育人实践探索·····	54
20. 中山证券：打造适老化金融服务，暖心守护老年客户投资路·····	55
21. 中泰证券：举办“中泰杯”金融文化节，打造校企人才培养新生态·····	56
22. 中银证券：逐浪资本市场，赋能青春远航——走进清华校园开展模拟投资竞赛·····	57

### 主题三：制作特色投教产品

1. 东兴证券：打造《金融侦探》等特色投教作品，赋能投资者保护·····	59
2. 光大证券：“守住钱袋子·护好幸福家”防非宣传漫画·····	60

3. 国都证券：《都小宝智斗“诸葛股仙”》AI荐股骗局警示案例	61
4. 国金证券：深耕投教产品，创新与趣味并举	62
5. 国联民生：立足早期启蒙：出版“少儿财商读本”，播撒财富观“种子”	63
6. 华创证券：“新秀护航·防非守门”陪伴新投资者迈好入市第一步	64
7. 华源证券：精研规则差异，助力理性投资	65
8. 江海证券：《慧眼识真·守护尽责》系列防非投教短剧	66
9. 南京证券：微电影《涨停的诱惑》	67
10. 申万宏源：微电影《拉近真相的距离》	68
11. 西部证券：新媒体赋能投教传播，构建精准宣教与场景化互动新范式	69

#### 主题四：科技赋能投资者服务

1. 财信证券：APP平台科技赋能全周期投资者服务体系	71
2. 大同证券：打造证券交易APP新手指南栏目	72
3. 国泰海通：以科技赋能投教，打造普惠金融智能服务体系	73
4. 华安证券：APP平台智能化升级，赋能投资者服务	74
5. 华鑫证券：以金融科技为投资者服务提质增效	75
6. 上海证券：科技赋能，严控错配——完善投资者风险测评管控机制	76
7. 兴业证券：以金融科技赋能投资者教育与服务	77
8. 浙商证券：创新《许梦蛟淘金记》二期AI投教平台	78
9. 中金财富：构建分层分类投教体系，筑牢理性投资防线	79
10. 中信建投：科技赋能添动力、客户为本防风险，推出智能账户诊断产品	80

#### 主题五：开展防非宣传活动

1. 诚通证券：筑牢防火墙，守好钱袋子——开展“投保午间一小时”专题投教活动	82
2. 长城证券：沪上奔跑 长城守护，防非健康跑投教活动案例	83

3. 东方证券：举办“守沪金融安全·防非宣传与投教创新”公益宣传活动·····	84
4. 国海证券：举办2025年防范非法证券宣传健康跑活动·····	85
5. 国信证券：首创警证联合反诈劝阻机制荣获年度投资者保护便民服务和机制创新示范案例·····	86
6. 华福证券：守牢金融安全防线，守护群众钱袋子·····	87
7. 华林证券：情暖高原大地，金融智慧润心田——“金色暖阳·智慧护航”西藏拉萨关爱行动·····	88
8. 华龙证券：以脚步丈量责任，用创意赋能服务——联合多方开展5·15防非健步走活动·····	89
9. 金融街证券：警企校联动护校园，防非反诈宣讲筑牢金融安全线·····	90
10. 联储证券：将防范非法证券活动作为投资者保护核心工作，深耕防非宣传与风险教育·····	91
11. 平安证券：防范非法证券宣传月活动走进广西上林县侯面村开展防非宣传·····	92
12. 首创证券：理性“首”护财富，奔跑“创”造精彩——防非健康跑活动顺利举办·····	93
13. 万和证券：构建常态宣教体系，守护群众财产安全线·····	95
14. 中信证券：深耕社区投教，服务贴近民心·····	96
15. 中邮证券：邮心守证 步步为安，开展2025年防非健康跑活动·····	97

## 主题六：开展走进上市公司活动

1. 爱建证券：携手投资者走进上市公司宁波金田铜业·····	99
2. 川财证券：“我是股东”——组织投资者走进上市公司系列活动·····	100
3. 东吴证券：联合上交所走进沪市上市公司纽威股份·····	101
4. 国融证券：携手投资者走进上市公司，筑牢投资者关系沟通桥梁·····	102
5. 国盛证券：做价值连接者，绘共赢新蓝图——开展2025年度“走进上市公司”活动·····	103
6. 国新证券：挖掘企业价值，传递“三投资”理念·····	104
7. 华安证券：赓续徽商文脉，引领投关服务新实践·····	105
8. 华西证券：走进智明达，共话国家重点领域电子产业新质生产力·····	106
9. 太平洋证券：“理性投资伴我行”走进上市公司沃森生物·····	107
10. 英大证券：组织开展“我是股东”活动，走进上市公司爱玛科技·····	108
11. 中航证券：与高质量同行——开展2025年“我是股东”主题活动·····	109

## 主题七：促进证券纠纷多元化解

### 投诉处理和纠纷调解

1. 财通证券：破常规壁垒，赢客户认可——基金账户注销投诉的高效化解·····111
2. 德邦证券：通过精准服务与主动沟通成功化解佣金纠纷·····111
3. 东莞证券：开展投保技能竞赛，磨砺纠纷化解尖兵·····112
4. 国联民生：证券销户关联银行卡状态异常投诉处理案例·····113
5. 国投证券：主动行动化解继承纠纷，温情服务赢得客户认可·····114
6. 华宝证券：证券分支机构客户服务质量投诉处理案例·····115
7. 华福证券：办理条件不符下的投诉应对与风险控制·····115
8. 金元证券：非本人投诉下休眠账户销户需求的温情化解·····117
9. 麦高证券：以客户为中心，专业沟通赢信任——账户业务投诉化解·····118
10. 银河证券：抓投诉核心要点，结合快速响应，化解证券销户纠纷·····119
11. 中金财富：引入第三方专业调解，化解遗产继承业务纠纷·····120
12. 中银证券：从“行业惯例”到“用户至上”的设计理念革新——APP用户体验投诉纠纷案例121
13. 中邮证券：以协同促化解，以专业赢信任——委托交易投诉处理案例·····123

### 先行赔付适格投资者服务

14. 东方财富：责任在心，保障在行——先行赔付客户权益保障实践·····124
15. 东海证券：先行赔付专项服务实践——闭环管理提质效 精准服务护投资·····125
16. 银河证券：以专业与温度做好先行赔付适格投资者服务·····126

# 证券公司投资者服务与保护报告 2026



# 践行金融为民 强化功能发挥 证券行业与投资者共进共赢

## 一、政策引领，夯实投资者保护制度根基

高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务，大力发展资本市场是适应我国经济社会高质量发展的必然要求。我国资本市场以中小投资者为主，这一庞大的群体不仅是市场活力的源泉，更是资本市场稳定发展的坚实基础，为此，证券行业聚焦投资者权益保障核心，通过制度创新、执法强化、机制优化等多维度改革，构建起更加系统完善、高效有力的投资者权益保障体系，为资本市场高质量发展注入信心与动能。

### （一）贯彻国家战略，落实“十四五”收官与“十五五”规划要求

当前，我国资本市场发展正处于承前启后、继往开来的关键节点。既是“十四五”规划圆满收官之际，也迎来“十五五”规划谋篇布局的全新机遇。回顾“十四五”时期，我国资本市场在复杂严峻的内外环境下稳步前行、成效显著，资本市场“四梁八柱”的法规制度体系建构成型，先后推动出台了先行赔付、欺诈发行责令回购等一系列制度，明确了申报即担责、中介机构执业质量评价等硬性监管要求，着力构建起事前防范、事中监管、事后追责的全方位投资者保护体系，切实扎牢织密维护投资者合法权益的“安全网”，为资本市场行稳致远奠定了坚实基础。与“十四五”规划相比，“十五五”规划不仅为新时代资本市场深化改革、强化监管、保护投资者、服务国家战略指明了前进方向、提供了根本遵循，更在表述上首次突出强化“交易监管”与“投资者保护”战略定位，将其作为重点任务系统部署、统筹推进，充分彰显了国家层面对资本市场治理效能与投资者合法权益保护的高度重视。

立足“十五五”时期的新部署、新要求，证券行业作为资本市场的重要参与主体，要深入贯彻落实《关于加强资本市场中小投资者保护的若干意见》各项要求，更要坚守投资者保护这一资本市场的核心使命，切实强化责任担当、提升履职效能，坚持保护与服务并重、监管与赋能同行，不断优化、精细化投资者服务供给，以扎实有力、务实高效的投资者保护实践筑牢资本市场稳健运行根基，全力护航资本市场在服务国家重大战略中实现高质量发展、行稳致远。

### （二）对标一流标准，深化资本市场高质量发展与一流投行建设

在推进现代化产业体系建设和发展新质生产力的过程中，无论是推动“中国投资”高水平走出去，还是吸引“投资中国”高质量引进来，都迫切需要做强做优一批一流投资银行，充分发挥资本市场融资“服务商”的功能，精准对接实体经济多元化、多层次直接融资需求。

“十五五”时期，正值全面深化资本市场改革、加快打造一流投行和投资机构的战略机遇期，这不仅是中国金融行业发展的必然趋势与内在要求，更是金融机构践行国家战略、服务实体经济、助力金融强国建设的重要使命。围绕这一战略目标，监管部门坚持系统观念、底线思维，从健全资本市场基础制度体系、明晰证券中介机构“看门人”职责定位、强化合规风控与功能导向等关键环节精准发力，陆续出台一系列具有引领性、基础性、规范性的政策举措，为行业转型发展划定方向、明晰路径。在政策引领与目标驱动下，证券行业主动顺应时代召唤，自觉担负起四大使命责任，全面向功能型、集约型、专业化、特色化方向转型，不断优化业务结构、提升服务质效、厚植核心优势，为加快建设具有国际竞争力的一流投资银行与投资机构奠定坚实基础。

### （三）固本培元，厚植行业文化与中国特色金融文化

证券行业文化是资本市场行稳致远的根与魂，中国特色金融文化则为证券行业校准了价值航向。2025年，证券行业将文化建设作为推动投资者保护工作走深走实的内生动力，在“五要五不”原则的引领下，将诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规的要求深度融入公司治理、业务全流程与员工执业行为等各方面，使文化软实力成为护航投资者合法权益的支撑。

中国特色金融文化所蕴含的价值取向，与投资者服务与保护工作具有内在统一性。诚信经营夯实了受托责任的基础，义利兼顾保障了产品服务的适配性，审慎稳健强化了风险防控的底线思维，守正创新提升了服务居民财富管理需求的能力，依法合规则从制度层面筑牢了中小投资者权益保护的屏障。通过将文化基因内化于心、外化于行，行业正推动投资者服务与保护焕新升级，从理念共识向实际行动转化，积极将文化建设要求转化为可落地、可感知的实践成果，让中国特色金融文化的价值追求根植于行业发展的全过程，切实将金融工作的政治性、人民性落到实处，为资本市场高质量发展注入深厚的价值底蕴。

## 二、精准服务，聚焦重点群体与关键环节

2025年，证券行业紧扣投资者结构与需求变化，将精准化服务理念贯穿投资者保护全过程。针对新入市投资者，强化入口关教育与全周期分层陪伴，以差异化路径筑牢理性投资根基。面向重点群体与普惠金融场景，推动投教基地从标准化输出向场景化精准服务转型，拓展金融服务覆盖面。围绕股东行权关键环节，通过实地走访、多元普及等方式深化股东意识与权利认知。同时依托新媒体平台分众化传播矩阵，实现对不同年龄层、不同认知水平投资者的“千人千面”触达，以重点群体为着力点、以关键环节为突破口，切实提升投资者保护工作的渗透力与实效性。

### （一）抓好入市教育，引导新入市投资者树立理性理念

新入市投资者是资本市场源头活水。近年来，新开户投资者群体持续扩容，但普遍存在金融知识储备薄弱、投资经验欠缺、风险意识不足等问题，在市场波动中亟需专业引导与长期陪伴。证券行业深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚持“教育前置、预防为先”理念，将入市教育作为投资者保护的第一道关口，着力引导新入市投资者树立理性投资、价值投资、长期投资理念，为资本市场培育成熟、稳健的参与主体筑牢根基。

强化入口关教育，夯实投资认知基础。证券行业严格落实投资者适当性管理要求，将风险揭示和教育引导嵌入开户环节。通过构建覆盖“入门 - 成长 - 高阶”的全周期分层分类服务体系，为新入市投资者不同阶段的认知特点打造差异化服务路径。在入门阶段侧重规则解读与风险警示，通过大众化、易理解的方式快速建立合规意识。在成长阶段提供模

拟交易环境和针对性课程，帮助投资者掌握分析工具、理解产品风险特征。在高阶阶段引导投资者构建科学的资产配置框架，提升长期投资能力。通过全周期陪伴式服务，从源头上降低非理性行为的发生概率。如：国泰海通证券聚焦投资者服务的时效性、精准度、差异化，创新推出MBTI投资人格智能体，打造“16型人格×4类受众×4类品种×19个标签”服务矩阵与投资者全生命周期的专属产品，为不同投资者群体定制个性化的学习路径；中金财富证券以数据驱动精准识别新入市投资者及重点关注人群，明确不同群体的认知短板、行为特征与风险痛点，定制适配的内容与传播方式。在分层精准投教基础上，数字化手段将理性投资宣导从“内容传达”深化为“行为追踪”，在APP投资月报增设风险交易指标板块，用可视化图表呈现风险数据，让认知更直观。同时，强化盘中异常监控，对高风险人群“一对一”实时提示，实现风险早发现、早预警、早处置。

## （二）升级投教基地，提升普惠金融与养老金融服务质效

投资者教育基地是连接证券行业与投资者的重要窗口，也是践行普惠金融、服务养老金融的主阵地。2025年，证券行业立足投资者需求变化，推动投教基地从“标准化输出”向“精准化服务”全面升级，通过线上线下融合、场景化触达，将投资者保护触角延伸至更广泛的社会公众，切实提升金融服务的覆盖面、可得性与满意度，为资本市场高质量发展夯实投资者基础。

当前，行业机构积极推动投教基地差异化、特色化发展，通过功能升级与资源整合，形成了一批可复制、可推广的实践经验，有效提升了普惠金融与养老金融服务的覆盖深度与触达精度。如：中信建投证券以“助力一带一路 携手共同富裕”为主题，先后举办《安哥拉公共财政和金融管理研修班》《“一带一路”国家铁路运营与物资管理研修班》《赞比亚政府预算与债务风险管理研修班》《缅甸现代金融研究班》投教活动，与“一带一路”沿线国家经济与外交领域官员深入交流双边投资者教育与服务现状，共享机遇、共促发展，助力推动投资者教育进入更有活力、更加包容、更可持续的新阶段；华福证券联合深圳证券交易所潜心研发《适老化金融素养课程》体系，共创打造《财商老友记》系列动画视频，率先在福建老年大学试点，通过“福见银龄时政大讲堂暨金融福享会”公益课程项目，构建起“知识普及 - 风险防范 - 财商培育”三位一体的教学框架，并联动全国各分

支机构开展“守正安老 银龄关怀”养老金融专项宣传活动等，走进当地老年大学、养老院、社区等线下场景，切实推动财商教育从“内容输出”向“场景落地”的实践延伸。投教基地的持续升级不仅丰富了投资者服务与保护的工作载体，更将金融工作的政治性、人民性转化为服务基层、服务民生的具体行动，为提升人民群众的获得感与安全感注入了持久动力。

### **（三）强化股东权益普及，引导投资者理性行使权利**

股东权益保护是资本市场健康发展的基石，引导投资者理性行使股东权利，是培育良性市场生态、推动资本市场高质量发展的重要举措。为进一步夯实资本市场发展根基，证券行业主动担当作为，引导投资者重视中小股东权益，理性行使股东合法权利。

#### **1. 实地走访，搭建上市企业与股东连心桥**

证券公司主动发挥桥梁纽带与专业服务作用，积极组织股东实地探访上市公司，通过“实地体验+高管对谈”的沉浸式交流方式，陆续带领投资者走进消费、先进制造、科技创新、新能源、新材料等多个重点领域优质上市公司，聚焦实体经济发展、产业升级转型、核心技术突破等投资者高度关注的内容，帮助投资者直观深入了解公司经营实况、核心竞争力与发展前景，切实提升投资者“股东意识”。

#### **2. 多元宣传，扎实开展股东权益普及**

证券公司聚焦股东核心权利、行权流程、维权途径及相关法律法规等实用知识，常态化、系统化组织股东权益专题讲座、线上直播、短视频科普等活动，部分证券公司创新普及形式，主动联合上市公司代表、律师事务所、会计师事务所等专业机构，为投资者精准解答行权过程中的各类疑问。同时，编制行权指引手册、打造案例警示教育等原创产品，依托投教基地、营业网点、官方自媒体平台等多元载体开展宣传，全方位深化股东权益知识普及，切实提升投资者权利认知与行权能力。

### **（四）拓展新媒体平台应用，扩大投教覆盖面和影响力**

在数字化传播生态下，证券行业积极拥抱新媒体浪潮，将拓展平台应用作为深化投资者服务与保护的重要抓手。2025年，行业坚持以文化赋能内容、以创新驱动形式、以精准触达用户、以矩阵放大声量，构建起覆盖短视频、直播、社交媒体、客户端APP及第三方

内容平台的全媒体、立体化、互动式投教传播格局，推动投资者服务从单向输出向精准供给和深度互动全面升级，显著提升了投教工作的覆盖面、穿透力与实效性。

当前，证券行业充分发挥新媒体平台即时性、交互性、场景化优势，将多样化、特色化的投教产品，如动画短视频、互动H5、在线课程、模拟交易游戏、专家直播答疑等内容，通过多元渠道精准触达不同年龄层、不同知识基础的投资者群体。面向年轻投资者，借助抖音、B站、小红书等平台推出“沉浸式”财商内容。面向中老年群体，依托微信生态、电视节目及视频号开展通俗易懂的知识普及防非宣传。面向专业投资者，通过自有客户端APP及第三方媒体平台提供深度投研工具与风险适配服务。通过算法推荐与用户画像技术，实现“千人千面”的内容推送，将服务延伸至投资者日常触媒习惯的末梢，真正让金融知识走进大众、融入生活。

### 三、科技赋能，构建智慧投保体系新格局

2025年，证券行业深入贯彻落实中央金融工作会议关于“做好数字金融大文章”的决策部署，将科技赋能作为提升投资者服务与保护工作质效的核心驱动力。行业紧紧把握数字化、智能化发展机遇，积极运用生成式人工智能、大数据分析、大语言模型等前沿技术，推动投保工作从传统模式向平台化、精准化、智慧化全面跃升。从夯实数字基座到深化AI场景落地，从刻画用户画像到构建全链条防护网络，证券行业正以科技之“智”赋能投保之“治”，加快形成覆盖投教宣传、风险识别、过程追溯、精准服务等环节的智慧投保新格局，为建设金融强国贡献科技力量。

#### （一）夯实数字基座，推进投保工作与平台数字化升级

数字技术是投保工作提质增效的基础支撑。2025年，证券行业以数字化平台建设为抓手，加快投教服务体系与投教基地的智能化转型，打造线上线下融合、多端协同的智慧投保生态，让投资者保护更高效、更安全、更便捷。

##### 1. 构建智能服务体系，实现精准化风险防控与内容生产

证券行业依托海量数据与人工智能技术，建立客户画像与风险监测模型，通过AIGC辅助创作实现优质投教产品的规模化生产。在智能内容生产方面，国泰海通证券搭建“大模

型+专业知识库+RAG架构”垂类大模型，配合超5000份监管文件构建闭环知识库；金融街证券完成互联网投教基地信创改造，搭载纯国产操作系统与数据库，2025年发布原创投教产品451种，点击量超123万次，显著提升平台安全性与信息读取效率。

## 2. 升级投教基地数字化平台，构建互联互通的智慧投教网络

实体与互联网投教基地协同推进数字化转型，广泛应用VR、AR及智能交互屏等技术打造沉浸式体验场景，拓展虚拟展厅、直播讲座、在线答题等新型服务模块。在智能服务终端方面，国泰海通证券在券商内首家推出智能投教机器人“小知”，并统筹指导全国31家分公司及西藏投资者服务中心，结合智能投教实现7×24小时不间断响应能力，形成高效工作格局，以数智化赋能优化投教服务；在平台功能融合方面，湘财证券打造446平方米沉浸式教育空间，首创“投教+行业调解”数字化平台功能，构建多元化投保投教服务平台。2025年，全行业投教基地数字化升级率达八成以上，基本建成“线上+线下”“实体+虚拟”深度融合的智慧投保基础设施体系。

## （二）深化技术应用，探索AI大模型在投保中的场景落地

随着数智化转型进程的推进，国内金融机构的科技感知力、产品理解力逐步提升，以金融大模型为代表的新兴生产力的崛起进一步推动了金融市场的科技需求。多家券商已步入“快车道”，运用AI大模型构建覆盖投教宣传、风险识别、过程追溯等环节的全链条智能化保护网，以实现精准化转型，推动AI大模型在投保场景中落地。

### 1. 沉浸式投教：打破认知壁垒，实现精准“滴灌”

传统投教内容往往晦涩难懂、同质化严重，难以实际触达长尾投资者。当前，已有多家券商依托大语言模型强大的多模态理解能力及自然语言生成等优势，让投教工作真正走近投资者，入脑入心。中国银河证券深化科技赋能，借助AI多源数据处理能力，高效拆解板块上涨核心逻辑、精准识别市场投资风口，让资讯内容的专业解读更具深度与前瞻性；依托智能分发技术，基于用户画像推送适配资讯，实现投教精准触达、有效渗透，切实提升投教工作的针对性与落地成效。

### 2. 伴随式风控：全天候伴随，筑牢“防火墙”

在交易环节，大模型可实时聚合舆情、公告、财报及异常交易数据，动态监测投资者

行为。中信建投“北极星账户诊断产品”自推出以来，帮助投资者实现了相对收益提升与风险降低的双重目标，其中累计向投资者推送精准风险提示8万条，帮助投资者提前规避个股暴雷风险360余起，涉及金额超6亿元。这种“伴随式”服务有效解决了传统弹窗提示被忽视的问题，真正践行了“卖者尽责”。

### 3. 全链条防控：智能检测，织密安全“防护网”

相较过去，防非反诈工作重心多集中于案发后的资金追查与拦截，而今证券行业从被动应对转化为以信息技术为核心驱动力，构建“制度先行、科技赋能、内外联动、全链管控”的金融防非反诈体系。东方财富证券通过完善机制建设、打造全流程自动化处置机制，升级智能监控平台、定期开展风险分析研判，联动网安、网信、工信等部门推动快速处置封禁，实现非法金融活动事件的全生命周期管理，构建多维度、全方位的打击体系，形成防控合力。

### （三）刻画用户画像，依托数智化手段提供精准服务

在数字经济浪潮与金融供给侧结构性改革的双重背景下，证券行业正经历从“通道驱动”向“数据驱动”的深刻转型，依托数智化手段深度刻画用户画像，不仅是提升服务效率的技术路径，更是践行“金融为民”、实现高质量发展的战略高地。

#### 1. 从“静态数据”到“动态画像”：夯实精准服务技术底座

传统的投资者分类多依赖资产规模等静态维度，难以捕捉投资者动态变化的投资偏好与风险容忍度。兴业证券通过“AI画像”驱动跨系统、跨平台、跨周期的信息解读，依托智能推荐引擎，构建“千人N面”服务模式，实现投资者教育与保护内容的精准匹配。自此，AI画像不再是静态的标签堆砌，而是具备自我迭代能力的“数字孪生”，能够实时反映投资轨迹，充分发挥数字化工具的管理赋能价值，推动服务质量和效能的双重提升。

#### 2. 破局“长尾”与“普惠”：发挥数智化服务的规模效应

“9·24行情”以来，A股市场交投活跃，券商财富管理业务迎来高增长，AI投顾管理规模呈现爆发式扩张。德勤调研显示，2025年国内已有46%的散户将“AI投顾+算法单”作为首要投资方式，预计2027年这一比例将升至80%。华西证券构建“技术—数据—服务”

三位一体的数字化体系，依托AI决策中枢挖掘投资者服务线索，并借助投资者画像拓宽长尾投资者服务半径，通过“人机协同”大幅提升单人管理投资者的能力，使普惠金融从愿景走向现实。有效解决了传统模式下“长尾客户”服务成本高、覆盖难的问题。

### 3. 从“千人一面”到“一人一策”：深化智能交互场景化

在精准画像与规模化运营的基础上，有效运用数智化手段可进一步推动服务体验向“千人千面”乃至“一人一策”升级。为破解信息筛选难题，华安证券APP构建智能资讯体系。通过融合行业数据、知识图谱与AI算法，打造深度理解客户画像的个性化资讯流。系统智能拆解内容并动态学习用户偏好，实现从“人找信息”到“信息找人”的转变，显著提升点击率与信息获取效率。

科技赋能，智绘投保新篇。证券行业以数字技术为翼、以人工智能为核，推动投资者服务与保护工作实现从“人海战术”到“智慧驱动”、从“广撒网”到“精准滴灌”、从“被动应对”到“主动护航”的跨越式变革。从智能投教机器人的温暖相伴，到AI大模型的全链条防控；从动态画像的千人千面，到普惠金融的长尾破局——科技不仅重塑了投保工作的底层逻辑，更让“金融为民”的理念在每一个数据流转、每一次精准触达中落地生根。

## 四、特色实践，打造多元化服务品牌

2025年，证券行业积极探索特色化、差异化的发展路径，结合自身资源禀赋与地域文化，将投资者教育、金融服务与国家战略、社会需求深度融合，从满足多元需求、服务乡村振兴、传承红色基因三个维度发力，打造出一批叫得响、立得住、有温度的服务品牌。从雪域高原的“金融格桑花”到革命老区的“红色投教驿站”，从响彻乡野的“防非大喇叭”到面向新市民的“城市融入第一课”，行业正以更加精准的实践，将投资者保护的步伐挺进经济社会发展的最前沿，构建起多层次、广覆盖、有特色的投资者服务与保护新格局。

### （一）满足多元需求，开展差异化特色投教实践

证券行业贴近投资者多元化、个性化核心诉求，深挖民族地域特色创新载体、强化金融普法筑牢权益防线，推出一系列针对性强、辨识度高、接地气的差异化特色投教实践，

切实提升投资者获得感与安全感。

### 1. 深挖民族地域特色，构建本土化特色投教品牌

中华民族众多、地域文化差异鲜明，投资者文化接受习惯、认知场景各具特点，标准化投教内容难以实现有效触达。2025年，行业立足民族文化与地域文脉，将中华优秀传统文化、地域民俗、非遗技艺与投教深度融合，打造本土化、特色化、沉浸式投教载体，打破文化与场景壁垒，让投教服务更接地气、更入人心。开源证券立足古都长安的丰厚历史土壤，将秦风唐韵、中华优秀传统文化融入金融教育肌理，全力打造具有民族文化特色与地域辨识度的开源投教文化品牌。其创新打造的“唐风人物”IP生态与《鉴知堂》特色栏目，通过整合多方资源，成功构建了具有民族文化特色与地域辨识度的投教品牌，实现了文化传承与投教实效的双赢。

国投证券则聚焦“投教+非遗”的产品创新体系，推出了《年味非遗 防非同行》《以茶载道》等系列精品内容。该系列巧妙嫁接中医、武术、榫卯等非遗技艺，将晦涩的金融政策与投资知识，转化为易于大众理解的文化场景，既弘扬了传统非遗的工匠精神，又实现了政策解读、风险防范与文化传承的双向赋能。

### 2. 强化金融普法，筑牢投资者权益法治防线

金融普法是投资者保护的重要基石，也是培育理性投资文化、维护市场健康秩序的关键屏障。2025年，证券行业紧扣《证券法》等核心法规，依托“3·15”“5·15”等重要节点，联动司法、监管部门开展常态化普法，有力提升了投资者的法治意识和依法维权能力。华福证券践行“普法为民”与“金融为民”理念，以“守正学堂”为源点辐射，联合福建省司法厅打造“蒲公英”普法志愿者之家和普法驿站，获司法部培训班学员实地调研的一致认可，成为行业金融普法工作的标杆案例。同时，华福证券原创反诈短剧、民法典动画等作品，获国家反诈中心官方转发，全网播放量超300万次；在国家宪法日依托FM98.7广播、海博TV等媒体平台开展“宪法与证券法”专题直播，特邀法律专家实时答疑，覆盖近30万投资者，有效实现普法宣传的深度触达。

## **（二）服务乡村振兴，推动金融知识进乡村进农户**

2025年是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的深化之年。证券行业紧扣国

家乡村振兴战略部署，打造“投教+公益+乡村振兴”模式，通过建设投教阵地、聚焦产业帮扶等方式，让金融知识走进乡村基层，将金融活水引入千家万户，为稳农业、富农村、惠农民贡献“证券力量”。

#### 1. 建设乡村投教阵地，延伸服务触角

依托文化站、集市、普惠服务点等设立“乡村投教服务站”，结合流动宣传车、“大喇叭”与新媒体，常态化开展防非反诈宣传，重点揭露“高息理财”“原始股”等涉农骗局。方正证券启动“方小牛乡村漫游记”，联合37家金融帮扶工作站在13省37个乡村开展70余场活动，针对留守老人宣讲防非反诈内容。财通证券开展“百场电影行千里”活动，在浙江乡村举办200场投教专场，触达3万余人次，通过“金融知识补给站”有效打破地域壁垒。

#### 2. 聚焦特色产业，提供精准化帮扶

结合帮扶地区农业、旅游等产业需求，在提供资金支持的同时，发挥金融专长，为乡村企业、合作社及农户提供“一对一”金融知识辅导，帮助规范经营、对接资本市场，增强自身“造血”功能。申万宏源证券立足新疆多民族特点，深入偏远乡村和少数民族聚居区宣讲定制内容，2025年举办621场投教活动覆盖4.2万人次，群众满意度达到100%。

以投教赋能乡村振兴，既守护了农民的“钱袋子”，又培育了乡村内生动力。当金融教育延伸到最偏远的山村，防范风险的意识扎根于最朴素的农家，金融发展成果才能真正惠及广大农民，为加快建设农业强国筑牢坚实的群众基础。

### **（三）传承红色基因，以党建引领投教工作走深走实**

2025年，证券行业紧扣“巩固拓展党史学习教育成果”主线，将传承红色金融基因与投资者服务与保护工作深度融合，党建引领呈现出“覆盖面更广、穿透力更强、实效性更优”的态势。行业深入践行金融工作的政治性、人民性，通过挖掘红色资源、打造红色阵地、开展联学联建，引导投资者在感悟党与金融史中树立正确投资理念，推动投教从“单向输出”转向“双向奔赴”，让红色文化成为投教最鲜活的底色。

#### 1. 深挖红色资源，讲好“初心”故事

通过系统梳理革命战争年代党领导下的金融斗争史，编印读本、拍摄纪录片等载体，让投资者深刻理解金融服务人民的初心使命。国盛证券以“专业教育+红色教育+普惠金融”为特色，开发《票据里的红色金融》图文、《跨越时空的红色脉动》短视频，携手中国交通广播推出《初心与传承》访谈节目。

## 2. 打造红色阵地，构建“沉浸式”投教场景

依托革命老区或营业网点，将党建活动室、投资者教育基地与红色文化长廊有机结合，打造“红色投教驿站”。通过图文展板、多媒体互动等形式，实现党史、金融史与投资者权益保护知识的有机融合。财信证券依托韶山红色地标，打造韶山投教基地，推出“红星闪闪”青训营、“红色金融公益之旅”，同时联合湖南证监局、韶山干部学院、湖南省证券业协会共建韶山清廉金融教育基地，为各级企事业单位免费提供红色金融参观、党课教室等党建活动支持。

## 3. 开展联学联建，凝聚“多层次”共建合力

积极与地方政府、街道社区、企事业单位、高校等党组织联动，通过“红色观影+防非宣讲”“红色金融”思政课等形式，整合各方资源，推动投教从“单兵作战”走向“协同共治”。光大证券将投资者教育深度嵌入各地党群服务中心，持续推动理性投资理念深入人心。以上海豫园党群服务中心开设专题党课，吸引重点企业及“两企三新”组织党员参与；在外滩党群服务中心举办“5·15全国投资者保护宣传日”特色宣传；在江宁党群服务中心落地“宁聚·金融+”新时代文明实践项目等多种路径，将投教嵌入基层党建服务的立体场景。党建引领投教前行，只有让红色文化成为投教的“根”与“魂”，才能引导投资者在感悟历史中坚定信心、在理解政策中明晰方向、在参与治理中践行责任，为资本市场行稳致远筑牢最广泛的群众基础。

证券行业以“特色实践”为笔，以“金融为民”为墨，绘就了一幅多元共融、精准服务的投资者保护新画卷。从民族地域的“文化+金融”深度融合，到乡村振兴的“投教+公益”惠民模式，再到红色基因的“党建+投教”双向赋能，行业机构推动投资者教育从“授人以渔”的知识普及，升华为有根脉、有担当的价值传递，更淬炼成有信仰、有温度的初心守望，为资本市场注入有温度、有信仰的护民力量。

## 五、防控风险，筑牢权益保障与纠纷化解底线

近年来，资本市场监管部门持续强化对违法违规行为的精准打击，以“长牙带刺”的硬核执法彰显从严监管决心，全方位释放对财务造假、信息披露违法、内幕交易等乱象“零容忍”的严管高压信号。通过常态化开展专项行动、加大行政与刑事追责力度、强化典型案例警示震慑，监管防线不断前移，资本市场生态持续净化。在“零容忍”的强监管下，投资者合法权益保护进一步夯实，事前预防、事中控制、事后追偿的全链条保护格局日益完善，为维护资本市场平稳运行与社会和谐稳定筑牢了坚实的屏障。

### （一）筑牢防非防线，提升投资者风险识别与防范能力

证券行业坚持预防为主、打防结合、多方协同、常态长效，构建线上线下一体化的防非宣传体系，全面提升投资者风险识别与自我保护能力。

证券行业线上依托官网、APP及新媒体矩阵精准推送风险提示与案例拆解；线下走进网点、社区、校园开展面对面宣讲。通过联动监管、公安、高校等多方主体，凝聚多元共治合力，将防非宣传纳入常态化工作，行业风险防范覆盖面持续扩大，非法金融活动得到有效遏制，投资者权益保障质效稳步提升，切实为投资者守住资金安全底线，如行业内各证券公司在全国范围内连续多年协办中国证券业协会“防非健康跑”活动，积极调动全民参与热情，将防非宣传落到实处；湘财证券的讲师团队在“金融可阅读”跨界活动中，通过“五进”场景将防范非法集资、识别理财陷阱的知识融入生活，使风险防范意识在轻松互信的氛围中深入人心；申万宏源证券创新打造“投教+调解”边疆特色模式，将投资者权益保护深度融入基层社会治理。2025年联合新疆证券期货业协会共同推动中证资本市场法律服务中心新疆调解站正式入驻其投资者教育基地，实现投教普及与纠纷化解的深度融合，筑牢边疆金融风险防控与投资者权益保护的双重屏障。

### （二）畅通诉求渠道，健全投诉处理和纠纷调解机制

证券行业深入贯彻中国证监会发布《关于加强资本市场中小投资者保护的若干意见》要求，建立健全客户投诉处理及多元纠纷解决机制。行业践行诉源治理，聚焦高频投诉归因解析、评析改进措施，通过案例分析以及投诉起因分析等及时对相关流程进行修订调整，妥善处理投资者诉求成为了行业发展的内生动力。

证券行业筑牢多元解纷理念，加速调解员队伍建设，发挥调解的基础性作用，全年通过调解渠道解决纠纷达744起。证券行业扎根行业痛点难点，推动行业内部外部共进，如国泰海通证券推进搭建跨领域协同的信息共享与联合打击平台，打破监管部门、行业协会、司法机关、公安部门及市场主体间的数据壁垒，建立维权方面标准化信息共享接口与协同处置流程，整合投诉受理、线索核查、案件查办等全链条数据实现精准打击；华西证券推进设立行业黑名单数据库等风险识别系统，通过数据监控识别异常投诉，采取分级处理，避免挤占扰乱维权通道。

### （三）强化退市保护，落实先行赔付与代表人诉讼实践

在强化退市保护的监管导向下，证券行业将退市环节的投资者权益救济作为维护市场公平的重要防线，积极推动先行赔付机制落地与代表人诉讼实践深化。面对退市过程中受损投资者的救济需求，行业主动前置服务关口，以市场化、法治化手段畅通维权通道，通过专项基金赔付、精准触达服务与多元解纷宣传，切实降低投资者维权成本、提升获赔效率，构建起覆盖退市全过程的投资者保护闭环。

2025年，证券行业切实履行投资者保护职责，将退市过程中的权益救济作为风险防控与矛盾化解的关键着力点。自广道数字信息披露违法违规事件发生后，五矿证券设立“先行赔付专项基金”，专项用于先行赔付适格投资者，并及时做好客户申报工作，确保应赔尽赔、不漏一人，以市场化法治化方式为受损投资者提供便捷高效的救济通道；组织专项培训确保业务人员精准掌握政策要点与操作流程，同步备齐通知话术、答疑指南、反馈模板等标准化物料，对不同客户群体采取差异化服务提升触达的效能。与此同时，证券行业持续深化多元解纷机制建设，重点围绕先行赔付、代表人诉讼制度等主题内容开展常态化宣传普及活动，不断推进有关知识深入投资者日常认知，显著增强了中小投资者依法维权的意识与能力。在投资者维权实践中，各证券公司积极主动协助中证中小投资者服务中心，扎实做好各类股票相关适格投资者维权意向收集工作，为代表人诉讼的顺利启动与有序推进夯实了群众基础。通过先行赔付的及时兜底与代表人诉讼的机制保障，退市环节的投资者保护屏障更加坚实，资本市场公平正义防线进一步筑牢。

# 主题一

## 建设特色投教基地

## 目 财通证券：多维阵地协同发力，打通普惠金融“最后一公里”

依托公司打造的国家级证券期货投资者教育基地，财通证券在丽水青田县设立浙江首个县域实体投教基地——青田华侨投资者教育基地，在浙江省山区海岛县设立一批共富投教e站，与北交所合作设立2家北交所投资者服务e站，以基地、e站联动织密投资者保护网，通过“公益+投教+乡村振兴”模式，帮助投资者认识资本市场，守住钱袋子，同奔共富路；与杭州城西科创大走廊合作，设立财通证券国家级投教基地工作站，更好地为廊内“专精特新”小巨人企业提供综合金融服务、助力“新苗”企业高质量发展；建设浙江大学研究生联合培养基地，进一步推动投资者教育与国民教育体系的深度衔接。线上线下平台相结合，多点合力，形成立体投教平台矩阵，打通面对面服务“最后一公里”，进一步延展了投教前线，拓宽了投教覆盖面。

2025年，在原有一批共富投教e站的基础上，财通证券升级打造2.0版共富投教工作站落地衢州、台州，选址覆盖村镇、社区、机关单位、广场等多元化场景，新增多媒体展示与投教产品宣传功能区域，进一步强化防非主题宣传。公司以共富投教e站、投教工作站为枢纽，联动国家级投教基地、青田华侨投教基地等多元平台载体向周边地域辐射，深化共富投教特色体系，聚力打造“理财有方 财通万家”综合性投教品牌活动，围绕“进百校、结千企、入万家”主线，针对老中青幼分层分级开展差异化投教活动，结合“请进来”与“走出去”，以金融知识讲座、防非健康跑、投教集市、游园嘉年华、新媒体直播等多样化形式开展投教品牌活动，在加大防范打击非法证券活动力度的同时宣传理性投资、长期投资和价值投资理念，让金融知识真正地走进千家万户，为乡村振兴注入金融动能。





## 东北证券：以“五化”体系为翼，构建数智化特色投教基地

东北证券投教基地紧扣“美丽蝶之舞，美好中国梦”主旨，构建以“五化”为核心的投教品牌管理体系，打造具有自身特色的投资者教育与保护长效机制。

### 一、系统化构建“五化”服务体系

产品丰富化，聚焦新“国九条”、退市新规及防范金融网络乱象等打造精品矩阵；场景多元化，创新投教大讲堂、财商辩论赛等沉浸式体验；传播立体化，构建新媒体矩阵实现年轻化触达；服务数智化，依托悦读平台运用AI画像实现“千人千面”精准推送；价值延伸化，立足全生命周期推动投教向“价值创造”转变。

### 二、精准化打造特色实践标杆

在“五化”体系赋能下持续推动投教服务走深走实：

数智化引领：依托悦读平台实现投教内容精准推送与人脉裂变传播，有效提升覆盖深度。

深化国民教育：走进吉林大学、东北师范大学等多所高校开展财商课程，惠及广大师生。

构建多维实践体系：以“投教大讲堂”为载体，联合交易所、证监局等监管部门，多城联动开展主题专场讲座；以“进社区”为抓手开展防非反诈宣传；以“走进上市公司”为纽带增进价值认同。

深耕普惠金融：开发适老化产品，开展乡村公益投教；承办“5·15”活动，联合司法、银行构筑“预防—教育—维权”防火墙。

### 三、品牌化助力市场文化建设

通过系统化建设，基地形成数智赋能、产品丰盈、活动多彩、传播全域、价值深耕的特色平台，切实增强群众获得感与风险防范能力，为培育理性投资文化贡献积极力量。



## 广发证券：筑基“1+3+N”服务矩阵，加强新媒体平台传播力

广发证券构建“1+3+N”投教服务矩阵。内部以1个国家级投教基地为基础、3家省级实体投教基地为支点，联动全国300余家营业网点形成服务网，同时打通官网、微信、抖音等多线上渠道，实现内容全域分发；外部深度联合中国证券业协会、沪深北交易所、新华号等渠道，确保内容专业合规。

2025年公司投教工作获评A等评级，全年荣获各类奖项20余项。全年开展各类投教活动超3300场，各投教平台发布投教内容4600余份，累计浏览量达5.5亿人次。



### 一、构建“陪伴式”新媒体生态，以特色投教IP拉近服务距离

广发证券聚焦新媒体，打造高辨识度投教IP，用投资者喜闻乐见的方式传递专业价值。推出“投资有伴”直播品牌，围绕市场解读、财商培养等板块常态化直播；设立“小乔说财经”“财经彭友圈”IP，针对人工智能、黄金等热点制作通俗短视频；实现“热点及时跟、疑问随时解”。

### 二、多元活动覆盖全龄段，相应国家战略投教下沉基层

广发证券坚持“客群分层、场景细分”，以“投教公益行”主题活动品牌，围绕“老中青”等不同群体的认知特点与需求痛点，打造多元化投教活动矩阵，让投教服务精准滴灌。



积极响应国家乡村振兴战略，联动公司公益基金会走进希望小学，捐赠阅读包并融入财商启蒙；利用农闲时节，针对村民最关心的“如何防诈骗、怎样理性投资”等问题，开展定制化讲座，将金融知识送到田间地头。



## 国联民生：坚持“金融为民”，书写投资者服务保护新答卷

秉持“金融为民”初心，以新“国九条”为指引，国联民生证券投教基地作为国联民生证券基层党建“书记项目”，始终以党建引领保障投教服务品牌创建，联合监管单位、媒体、上市公司、社区、学校及金融同业资源，打造了内容更立体、形式更丰富、覆盖更广泛的系统化投教服务，帮助投资者提升投资技能、风险识别和防范能力。基地



Find“凡能仙·今经乐道”经济热点分析大赛决赛现场

坐落于惠山古镇。古镇的历史建筑、非遗技艺、民俗活动等场景，为金融知识普及提供了沉浸式体验空间。游客在体验古镇风情的同时参与投教活动，既能扩大金融教育的覆盖面，也能为古镇旅游注入差异化内容，形成“文化+金融”的特色IP。基地以此为特色，打造了“一个神秘经理的来电”投保脱口秀、“非同凡响 乐投未来”花香音乐节等主题鲜明的投教活动，形成“陶朱见喜”少儿财商桌游、Find“凡能仙·今经乐道”经济热点分析等多项投教活动品牌。

此外，基地重视投资者保护工作，2025年5月14日，无锡市证券业融合法庭“法官+工作站”在基地正式揭牌成立。作为全省首个“证券投资者教育+证券纠纷多元化解”基地，全年共计化解证券投资类纠纷39件，吸引1614人次参与线下活动，线上金融普法点击量破100万次。

基地始终坚守服务投资者的初心，将投资者保护根植于业务全过程，务实创新财商教育的内容与载体，推动投资者教育提质增效，积极承担社会责任，切实将专业优势、人才优势转换为增进民生福祉的强大动力。



“财商市集+音乐节”现场观众体验特色区域，沉浸式体验财商活动



“法官+工作站”于国联民生证券投教基地正式揭牌

目 录 国泰海通：数智赋能·全域联动——投教基地建设新实践

国泰海通证券投资者教育基地始建于2017年，同年获中国证监会“全国证券期货投资者教育基地”授牌。作为行业标杆，基地在券商内首家推出智能投教机器人“小知”，以数智化赋能优化投教服务。运营以来，基地连续六年获评国家级投教基地考核“优秀”评级，牵头公司投教工作连续四年获中国证券业协会、交易所等四机构联合A等评价，荣获“全国金融系统学雷锋示范点”等多项荣誉，是国际金融中心投教创新成果展示窗口。

2025年，基地严格落实监管要求，以“中枢引领、全域联动、数智赋能”为导向，依托智能投教构建标准化投教服务体系。作为公司投教中枢，基地统筹指导全国31家分公司及西藏投资者服务中心，通过下发指引、提供支持、联动资源，结合智能投教“7×24小时”响应能力，形成高效工作格局，推动投教资源下沉一线。

基地深耕投教“六个化”建设，打造14个主题展区，构建沉浸式智能体验矩阵。法律法规展区首创法规智能检索库；智能体验区联动“小知”推出个性化服务，开创投教普惠新范式；财商教育区以互动形式推动财商教育普及，提升服务实效。

未来，基地将践行“金融为民”理念，遵循证监会部署，深化“小知”场景应用，以数智化、全域化升级为抓手，创新投教产品服务，做好投资者教育工作，引导理性投资，为资本市场健康稳定发展注入投教力量。



## 目 录 国投证券：融八桂特色，筑普惠投教新阵地

国投证券广西投教基地立足壮乡民族特色，以“文化+投教”为核心，打造差异化特色投教阵地。基地将壮锦、铜鼓等非遗元素融入空间设计与宣传物料，制作壮汉双语投教手册、防非短视频，把投教知识融入壮族山歌、天琴演奏等民族艺术形式，在琴声歌韵中拉近与少数民族群众的距离，让抽象的金融知识变得亲切可感。

基地深化与高校、社区共建，构建普惠投教网络。与广西外国语学院、广西财经学院等院校共建投教实践课程，打造高校实习实践基地，将投教融入国民教育体系；走进南宁金湖社区等基层阵地，针对老年群体开展防非宣传、金融知识科普等专属服务，把投教服务延伸至基层末梢。

2025年以来，基地结合壮族三月三、歌圩节等民俗节庆，打造“投教民歌嘉年华”“壮乡投教赶歌圩”等特色品牌活动，常态化开展投教集市、案例宣讲等活动超百余场，覆盖投资者超两百二十万人次，让理性投资理念扎根八桂大地，形成具有区域辨识度的特色投教样板。

国投证券投资者教育基地（广西）紧扣新“国九条”要求，践行金融为民理念，立足广西壮乡民族特色与区域金融普及需求，以“民族化、普惠化、多元化”为建设核心，深度融合八桂文化打造特色投教基地，联动社区、高校织密投教服务网络，让投教知识扎根壮乡大地。



## 目 华安证券：深耕投教守初心，惠民赋能担使命

华安证券以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大关于“教育、科技、人才”基础性战略性支撑的重要部署，构建多层次、广覆盖的投资者教育与服务体系，切实把投教惠民落到实处。

### 一、高点定位、全域布局，构建一体化投教阵地体系

华安证券打造“1+2+N”立体化投教阵地网络，运营一个国家级实体投教基地，两个省级投教基地，联动分支机构在省内建设五个分基地，实现地域全覆盖。联合中国金融博物馆打造近2000平国家级投教基地，设4大展区，11个功能区，融入金融元宇宙技术，通过一体化驾驶舱、数字人、动捕手环、智能机器人等科技工具，提供沉浸式科普体验。



### 二、产教融合、育人为本，推动金融教育纳入国民体系

基地深入贯彻科教兴国、人才强国战略，推动金融教育与国民教育深度融合。连续五年举办“华安证券杯”安徽省高校金融知识大赛，自2022年起将其融入到全国A类赛事“挑战杯·华安证券”安徽省大学生创业计划系列竞赛，助力培养科技创新型人才，以金融助力青年创新创业。同时，在合肥工业大学、安徽大学等多所高校开设相关课程，推动投教纳入国民教育体系。

### 三、服务实体、精准赋能，助力科创企业高质量发展



基地紧扣创新驱动发展战略，发挥证券专业优势，链接资本与产业、企业与市场。持续开展“投资者走进上市公司”活动，邀请资深行业分析师解读行业趋势，帮助投资者理性认识科技创新企业的价值。常态化举办资本项目对接会和万企培训，针对中小微、民营和科创型企业不同发展阶段，精准提供金融服务与培训，助力企业对接资本市场、实现高质量发展。



## 华福证券：资本市场法治筑防线，志愿汇合力暖人心

2016年5月6日，华福证券投资者教育基地被中国证监会正式授予“全国证券期货投资者教育基地”称号，为全国首批国家级投教基地，现位于中国十大历史名街三坊七巷，取名“守正学堂”。2024年11月，基地被福建省司法厅授予“‘蒲公英’普法志愿者之家”及“‘蒲公英’普法公益服务移动驿站”称号。基地立足金融行业特色，紧扣“知识普及、风险揭示、维权普及”三大核心，以“移动驿站”为载体，凝聚公安、学校、律所及社区等基层单位联手组建志愿者队伍，深入群众开展针对性的金融普法系列活动。此模式既能强化“法治”与“金融”深度融合，持续筑牢“大投保”工作格局，又能打破金融普法工作的空间局限和形式壁垒，把金融法律知识变成群众听得懂、用得上的实用指南。

目前，基地已累计开展资本市场法治专题活动200余场，志愿者服务时长超过3700小时，赢得社会各界广泛认可。2025年6月，司法部在福州开展“普法宣讲和志愿服务工作培训班”活动，组织培训班160多名学员实地调研考察基地的创新实践成果，调研人员对基地“法治+金融”跨界融合模式给予高度认可。2025年7月，基地收到福建省福州市鼓楼区政府打击治理电信网络诈骗工作协调机制办公室发来的“表扬信”，信中肯定基地金融普法工作成效显著，有效扩大了金融领域法治宣传覆盖面。



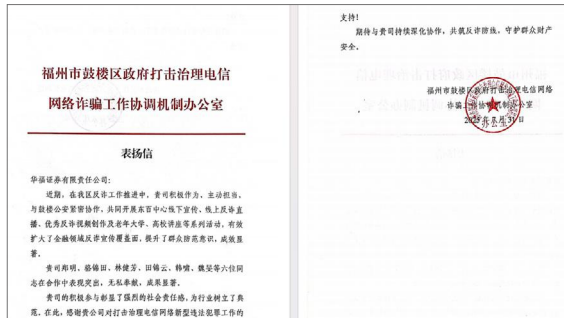
福建省司法厅与基地为“蒲公英”普法志愿者之家揭牌



司法部“普法宣讲和志愿服务工作培训班”成员调研基地



与福建省司法厅、福建省市场监管局在三坊七巷开展了“放心消费在福建”普法活动



福建省福州市鼓楼区政府打击治理电信网络诈骗工作协调机制办公室“表扬信”

## 目 录 华西证券：践行金融为民初心，传递“有温度”的投教

华西证券践行金融工作的“政治性、人民性”，积极共建成熟理性投资文化和健康良好的市场生态，努力为投资者提供有温度的投教服务，将综合投教与特色投教深度结合，建立了统筹管理、各有侧重的良性协同机制，让华西投教更有温度。

2015年，建设成立华西证券投资者教育基地，秉承“有温度的投教基地”理念，集“公益性、开放性、特色性”于一体，深耕“抓源头、帮弱者、助困者”三大运营主线，以“四川特色文化+科技”为主题，将地域文化与投教融合，在沉浸式参观和体验中，让投资者感受知识的温度、历史的温度。基地努力依托自身优势、契合投资者需求，聚焦主责主业，积极参与辖区投保工作，传递四川资本市场特色金融文化；凝聚法治与金融合力，创新普法阵地建设，成为中共四川省委全面依法治省办、四川省司法厅“四川省法治宣传教育基地”授牌的唯一金融机构；深化产教融合，完成全龄段《五德财商系列丛书》的编写出版及配套课程，制作发布“才星微光—以财经素养助力乡村振兴”（8套）财商支教系列课程和教具包走进偏远地区20余个，服务学生和当地居民超过3000人次；同时，以国家级投教基地团队为核心，以陪伴企业成长全生命周期，推动金融服务实体经济为宗旨，在中国（绵阳）科技城新建了以“科创金融”为特色的实体投教服务站，与国家级基地优势互补，自2023年运营以来，组织开展企业培训活动120余场，服务中小企业超700家。华西证券通过不断努力，让社会各类群体切实感受到“金融温度”。





## 山西证券：构建立体化投教服务网络，推动投资者教育工作走深走实

山西证券高度重视投资者教育工作，秉持“以人民为中心”的发展观，以“普及金融知识，强化风险教育，保护合法权益”为服务宗旨，构建覆盖线上线下的立体化投教服务网络，推动投资者教育工作走深走实。

自开展投资者教育基地建设以来，山西证券实体投教基地累计接待参观人数达126685人次，互联网投教基地累计访问量达3亿人次；联合分支机构举办主题活动7000余场，创作原创投教作品2000余件，线上线下宣传覆盖总人次达3.6亿。

### 一、聚焦特色投教，传播晋商文化

山西证券深挖晋商文化，持续打造“晋商老西儿”原创IP，传播晋商故事，设计、策划特色文创产品及投教活动，以丰富多元的形式传播投资理念。



### 二、聚焦差异化人群，主动投教、精准施教

山西证券依托数字化管理平台，聚焦客户类型，精准推送投教内容与风险提示；并面向社会公众，特别是老年人、大学生、定点帮扶县群众及青少年，开展系统性金融知识普及工作。

### 三、保护客户权益，搭建公益维权平台

山西证券持续优化“前端教育—中端防范—后端维权”的全链条投资者保护机制，在上市公司虚假陈述证券侵权案例中，累计帮助658位投资者获赔3537万元，并协助135位客户通过先行赔付方式获赔1061万元。



## 申万宏源：扎根丝路核心深耕边疆投教，绘就金融惠民新图景

申万宏源证券新疆（乌鲁木齐）投资者教育基地立足丝绸之路经济带核心枢纽，锚定新时代党的治疆方略，以“金融报国、知识润疆、惠民兴边”为核心使命，紧扣铸牢中华民族共同体意识主线，打造贴合边疆特色、覆盖各族群众的全链条投教服务体系，以高质量金融知识普及赋能边疆基层治理，为新疆资本市场健康发展、社会长治久安筑牢坚实群众根基。

基地坚持立德树人根本任务，将青少年财商教育作为边疆金融素养培育的固本工程与民族团结教育的重要载体。2025年暑期，联合新疆证券期货业协会、地方妇联及社区等多方力量，开展8场“探寻金钱王国秘密，争做小小金融家”亲子财商活动，吸引600余组各族家庭沉浸式参与。摒弃传统课堂说教，以互动体验、场景模拟等创新形式，为各族青少年种下金融智慧与民族团结的种子，从源头筑牢边疆国民金融素养的青春根基。

立足新疆地域广阔、多民族聚居的特点，基地以普惠金融之力打通服务群众“最后一公里”，助力乡村振兴与兴边富民。联动辖内42家营业部下沉一线，全年开展投教活动621场，覆盖投资者超4.2万人次；重点深入偏远乡村、少数民族聚居区，量身定制适配性宣讲内容，普及防非反诈、权益保护知识。全年自主开展特色活动148场，服务投资者7157人次，群众满意度100%，发放宣传资料4万余份，构建起全域发力、各族共享、普惠均等的投教新格局。

基地创新打造“投教+调解”边疆特色模式，将投资者权益保护深度融入基层社会治理。2025年基地联合新疆证券期货业协会共同推动中证新疆调解站正式入驻，实现投教普及与纠纷化解深度融合；同步承办辖区投诉处理专题培训班，覆盖260余名行业从业者，全面提升行业纠纷化解专业能力，切实筑牢边疆金融风险防控与投资者权益保护的双重屏障。

未来，基地将持续立足丝路核心优势，坚守金融为民初心，深耕边疆投教沃土，不断完善特色服务体系，以高质量投教服务赋能新疆资本市场高质量发展，为边疆现代化建设、长治久安注入持久金融力量。



## 西南证券：首创“监管+司法+行业”跨界协同新格局

西南证券投教基地西牛学苑，作为国家级互联网投资者教育基地与重庆实体投教基地的运营主体，以“务实、创新、有效”为核心理念，通过“互联网+实体”双轮驱动，构建线上线下融合、资源高效联动的投教服务体系，全力护航投资者权益。

### 一、构建数字投教新生态

打造“两端一微一抖”全渠道平台，形成“PC+移动+社交+短视频”立体传播矩阵，实现内容精准送达与互动传播。2025年原创投教产品超6100个，总阅读量突破6592万，建立起规模化内容生态。创新“投教+新媒体”模式，连续三年举办“绘梦投教抖音短视频大赛”，累计播放756万次，以年轻化表达推动投教内容“活起来、火起来”。

### 二、深化跨界协同新格局

2025年，投教基地携手重庆证监局、重庆市检察院共建“证券期货犯罪警示教育中心”，全国首创“监管+司法+行业”三位一体协同机制，深化警示教育与投资者服务融合，构建跨行业风险联防体系。警示教育中心被中国证监会评为年度投资者保护便民服务、机制创新示范案例，被重庆市清廉重庆建设总专班评为重庆市清廉文化建设优秀实践案例。同时，西南证券积极融入成渝地区双城经济圈建设，联合交易所、监管机构开展“投资者服务周重庆行”“我是股东走进上市公司”等品牌活动，推动区域投教资源共享，引导树立理性投资、价值投资、长期投资理念。



目 湘财证券：以投教基地平台传承和弘扬证券历史文化

在资本市场深化改革的浪潮中，投资者教育肩负着塑造理性投资文化、筑牢市场健康发展根基的重要使命。文化建设的深度融合，恰似为投资者教育注入灵魂与活力的双翼。它使专业严谨的金融知识拥有了可感知的温度与触感，也让“金融为民”的根本宗旨获得了具象化的实践路径。湘财证券通过“文化+投教”融合路径，打造了多元化、沉浸式的教育平台。

2004年，公司成立全国首家证券博物馆，湘财证券自发从民间抢救性收购了中国自晚清至新中国建立及改革开放后的各类证券文物数千件，在上海设立我国首家国家级证券博物馆--历道证券博物馆，通过对证券文物的收藏与保护，传承和弘扬中国资本市场文化。2016年，历道证券博物馆成为首批全国实体投资者教育基地，也是业内唯一一家以博物馆为载体的国家级实体投教基地。2018年，为更好地服务人民群众，传承、传播中国证券业发展历史及文化，打造中国具有权威的证券期货藏品的收藏展示平台，公司将历道证券博物馆珍藏近20年的5000余件馆藏珍品悉数捐赠给新揭幕的中国证券博物馆，其中不乏极具文物价值和深邃历史内涵的传世珍品，湘财证券投教基地自此迁址中国证券博物馆三楼。

湘财证券此举不仅对梳理中国商业文化脉络、发扬金融证券历史文化、揭示历史启迪具有十分重要的意义，同时更是通过“抢救—收藏—教育”全链条实现对投资者进行创新教育服务。



位于中国证券博物馆三楼的湘财证券投教基地



投教基地志愿者在中国证券博物馆提供解说服务



青少年财商读本一《话话百年证券史：金融起始之路》



开展“金融可悦读·金融健康行”——上海3·15金融消费者权益保护公益活动



## 银河证券：深耕特色投教基地建设，以专业服务护航投资者成长

中国银河证券秉持“投教伴成长”核心理念，构建“陪伴成长、协同赋能、责任发展”三位一体投教体系，线上运营国家级互联网投教基地，以场景化、体验式服务打造线上投教标杆；线下深耕特色实体基地，推动投教工作从“知识传递”向“能力赋予”转变，线上线下联动，切实筑牢投资者保护防线。

立足地域特色，打造县域投教样板。在中投公司指导下，公司与甘肃静宁县教育局等单位共建财商教育培训基地，结合当地“苹果之乡、平凉红牛”产业优势，将投教课堂延伸至田间地头、产业园区，以“金融+产业+教育”模式，让理性投资、风险防范理念融入乡村振兴，实现投教与地方发展同频共振。

聚焦重点人群，彰显服务温度。湖北荆门投教基地深耕荆楚文化，精准服务“一老一少”等重点群体，累计接待参访超3万人次，因表现突出获评2025年湖北省证券期货业协会“精准服务重点人群表现突出”集体荣誉。

创新服务模式，赋能普惠金融。湖南娄底投教基地揭牌以来，锚定二三线城市普惠需求，创新“投教+投行”协同模式，为区域优质未上市企业对接资本市场铺路，成为湘中地区投教标杆。

同时，公司持续推进电子化投资者园地“投教V基地”项目，联动线上国家级投教基地，实现分支机构投资者园地统一管理，近300家营业部上线，打造全国投教“一块屏”，拓宽线上投教辐射范围。

未来，中国银河证券将持续深化线上国家级投教基地建设、深耕线下特色载体，进一步扩大投教覆盖面与影响力，以线上线下协同发力的专业服务，护航投资者成长，践行金融机构社会责任。



粤开证券：打造“互联网+投教”新模式，建设有温度的投教基地

粤开证券互联网投资者教育基地深入贯彻落实“以投资者为本”理念，连续第三年在省级考评中获评“优秀”，并荣获财联社最佳投资者教育奖、中国证券业投资者教育君鼎奖等行业荣誉，逐步成长为兼具专业性与影响力的特色投教平台。

深耕线上矩阵，构建多元传播网络。基地以官网为中心，协同运维公司网站、交易终端、两微一端、抖音号等多个平台，形成多屏联动、资源共享的投教传播矩阵。2025年，基地及各衍生平台访问总量约768万人次，月均访问量64万人次，实现投教资讯的精准触达与普惠覆盖。

强化原创输出，打造特色投教IP。立足投资者需求，持续输出“市场热点+专业知识”系列投教产品，全年发布投教产品734种，总点击量576万人次。打造“粤小开”“艾可说经济”“黄小鸿”三大投教IP，通过差异化定位实现品牌立体化运营：《金融科技普充电站》系列视频、《防非宝典之我在三国当军师》



情景剧等原创作品广受好评，多次荣获行业奖项。

党建引领赋能，创新投教实践路径。创建“‘三心’投教红”党建品牌，以“红心筑基、匠心服务、初心为民”三维联动推动党建与投教深度融合，依托“红联共建”平台与近120家单位建立合作，使党组织成为投教品牌传播的根基。

线上线下联动，拓展投教服务半径。2025年，基地联动全国分支机构开展“五进入”、专题讲座、线上直播等投教活动超1200场，参与177万人次。依托“粤管家”投顾中国行、金交会投教专区等线下场景，将投教服务延伸至投资者身边，让金融知识可知可感。

## 目 录 中金财富：打造有温度、有深度的投资者之家

深圳宝安投教基地作为中金财富投资者教育工作的重要线下阵地之一，2025年紧紧围绕“以投资者为本”的核心定位，积极践行监管要求，在特色化、品牌化建设方面取得显著成效，逐步探索出一条“监管协同+内容创新+国民教育+业务融合”的特色发展路径。

一是深化监管协同，做精北交所服务。基地与北交所建立常态化沟通机制，全年联合举办“北交所投教大讲堂”“走进上市公司”等专题活动，组织投资者实地调研贝特瑞等“专精特新”企业，搭建投资者与高层次资本市场对话的桥梁。营业部获评“优秀投资者服务e站”。



二是创新投教形式，打造原创投教内容。基地创作推出《北交所Citywalk》、《北交全运会》系列图文、海报，以创新视角解读北交所，全网浏览量破百万；《北交所小课堂》数字人视频系列制作超80期，利用科技赋能提升投教吸引力。

三是推进国民教育，做实财商启蒙。基地持续推进投资者教育纳入国民教育体系，形成从幼儿启蒙到高校实践的完整链条。联合交易所、证券业协会等机构共同走进深圳、英德等地多所中小学开展财商课堂；联合上海交大、清华大学深圳国际研究生院等高校举办金融实践课，有效提升青年群体的金融素养。



四是推动投教与业务融合，实现良性互动。基地在服务投资者的同时，也为业务拓展注入新动能。e站授牌后营业部北交所权限开通客户数稳步增长，北交所股票交易量同比增长370%，实现投资者保护与业务发展双赢。

2026年，深圳宝安投教基地将继续致力于打造特色鲜明、实效突出的投教服务高地，为资本市场健康有序发展贡献更多力量。

# 主题二

## 开展特色投教活动



## 渤海证券：“暖心投教行”特色公益品牌走进武清福利院

渤海证券投资者教育基地始终以践行社会责任为己任，深耕公益领域，精心打造“暖心投教行”特色公益品牌，持续推动金融服务与社会公益深度融合。2025年7月24日，基地以“暖心投教行”为载体，赴天津武清和平之君福利院开展公益慰问活动，以实际行动彰显投教基地的公益属性，构建具有金融行业特色的公益服务模式。

渤海证券投教基地与和平之君福利院进行了多轮需求对接，精准聚焦孩子们的生活所需，筹备了一批儿童生活物资与日常食品。当日，志愿者团队将这批凝聚着关怀的物资送达福利院，完成捐赠交接，切实为孩子们的生活提供支持。

捐赠仪式后，在福利院工作人员的陪同下，志愿者团队参观了孩子们的生活起居区、学习游乐区等场所，详细了解福利院的日常运营管理、孩子们的生活学习状况以及当前面临的需求与挑战。通过参观，志愿者们对福利院的工作有了更直观、深入的认识，也更深刻地感受到了公益事业的意义与价值。福利院院长在交流中表示：“渤海证券‘暖心投教行’活动形成了规范化的服务流程，每次来访都能精准对接需求，这种专业的公益模式让孩子们持续感受到社会的关爱”。

作为投教基地履行社会责任的核心载体，

“暖心投教行”品牌已形成“精准对接—专业服务—长效跟踪”的标准化公益服务体系，此次走进和平之君福利院，是该品牌在特殊群体关爱领域的又一实践延伸，进一步丰富了投教基地“五维一体”公益服务体系的内涵。



未来，渤海证券投教基地将持续深化“暖心投教行”品牌建设，一方面升级“公益服务数据库”，通过大数据分析精准匹配服务需求；另一方面推出“金融+公益”创新模式，在福利机构试点“小小金融家”启蒙课程，将风险防范知识融入日常互动。同时，计划联合行业机构发起“公益伙伴联盟”，扩大品牌影响力，让“暖心投教行”成为资本市场践行社会责任的标杆品牌，为公益事业发展注入金融力量。

## 财达证券：以投资者教育为抓手，赋能科创成长层业务平稳开通

为落实上海证券交易所科创板科创成长层业务部署，财达证券以投资者教育为核心抓手，构建“线上+线下”立体化投教体系，精准赋能科创成长层业务平稳上线，在保障投资者知情权与选择权的同时，有效夯实市场基础，助力业务平稳落地，筑牢投资者风险防线、助力理性投资认知培育。

### 一、聚焦投资者认知，筑牢理性投资基础

公司严格对照上交所《关于落实科创板科创成长层投资者适当性管理要求的通知》文件要求，将科创成长层业务规则、风险特征、适当性管理要求及开通流程作为投教核心内容，通过多渠道、全方位的风险提示与知识普及，帮助投资者充分认知参与科创成长层交易的相关风险，切实履行投资者适当性管理义务。

### 二、构建多元投教矩阵，实现全场景覆盖

线上方面，依托财达证券股市通APP、财达证券投教基地公众号、视频号及官网投教栏目，推出8期科普图文、5期短视频，内容涵盖科创成长层设立背景、“进”与“出”规则、特殊标识“U”解读及科创板“1+6”改革政策等，累计触达目标客群超5.8万人；同步上线线上答题活动，结合防非知识检验投资者学习效果，满分投资者可抽取特色工具体验券。

线下方面，通过分支机构现场设置专区宣传、理财顾问一对一讲解等方式，为投资者答疑解惑，推动适当性匹配与风险告知落地。

### 三、高效推进业务落地，投保成效显著

自2025年8月11日APP线上预约功能启动，至9月22日柜台服务全面开通，公司通过持续饱和式线上触达与线下网点赋能，截至10月17日，科创成长层业务权限开通累计达33240户，占公司存量科创板账户数39%，超出2024年底科创板活跃账户数129%，超额完成目标要求；首批新股申购期间，全公司申购总人次超5.2万，实现业务推广与投资者保护的双向共赢。

下一步，财达证券将聚焦投资者需求，持续完善投教长效机制，以精细化、专业化的投教服务，全方位赋能资本市场业务发展，践行普惠金融与投资者保护的社会责任。





## 长城国瑞：深耕投教培育长期投资理念，多措并举助力中长期资金入市

为深入贯彻落实《关于推动中长期资金入市的指导意见》及资本市场新“国九条”部署要求，长城国瑞证券立足投资者教育主阵地，以理念培育、精准触达、长效赋能为核心抓手，创新构建“投教阵地+特色活动+定制产品”三维工作体系，多措并举引导长期价值投资，全力推动中长期资金稳步入市。

一是政策引领，夯实理念根基。系统解读新“国九条”与中长期资金入市等政策，帮助投资者了解系列文件出台的重大意义和具体的要点内容，有效提振投资者对资本市场的信心。二是立体联动，精准触达核心群体。组织开展数十场多元化投教活动，通过主题讲座、走进社区、上市公司、高校等形式触达多层次投资者，普及ETF、退市新规等基础金融知识，引导投资者关注上市公司基本面，坚持长期价值投资理念；将投教纳入高等教育体系，联合证监局、交易所、厦门大学开设《资本市场实践》本科课程，提升青年学子对我国资本市场高质量发展的理解，树早、树牢长期价值投资理念。三是内容赋能，打造可复制产品矩阵。针对性创作数十篇ETF基础知识、读懂上市公司定期报告系列图文等通俗专业的原创投教产品，转发百余篇交易所投教内容，推动投资者养成研读年报习惯，显著降低短线交易频率，助力形成“做时间的朋友”的投资共识。

此次实践通过分层分类的投教供给，有效推动长期投资文化传播，为引导中长期资金入市、营造健康投资生态积累了可复制、可推广的经验。



## 长江证券：举办“科创湖北 投保护航”5·15投保市集活动

2025年5月11日，在湖北证监局指导下，湖北省证券期货业协会与长江证券联合主办的“科创湖北投保护航”5·15投保市集活动于武汉银泰创意城举办，活动紧扣5·15全国投资者保护宣传日，倡导理性、价值、长期投资理念，将科创主题与投资者保护深度融合。

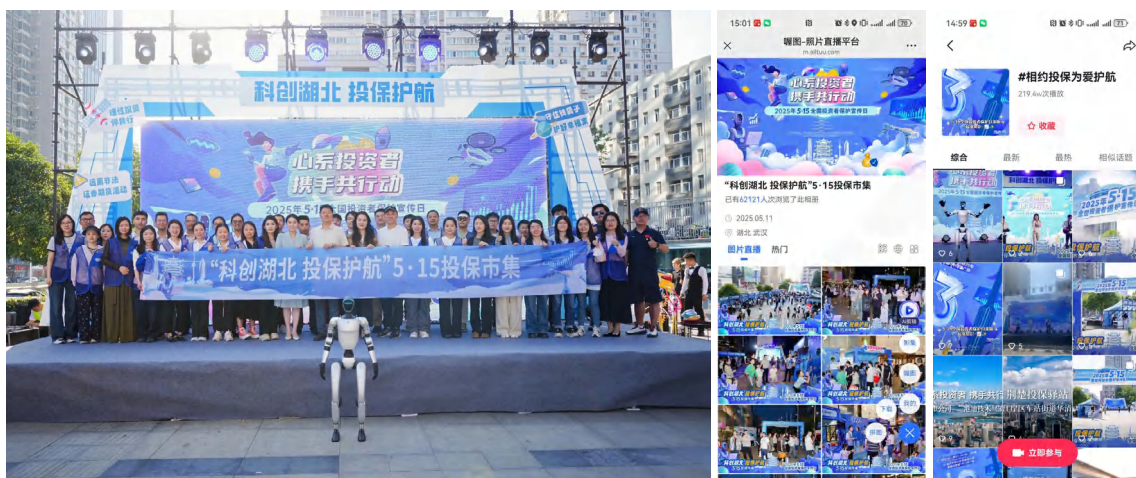
活动选址高校、居民区、写字楼密集的银泰创意城，现场汇聚14家证券期货经营机构及2家行业协会，设荆楚投保驿站与14家投教展位，摆放防非防诈、权益保护等科普物料，各展位设计趣味投教小游戏，以寓教于乐的形式开展金融知识宣传，吸引周边居民、大学生踊跃参与。



科技元素成为活动亮点，机器人、机器狗巡游表演引来群众围观互动，乐队表演、泡泡秀、科学实验室等环节也聚集大量人气，工作人员通过科学实验演示启迪青少年科学思维。恰逢母亲节，长江证券展位还为现场母亲及母亲身份志愿者赠送康乃馨，增添暖心氛围。此外，现场设置展示墙，集中呈现湖北证券基金行业服务实体经济、助力新质生产力发展的成果，以及当地优质科技上市公司风采。

活动线上传播成效显著，截至5月12日，相关短视频播放量达219.4万人次，照片直播浏览量6.2万人次。

本次活动创新将科创主题与投保宣传结合，通过接地气的互动形式，让金融知识入民心，有效提升了群众金融素养和风险防范意识，同时展现了湖北资本市场服务实体经济的成效。





## 大通证券：与东北财经大学组建联合战队，在“中金所杯”全国高校金融财商辩论赛中荣获佳绩

2025年7月24日至25日，第二届“中金所杯”全国高校金融财商辩论赛在上海圆满收官。本届辩论赛以“金融投教为民 金融强国有我”为主题，由证监会团委指导，中国金融期货交易所联合沪深北交易所、中证中小投资者服务中心、中国期货业协会，以及北京、湖南、大连等八地的证监局主办。

作为赛事协助单位，大通证券与东北财经大学组建联合战队，并联动大通证券投教团队，校企合力推动投资者教育走进校园、金融服务融入国民教育体系。通过赛事实践，引导大学生树立科学投资理念，强化风险管理意识，全面提升金融素养，厚植金融报国情怀。



决赛期间，东北财经—大通证券战队围绕辩题妙语连珠、旁征博引，展现了青年学生的风采与对金融市场的深刻理解，得到了评委老师们的充分肯定；同时，也从评审团的点评中，学习了观察金融市场的全景视角，进一步提升了思辨能力与综合素养。

经过激烈角逐，东北财经—大通证券战队荣获季军；大通证券因周密筹备、精细保障与校企协同合作，被授予“杰出组织奖”。



## 目 录 东方财富：强化新入市投资者服务，助力培育成熟理性投资者队伍

东方财富证券将强化新入市投资者教育和服务作为重要使命，立足投资者实际需求，积极探索系统性、针对性的投教模式，通过搭建多维学习矩阵、深化风险意识引导、构建长效陪伴机制，帮助新入市投资者稳步走好投资第一步，为资本市场培育成熟理性的投资者队伍贡献力量。针对新入市投资者知识储备薄弱、操作经验不足等特点，东方财富证券坚持线上与线下协同、理论与实操并重，打造覆盖全面、梯度清晰的学习矩阵。让新入市投资者在持续陪伴中获得成长支持，逐步从“入门新手”走向“理性成熟”。

公司聚焦新入市投资者关切，重点围绕适当性管理、基础交易规则、金融产品概念和风险特征、风险警示、防非反诈等主题开发制作投教产品，开展“入市第一课”等专项线上投教宣传。东方财富APP端内重点打造“投资学院”投教模块，系统整合投资课程、投资百科、功能教学、交易指南等内容，帮助新用户快速掌握基础知识与操作流程，同时积极提供在线模拟交易平台、线上学习平台等自主学习工具，为新入市投资者提供精细化投教服务，帮助其快速掌握市场交易规则，知晓主要投资品种和特征，了解股市风险和应对措施。



公司定期对新开户投资者一对一发送风险提示短信，提醒新入市投资者不要轻信免费荐股电话、短信、微信和直播，选择官方渠道查看上市公司公开披露信息等投教宣传内容，引导该群体投资者理性投资、审慎决策。线下施行营业部总经理责任制，根据客户开户动机（基于长期财富规划、短期投机获利、他人推荐等）由营业部总经理安排专人一对一进行针对性投教，重点进行风险提示，其中高净值客户施行专人责任制，由专人负责落实对高净值客户的“陪伴式”投教。

此外，公司组织全国各营业网点定期举办“新入市投资者”相关专题讲座，围绕市场趋势、投资理念、产品工具等维度开展面对面交流。为配合讲座实效，公司结合市场热点制作并印发《新手入市宝典》《股市新手，这些风险要了解》《投资避雷针》《新入市投资者攻略》等入门投教材料，将专业知识转化为通俗易懂的学习材料，帮助投资者快速搭建系统化知识框架。

投资者教育不是一次性灌输，而是贯穿投资者成长全过程的陪伴。东方财富证券建立覆盖投前、投中、投后的闭环服务体系，确保新入市投资者在不同阶段都能获得适配的支持。



## 方正证券：深耕新媒体主阵地，构建普惠投教新生态

2025年，方正证券立足中小投资者投教核心需求，以小方APP为线上主阵地，着力打造常态化、特色化的直播投教体系，持续深耕投资者教育服务，切实提升中小投资者的专业素养与理性投资意识。

### 一、打造多元化直播矩阵

2025年方正证券依托平台开展投教直播超1800余场，创新推出“炒股夜校”“收市茶话会”“王牌每日解盘”“E触即发”等特色栏目，开设ETF专项投教直播板块，紧扣中小投资者投资痛点设计内容。直播内容覆盖宏观市场分析、行业趋势判断、ETF基础认知、投资技巧、实盘行情解读及市场热点解析等核心维度，致力于将专业投研知识转化为通俗易懂的直播内容，有效打破投教信息壁垒，满足不同认知阶段中小投资者的学习需求。

### 二、构建双向互动投教模式

方正证券直播投教体系的实践实现了触达范围与用户增长双提升，2025年直播累计吸引观看人次达290万，较2024年提升29%；新增观看用户3万人，同比提升42%，成功让普惠投教内容触达更多中小投资者。通过直播的实时互动性，投教讲师能够即时解答投资者疑问，让投教形式从“单向输出”转变为“双向沟通”，有效强化投教效果，助力中小投资者树立正确投资理念、提升风险识别与投资决策能力。

方正证券通过打造专业化投教直播矩阵，积极构建线上普惠投教新场景，践行券商投资者教育社会责任，为中小投资者提供便捷、专业、精准的投教服务。后续，公司将持续优化栏目内容与形式，推动投教工作走深走实，不断提升服务投资者的综合能力。



目 国海证券：开展民族地区特色投教活动

为推动民族团结进步与金融知识普及深度融合，国海证券积极将民族文化遗产与投资者教育有机结合，在投教活动与投教产品中融入民族特色，助力民族团结与群众金融素养双提升，切实履行社会责任。

针对少数民族群众实际需求，国海证券突出活动便民化、精准化，投教团队深入社区、乡村、校园，用通俗易懂的语言普及理性投资、防范非法集资等知识。“三月三·八桂嘉年华”期间，国海证券将民族文化元素与金融符号有机融合，通过吉祥物互动、合影打卡、投教趣味游戏等形式，把晦涩金融知识转化为生动体验，让群众在欢乐氛围中提升风险防范意识。在百色会场，国海证券结合阳圩山歌民俗文化活动，设立投教志愿服务点，志愿者现场发放宣传资料，细致讲解非法证券活动特征与防范要点，普及反洗钱知识，提醒群众牢记防骗准则。同时通过知识问答、海报拼图等互动环节，让群众在沉浸式体验中收获理财智慧，筑牢金融安全防线。

活动现场，国海证券还现场展示壮语版投教视频、多语种防非顺口溜等特色产品，确保不同年龄、不同语言习惯的群众都能听得懂、学得会、用得上，切实打通投教服务“最后一公里”。

这些活动和特色投教产品，既是“金融+文化”的跨界融合，也是铸牢中华民族共同体意识的具体实践，有效推动金融知识在民族地区落地生根，为促进民族团结、维护金融安全贡献力量。下一步，国海证券将持续秉持“金融为民”理念，

不断创新投教形式，深化多方合作，扩大投教覆盖面，让金融服务春风化雨、惠及更多群众，助力构建和谐健康的金融生态，携手广大群众共筑美好家园。

13 国海证券 2025年4月16日 星期三 责任编辑：沈丹 主笔：赵晓峰 美术师：李倩 版式设计：张立新

瞰财经

金融为民守初心，志愿服务惠民生

## 国海证券投教志愿服务走进阳圩

南国早报南宁讯（记者廖敏 通讯员苏露露）为进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，深入践行“金融为民”主题，4月12日，国海证券百色市阳圩支行联合“三月三”情系八桂关，精心策划开展投教——铸牢中华民族共同体意识“金融投教志愿服务”活动。

4月11日至13日，百色市右江区第十二届壮乡民俗文化活动在阳圩镇举行。4月12日开幕式当天，国海证券、壮舞舞、竹竿舞等传统文化节目接连上演，还有乡村特色产品展销、非遗体验等，活动丰富多彩，为大家带来沉浸式民俗文化体验。

4月12日，国海证券投资者教育总部及百色市阳圩支行联合在活动现场设置了金融投教志愿服务点，以趣味性与实用性，开展金融知识普及及宣传。

在活动现场，志愿者们向居民们派发宣传资料，详细讲解非法证券活动的特征和防范要点，提醒广大投资者牢记防骗准则，牢记“不听、不信、不转账、不汇款”，对陌生来电和短信保持高度警惕，不给诈骗分子可乘之机，有效提升风险防范意识和识别能力。

此外，活动现场还设置了投教知识问答、海报拼图等互动游戏，参与游戏即可获得投教礼品。活动通过将复杂的金融概念转化为通俗易懂的互动游戏，让人们在游戏中收获理财智慧。

当天，国海证券金融投教志愿服务点接待群众近1000人次，累计发放各地投教资料1000余份，投教产品600余份。

作为民俗与艺术交融、传统与现代碰撞的盛会，阳圩山歌民俗文化节也是阳圩镇人民展现幸福生活的新窗口，也是推动广西民族文化“活态传承”的重要载体。

国海证券始终以志愿服务为纽带，将雷锋精神融入金融为民实践，通过创新活动形式推动民族地区与金融普惠协同发展。下一步，国海证券将继续联合合作单位，围绕少儿财商教育、防范非法集资等重点领域，深入开展普惠金融宣传，进一步提升金融服务的覆盖面，推动金融服务与民族团结、乡村振兴深度融合，为构建和谐社会生态贡献力量。

此外，活动现场还设置了投教知识问答、海报拼图等互动游戏，参与游戏即可获得投教礼品。活动通过将复杂的金融概念转化为通俗易懂的互动游戏，让人们在游戏中收获理财智慧。

当天，国海证券金融投教志愿服务点接待群众近1000人次，累计发放各地投教资料1000余份，投教产品600余份。

作为民俗与艺术交融、传统与现代碰撞的盛会，阳圩山歌民俗文化节也是阳圩镇人民展现幸福生活的新窗口，也是推动广西民族文化“活态传承”的重要载体。

国海证券始终以志愿服务为纽带，将雷锋精神融入金融为民实践，通过创新活动形式推动民族地区与金融普惠协同发展。下一步，国海证券将继续联合合作单位，围绕少儿财商教育、防范非法集资等重点领域，深入开展普惠金融宣传，进一步提升金融服务的覆盖面，推动金融服务与民族团结、乡村振兴深度融合，为构建和谐社会生态贡献力量。

国海证券始终以志愿服务为纽带，将雷锋精神融入金融为民实践，通过创新活动形式推动民族地区与金融普惠协同发展。下一步，国海证券将继续联合合作单位，围绕少儿财商教育、防范非法集资等重点领域，深入开展普惠金融宣传，进一步提升金融服务的覆盖面，推动金融服务与民族团结、乡村振兴深度融合，为构建和谐社会生态贡献力量。

国海证券始终以志愿服务为纽带，将雷锋精神融入金融为民实践，通过创新活动形式推动民族地区与金融普惠协同发展。下一步，国海证券将继续联合合作单位，围绕少儿财商教育、防范非法集资等重点领域，深入开展普惠金融宣传，进一步提升金融服务的覆盖面，推动金融服务与民族团结、乡村振兴深度融合，为构建和谐社会生态贡献力量。



①投教知识互动游戏吸引了不少当地居民前来参与。  
②志愿者们向居民讲解非法证券活动的防范要点。  
③志愿者们向小朋友普及宣传金融知识。  
④志愿者与群众在阳圩山歌民俗文化活动现场合影。



## 国元证券：当“星星的孩子”遇见非遗与金融启蒙 ——以“金融向善”托起孤独症家庭希望

历年来，国元证券在金融社会公益实践中，始终坚持以党建为引领，将组织优势切实转化为服务群众、奉献社会的实际行动。2025年8月，由国元证券投资者教育基地主办的第四届孤独症儿童夏令营圆满落幕。该系列活动以“国元之爱，助‘星’成长”为主题，是国元证券践行中央金融工作会议精神，深耕“五篇大文章”的生动诠释。通过创新融合非遗体验与金融知识普及，为孤独症儿童及其家庭搭建了一座融入社会、启迪心智的桥梁。

### 一、古艺塑财神，匠心照新窗

夏令营特邀非遗传承人担任帮扶导师，带领孩子们亲手体验面塑“小财神”传统技艺。活动将非遗的“慢工细活”转化为康复训练的生动课堂，帮助孩子在静谧的手作中建立自信、表达情感，多项作品后续在地铁义卖中获广泛好评。

### 二、财商启蒙，护航家庭未来

从“概念的种子”到“实践的土壤”，国元证券邀请金融专家，以“信托”为刃，向星宝家庭传达“善用金融工具，夯实经济根基”的理念，也将蓝筹股化作可靠的伙伴形象，为孤独症家庭破解困境，助其看见光、走向光。

### 三、金融向善，润物有声

从数字金融的严谨天地，到公益关怀的温情土壤，国元证券将继续开展夏令营系列活动，巩固和拓展金融与公益交融、专业与爱心并举的特色道路，为履行企业社会责任贡献更为坚实而独特的力量。



## 目 录 红塔证券：走进云南民族地区，开展特色服务活动

红塔证券原创“云南民族地区投教行”公益活动，以常态化推进金融知识普及为核心，致力于让理性投资的种子在民族沃土生根发芽。2025年红塔证券投教基地分别走进了昆明市西山区团结彝族白族乡乐居村、楚雄市桃园湖广场、大理白族自治州弥渡县苴力镇白云村、大理白族自治州漾濞彝族自治县顺濞镇新村村、普洱市开展了6场“云南民族地区投教行”公益巡讲活动，共惠及少数民族同胞524人。

在楚雄市桃园湖广场，活动将投教融入民族特色文化场景，发放彝汉双语绘本《云南地区常见金融诈骗手法警示录》，投教专员用彝语讲解“杀猪盘”“民族资产解冻”等典型案例，打破语言与文化壁垒。在大理白云村，讲师聚焦“高收益诱饵”“虚假荐股”等骗局，拆解“诱导开户—虚假盈利—收割本金”完整链条。在漾濞彝族自治县新村，结合山区高发的“冒充扶贫干部荐股”等案例，提炼“保本高息必是坑”“陌生来电多核实”等反诈关键词，并通过情景模拟还原诈骗心理操控术，定制“家庭反诈清单”，让风险防范融入日常生活。



活动中红塔证券将专业金融知识转化为群众听得懂的乡土语言，将复杂诈骗手法转化为可操作的防范技能，将单向宣讲转化为双向互动。通过“彝语讲解+双语绘本+情景模拟”的组合拳，切实提升民族地区群众对非法证券活动的“免疫力”。

“云南民族地区投教行”公益活动不仅帮助少数民族群众看清诈骗套路、守住“钱袋子”，更以金融温度凝聚民族共识。为筑牢民族地区金融安全防线、促进资本市场普惠发展贡献了实践样本。





## 华泰证券：深耕乡土 扶智育财，联手大学生志愿者开展2025财商夏令营

国民金融素养的提升离不开对乡村未来的关注，为扎实推进“将投资者教育纳入国民教育体系”进程，华泰证券投资者教育基地于2025年暑期，精准聚焦乡村金融素养教育薄弱环节，发起2025财商夏令营活动。项目以“投教扶智”为中心，组织近50名大学生志愿者，深入安徽、河南两省的7所乡镇小学，为超1000名乡村儿童量身定制了一套集“课程教授、实践体验、竞技挑战”于一体的“财商+”素养课程，为乡村孩子打开一扇看世界的窗，点燃探索未来的梦想。

### 一、以青春之名，赴盛夏之约

2025年6月，近50名来自南京师范大学的大学生志愿者先后来到了华泰证券投资者教育基地，他们中有从迷彩军营到三尺讲台的退役复学者、有面临考研和择业的大三学子、还有刚入大学初来乍到的新生，不同学院、不同专业的志愿者们在这里汇聚，期待利用自身所学的财商素养、科学文化、健康体育、音乐舞蹈等知识为孩子们打造丰富多彩的夏令营体验，在这个盛夏实现双向奔赴。



### 二、“一地一策”，专业与温度并存

项目启动前，团队对7所目标小学进行了深入调研，充分了解当地学生规模、家庭背景、现有认知水平及硬件设施。基于调研成果，量身定制了6节核心财商课程包，课程突破传统讲授模式，融合情景模拟、游戏互动、角色扮演等多元方式，涵盖金钱认知、理财规划、风险识别等内容，并将财商教育与心理健康、家庭责任、生涯规划等主题有机结合，构建“财商+N”融合育人体系，创新运用情景化、游戏化教学模式，激发乡村儿童对财商知识学习的兴趣，引导其树立正确的金钱观、财富观和价值观。财商，不再是冰冷的数字，而是伴随一生的智慧与底气。



### 三、“财赋挑战赛”激活盛夏果实

7月下旬，“财赋挑战赛”将活动推向高潮。作为收官之战，“财赋挑战赛”以精心设计的财商主题桌游为载体，模拟真实的经济社会场景。学生们化身“地产大亨”、“店铺老板”、“慈善家”甚至“家庭父母”，在游戏中做出投资、消费、储蓄、风险管理等一系列决策。在瓦店三小，赛场氛围“焦灼又热烈”，每位同学都认真思考每一次投资选择；在肖坡小学，同学们通过角色扮演“对财商有了更深的认知”；在邱庄小学，有的小组展现了卓越的团队管理和资源调配能力；在范营小学，孩子们已能熟练运用财商思维分析问题。这场挑战赛不仅是一场游戏，更是一场沉浸式的实践考核，它将抽象的财商概念转化为可感可知的行动，极大地激发了学生的参与热情，全面检验并强化了其在课程中所学，见证了孩子们从“财商懵懂”到“理性决策”的思维蜕变。



### 四、播撒种子，生根发芽

2025年这个盛夏，在阳光和热爱的环抱下，有超1000名乡村儿童接受了系统、有趣的财商启蒙教育，一颗名为“财商”、名为“责任”、名为“梦想”的种子，已悄然在他们心中种下。财商教育，不仅是知识的传递，更是视野的开拓、能力的培养、未来的奠基，从孩子们在挑战赛中的精彩表现及在“财赋小收获”中的表达也可以看出，这颗种子正在他们心中生根发芽。



## 江海证券：跨界融合民俗文化，打造龙江特色投教新名片

2025年7月，在黑龙江证监局、上交所、中金所指导下，江海证券在哈尔滨冰雪大世界主办“投教零距离·龙江‘期’遇你”投教集市活动。活动将金融知识与龙江民俗深度融合，为广大投资者树立了理性投资理念。

### 一、立足地域文化，让投教“接地气”

活动打破传统单向宣教模式，巧妙融入哈尔滨国际啤酒节“欢聚共享”理念与黑龙江少数民族艺术文化。现场设置冰雪技艺站，将冰壶、冰锤击打等地方特色冰雪运动元素与理性投资理念相结合，将枯燥的金融知识转化为可感知、可传播、可参与的沉浸式游园打卡体验。

### 二、场景与科技赋能，让风险“看得见”

原创“防非迷宫：触界警戒”“非法集资地鼠清零行动”“稳叠防线”等主题互动游戏，生动揭露“股市黑嘴”、非法荐股等陷阱，筑牢防非“防火墙”。同时引入“中金所288号投服驿站”移动式主题集装箱，打造“吸睛”打卡区。箱体内嵌电子终端，设置VR党建、模拟开户交易、盲盒竞答等新颖体验项目，以群众喜闻乐见的方式普及金融期货市场功能。同步联动上交所开展“资本市场百年实践和发展历程展”，形成了多层次、立体化的宣教矩阵。

### 三、推动资源下沉，践行“金融为民”

本次活动有效提升了公众风险管理意识，切实维护了投资者合法权益。江海证券以实际行动书写金融“五篇大文章”，为资本市场高质量发展贡献了龙江力量。



金元证券：举办“金元经贸联赛杯”知识竞赛，助力海南自贸港金融人才培养

为落实中国证券业协会推出的“四合一”投教合作机制，在中国证券业协会、海南证监局的指导下，金元证券股份有限公司携手海南经贸职业技术学院主办了第四届“金元经贸联赛杯”投教知识竞赛。本次竞赛以保护投资者合法权益为核心，采用“企业精英进校园、优秀学生进企业”的双向互动模式，充分发挥公司平台资源与专业优势，将投资者教育深度融入高校人才培养的全过程，实现校企协同育人无缝衔接。

赛事历时6个月，吸引了海南经贸职业技术学院、海南科技职业大学、海南职业技术学院3所高校7654名学生踊跃参赛，累计答题达200万次，营造了浓厚的投教学习氛围。经过网络初赛的层层筛选及集中培训打磨，21名优秀选手组成7支队伍成功晋级总决赛。赛场上，选手们从容应答、激烈比拼，充分展现了当代大学生扎实的金融专业素养与昂扬的青春风采。这场竞赛以寓教于乐的创新形式，将枯燥的投教知识趣味化、通俗化，有效帮助同学们提升金融风险防范与自我保护能力，圆满实现“以赛促学、以赛促教、以赛促合”的目标，既搭建了校企协同育人的优质桥梁，也为海南自贸港建设培育储备了一批高素质金融相关人才。



第四届“金元经贸联赛杯”领导、嘉宾及选手合影



## 开源证券：创新“Citywalk”解锁城市财智新体验

开源证券投教基地创新推出“Citywalk”城市打卡计划系列投教活动。首创“城市即课堂”投教新模式，突破传统“室内宣讲+单向输出”投教模式，将金融知识普及深度融入城市肌理，把课堂搬进城市空间，以“城市漫步”为纽带，构建起多元场景化的投教传播网络。

### 一、地标串联场景，生活无缝对接

活动立足西安深厚的地域文化底蕴，围绕“诉千年古都余韵，守投教为民信言”核心定位，深入西安历史文化景区、特色文化街区、民生市集、商业综合体等多元城市地标，通过设立贴合场域特色的投教主题打卡站点，诠释理性投资理念、普及防非反诈知识、讲解金融风险防范要点，实现投教宣传与市民生活场景的无缝衔接。

### 二、四维驱动升级，打造破圈引擎

系列活动以“投教+文化+文旅+民生”为核心思路，打造多重创新亮点。突破地域空间限制，构建线上线下沉浸式投教体验；推动金融知识普及与城市文化传播双向赋能、深度融合；深化跨界联动，兼顾游客与市民多元需求；以城市实践案例解读投资逻辑，让理性投资理念更加深入人心。

### 三、活动彰显成效，树立行业标杆

活动自启动以来，累计举办近700余场，线上线下覆盖投资者超200万人次，获人民网、陕西日报、西安发布等中央及省市级多家媒体关注报道，并荣获全国“财联星引杯”创新投教活动奖。活动有效推动开源投教品牌年轻化破圈，显著提升品牌影响力与亲和力，为推动投资者教育高质量发展树立可借鉴的实践标杆。



## 目 万联证券：从博物馆到全运会——多维探索投教特色活动新路径

2025年，万联证券始终以保护投资者合法权益为核心，深入践行金融工作的政治性、人民性，创新构建场景、人群、阶段“三维分层”投教体系，以“5+50+500”投教品牌项目为载体，全年开展特色“投教+”活动30场，线下惠及投资者及社会群众达311.4万人次，实现品牌形象与投教实效的双重提升。相关特色投教亮点工作如下：



### 一、沉浸体验“博物馆+金融”，解锁亲子投教新场景

以“9·15”金融教育宣传周为契机，万联证券立足岭南地域特色，在岭南金融博物馆创新举办“万里金融寻宝，联通古今中外”主题亲子投教活动。活动推出“博物馆资源活化+游戏化探索+亲子共学”模式，通过定向越野寻宝、《哪吒的财商觉醒课》财商沙龙等环节，将岭南金融史脉络融入亲子互动。孩子们在“货币演变追踪”“侨批故事解锁”等任务中沉浸式学习理性消费与科学理财，实现文化遗产与金融素养提升的双向赋能。



### 二、跨界融合“运动+金融”，探索全民投教新范式

为迎接十五运会，万联证券自10月起推出“为全运助力 为财富加油”主题投教活动，采取“总分联动”模式组织广州地区15家分支机构同步发力。活动设置“线上运动

云挑战”“线下打卡嘉年华”及“财智全运五走进”三大板块：线上以步数竞赛吸引轻量化参与；线下营业部搭建全运主题互动区，将投资理财常识融入投掷运动靶等趣味游戏；同时深入校园、社区、乡村、商圈及上市公司开展专题讲座。活动累计吸引超2000名投资者及市民参与，实现全民健身与金融素养提升的深度融合。

### 三、一群体一方案精准投教，分层施策筑牢防非防线

以“5·15全国投资者保护宣传日”为契机，万联证券总分联动推进精准投教。针对不同群体采取差异化策略：在广州主会场设置“财商童趣岛”，通过货币认知、防非转盘游戏及主题讲座，助力亲子家庭财商启蒙；在云南高校会场，积极承办云南省证券业协会主办的5·15投教专项活动，在云南财经大学主会场设置趣味游园互动，通过套圈、蒙眼敲锣等游戏融入防非知识，吸引数百名学子踊跃参与。活动以“一群体一方案”打破年龄与认知壁垒，有效提升不同受众的风险防范意识。

### 四、“四合一”机制深化产教融合，投教纳入国民教育体系见实效

在广东证监局与中国证券业协会指导下，万联证券创新落实国民教育“四合一”机制，联合华南师范大学推进投资者教育纳入国民教育体系。四方共建投教基地，系统推进课程共建、实习实践与模拟大赛。万联证券选派资深讲师开设《防范非法金融活动》《证券投资分析实务》等课程66课时，覆盖千余名学生；为优秀学子提供实习岗位并实行“一对一导师制”，强化实务能力；联合举办的证券投资模拟大赛吸引全校1000余人参与，以赛促学深化理性投资认知。项目实现投教工作从碎片化到体系化、从单向输出到双向赋能的转型。

回顾2025年，万联证券通过场景创新、跨界融合、分层施策与机制共建，持续拓展投教服务的内涵与外延。未来，公司将继续以客户需求为导向，依托总分联动优势，开展更多贴近群众、形式多样的投教活动，为助力全民金融素养提升、建设健康有序的金融环境贡献万联力量。



## 五矿证券：金融活水润镇雄，投教下乡助力乡村振兴

为积极响应国家乡村振兴战略与普惠金融发展号召，切实履行社会责任，五矿证券投教基地携手党群工作组共同奔赴云南镇雄县，成功开展了一场精准高效的“扶贫+投教”公益活动。活动聚焦罗甸村金融知识普及薄弱的现状，面向30余名驻村干部及村民代表，以“接地气、有温度、用得上”为核心原则，将专业金融服务送到群众家门口，打通金融知识普及的“最后一公里”。

镇雄县地处云贵川三省交界，语言基本可以互通。因此在金融知识普及环节，为了更好地让乡亲们融会贯通，来自重庆的五矿证券重庆中山三路营业部总经理龚科，用乡亲们熟悉的方言授课，瞬间拉近了与乡亲们的距离。基地更是摒弃复杂专业术语，结合当地农业产业、特色经济等发展特点，用通俗易懂的语言和贴近生活的案例，系统讲解了基础金融常识、合理储蓄规划、合规理财渠道等实用内容。引导群众树立“理性投资、风险自担”的科学财富观念，助力提升投教薄弱地区群众的金融素养与财富管理实战能力，让金融活水真正润泽乡村发展。

考虑到乡村群众的生活习惯与认知水平，活动特别设置了新三板防非反诈专题宣讲环节。针对当前新三板领域存在的虚假投资平台、高息返利陷阱等常见诈骗手段，讲师通过拆解真实案例、剖析骗局套路，详细讲解了识别虚假投资信息、核实平台合规性、保护个人资金信息等关键要点。同时，通过互动问答、情景提示等方式强化记忆，帮助村民练就“火眼金睛”，有效提升防非反诈意识与风险识别能力，从源头守护家庭财富安全。

此次“扶贫+投教”联动活动，既是政企协同践行“金融为民”理念的生动实践，也是将金融知识转化为乡村发展内生动力的具体举措。未来，基地将持续深化此类公益行动，探索长效化乡村投教模式，让金融知识照亮更多乡村角落，为巩固脱贫攻坚成果、助力乡村振兴注入持久金融动能。





## 星展证券：将投资者保护“沉”入乡土，为乡村振兴注入“金融免疫力”

在国家全面推进乡村振兴的战略背景下，金融服务的触角不断向县域及乡村延伸。然而，由于地理位置偏远、信息渠道狭窄，县域地区的创业群体，尤其是小微企业主和个人经营者，往往成为非法证券期货活动及各类金融诈骗的“盲区”和易感人群。

2025年11月，星展证券（中国）有限公司积极响应监管号召，深刻洞察投资者教育与乡村振兴工作的结合点，结合“一司一县”结对帮扶地区广西壮族自治区大新县的特点，面向当地创业企业开展了一场“反诈防骗”专项线上讲座，将专业的投资者保护知识精准送达乡村创业一线。



### 一、主要做法：打破“最后一公里”的知识壁垒

本次专项讲座针对大新县创业企业的特定属性，量身定制了教学内容。针对乡村创业者可能遇到的“高息理财陷阱”以及“非法推荐股票”等典型场景，星展证券将复杂的金融术语转化为通俗易懂的当地语言，让创业者在轻松的氛围中识别“杀猪盘”与非法集资的常见套路。同时考虑到当地创业者多为小微企业主和个人，风险承受能力相对较弱，讲座重点普及了“卖者有责，买者自负”的适当性管理原则。引导创业者认识到，不是所有高收益产品都适合自己，帮助他们在创业融资和个人理财过程中，建立“匹配自身风险承受能力”的第一道防线。

### 二、案例亮点：金融帮扶与乡村振兴的深度耦合

#### 1、守护“创业火种”，为乡村产业振兴筑牢安全底线

大新县的创业企业是当地经济造血的内生动力，其资金多为自有积蓄或亲友借贷，抗风险能力极低。一旦遭遇金融诈骗，不仅会导致一个家庭的返贫，更会打击整个乡村的创业氛围。星展证券将投教工作下沉至此，本质上是保护乡村生产力的“本金”，确保帮扶资金和创业成果不被非法金融活动侵蚀。

#### 2、填补“知识洼地”，消除县域金融教育的盲点

金融知识普及往往集中于大城市或高校，而县域及农村地区长期处于知识洼地。当地创业群体虽然创业热情高，但金融基础薄弱，面对花样翻新的骗局辨识度低。本次讲座通过精准滴灌，将原本“高大上”的投资者保护知识转化为守护“钱袋子”的实用技能，是推动普惠金融从“普”到“惠”的关键一步。

## 甬兴证券：深耕本地产教融合，多维赋能青年成长

为助力宁波本地金融人才梯队建设，甬兴证券紧扣“产学研深度融合”理念，携手宁波市证券期货业协会，聚焦在甬高校学生群体，搭建“线上+线下、进校园+进企业”的全方位培育体系，通过理论授课、实战体验开展投教工作，切实履行投资者教育与社会责任。

### 一、校企同心精准施教，分层筑基厚植素养

公司联合协会选派资深业务骨干及投教讲师，深度参与在甬高校证券期货人才特色培训班活动。结合不同年级学生知识储备与培养需求，实施分层教学，既涵盖金融专业知识、实务投资技能讲解，又同步开展金融安全警示教育，结合典型案例剖析非法证券活动、校园金融诈骗等风险隐患，全面提升学生风险识别与防范能力。同时依托线上教学平台，突破线下教学时空限制，实现优质投教资源全域覆盖，搭建高效便捷的学习渠道。

### 二、研学践悟走进企业，知行合一淬炼本领

公司联合协会邀请宁波大学师生赴总部开展金融研学活动，通过实地参观营业场所、企业展厅，帮助学生直观了解行业运营模式及业务架构。活动期间同步开展职业规划指导与防非宣讲，并精心设置财富管理模拟实操环节，组织学生结合专业知识制定资产配置方案并进行现场答辩，推动理论知识与实践应用深度融合。

未来，甬兴证券将联动更多资源、凝聚多方力量，持续完善理论与实践结合、校内校外联动的培育平台，着力提升在甬学生专业素养与风险意识，切实履行投资者教育主体责任，为辖区金融行业储备后备人才筑牢根基。





## 招商证券：深耕国民金融教育，助力金融强国建设 ——“产学研用”协同育人实践探索

为积极响应将投资者教育纳入国民教育体系的号召，招商证券汇聚优质资源，创新打造“课堂讲授+案例研讨+实地教学+就业辅导”分层递进教学模式，推动金融知识普及与专业学科建设深度融合，为金融教育高质量发展注入新动能。

2025年，公司联合证监会派出机构、沪深交易所、行业协会及高等院校，通过课程共建、课题研究等多元形式，持续深化“产学研用”协同效应。为南方科技大学、暨南大学等高校定制《资本市场实践》《金融科技前沿》系列必修课程，师资汇聚行业专家与企业资深从业者，构建了市场实务、金融科技、财富管理与职业发展的全链条课程体系。同步设置交易所、招商局博物馆、国家级投教基地、营业部等实地参访环节，强化理论与实践的结合，有效提升了教学实效性与学生获得感。

招商证券在金融教育领域的成果获得监管与校方的高度认可，荣获上交所“投资者教育进高校活动专项奖”，南方科技大学“优秀合作单位”称号，原创课程及青少年财商绘本分获深圳辖区投教产品评选金奖、优秀奖。招商证券将持续以“产学研用”协同为核心，致力于构建覆盖全生命周期的金融素养培育生态，为提升国民金融素养、服务金融强国建设贡献专业力量。



## 中山证券：打造适老化金融服务，暖心守护老年客户投资路

随着人口老龄化进程加快，老年群体对专业、安全、便捷的金融服务需求持续攀升。在此背景下，中山证券积极响应国家应对人口老龄化战略，践行“金融为民”理念，多维度推进适老化服务升级，打造有温度的养老金融服务体系。

### 一、核心举措：三维发力，构建老年友好型服务体系

#### 1、线下网点适老化升级

针对老年客户线下业务需求，中山证券对分支机构开展适老化改造，设立“老年投资者服务专区”，配备专职人员提供“一对一”专属服务；同时配备老花镜、应急医药箱等辅助设备，从细节提升老年客户线下服务体验。

#### 2、线上平台精准化改造

启动核心交易APP适老化改造，开发“长辈版”模式，实现一键切换。通过大字体、大图标、宽间距优化界面，简化登录、交易等核心流程，增设便捷人工客服入口，同时精简界面、无广告插件，切实降低老年客户线上操作门槛。

#### 3、投教服务多元化创新

线下走进养老院、社区，以趣味形式普及防非反诈知识；线上在官网投教园地增设“老年投资者专项”板块，推送大字版投教产品和定制短视频，内容通俗化、简洁化，提升宣传实效。

### 二、经验亮点：凝练方法论，打造可复制样板

中山证券适老化服务的秉持科技向善，让技术融入人文关怀；建立常态化投教防控机制，构建风险防控闭环，为行业适老化服务升级提供了可复制的实践经验。





## 中泰证券：举办“中泰杯”金融文化节，打造校企人才培养新生态

2025年，中泰证券深度参与“四合一”机制建设，与中国证券业协会、山东证监局、山东财经大学签署合作备忘录，成功举办首届“中泰杯”金融文化节，探索出一条“理论赋能实践、实践反哺成长”的校企双向赋能新路。

机制共建锚定方向。四方签署合作备忘录，整合知识普及、实践操作、竞技比拼、职业引导四大模块，推动投教合作迈入系统化、机制化新阶段。

课程共育知行合一。校企联合打造《智能投顾》《新金融专题》两门课程，24名业务骨干打磨62学时专业课程，将金融数据治理、AI风控、ESG等实务引入课堂；“线上探店”“线下探秘”让532名学生近距离接触金融实践，形成“行业专家进课堂、真实案例进教案”的双师教学新范式。

赛场共练以赛促学。构建“六位一体”活动矩阵，ETF模拟交易、知识竞答、案例分析三大赛事吸引近3000人次参与。科学规则设计培养学生风险管控理念，百余份案例分析报告将真实市场引入课堂，实现以赛促学、以学促用。

文化铸魂传承基因。红色金融创意大赛设五个赛道，收到101份作品，将“传承红色金融基因”融入创作，在文化传播中实现精神共鸣。

实习衔接打通通道。提供10个实习岗位，优先从赛事排名前10%的学生中选拔，助力学子完成从“学生思维”向“职业思维”的转变。

这场文化节开创了“机制共建、课程共创、赛场共练、人才共育”的校企双向赋能新范式，为投资者教育纳入国民教育体系贡献了可复制的“中泰样本”。



中银证券：逐浪资本市场，赋能青春远航——走进清华校园开展模拟投资竞赛

为深耕投资者教育沃土，深度契合金融“五篇大文章”中“培育资本市场良好生态”的战略内核，中银证券携手中国银行中关村支行、清华大学学生金融协会，为清华师生联袂打造的投资者教育系列活动及模拟投资大赛。这场以“专业赋能为核、实践竞技为翼”的金融盛宴，吸引400余名师生踊跃参与，成为银证校协同践行普惠金融、浇灌青年金融素养的生动注脚。

作为活动的核心载体，模拟投资大赛自2025年10月13日启幕至10月31日收官，三周时光里，清华学子以蓬勃热情与专业积淀，在资本市场的模拟赛场挥洒才智。数据见证担当：全体参赛者累计完成交易约6600笔，交易标的聚焦AI与有色金属两大核心板块——既捕捉到人工智能产业变革的时代脉搏，又洞察到全球宏观周期的运行规律，生动诠释了青年学子将理论思辨与市场洞察深度融合的扎实素养。活动中，公司首席经济学家徐高教授以《证券投资的诀窍》为主题，向参赛师生进一步介绍了证券投资的相关知识，徐高教授的精彩授课，得到参赛师生一致好评。

活动的圆满落地，离不开银证校三方的同频共振，更赢得学界与金融界的高度赞誉。清华大学经济管理学院副院长何平教授指出：“青年是资本市场的未来星辰，高校作为人才培养的摇篮，迫切需要此类‘理论筑基、实践赋能’的投教平台。此次活动精准填补了校园金融实践教育的空白，助力青年扣好投资生涯的‘第一粒扣子’，为金融行业输送兼具专业素养与责任担当的人才，这与‘金融服务实体经济’的国家战略同频共振。”



此次活动的深层价值，早已超越赛事竞技的范畴。参赛师生将目光聚焦AI、有色金属等国家战略赛道，既展现了对产业趋势的精准预判，更彰显出青年一代将个人投资视野与国家发展大局紧密相连的时代担当。这种“立足宏观、扎根产业”的投资智慧，正是资本市场高质量发展所渴求的核心素养。而公司与中国银行在活动中展现的专业匠心与社会责任，也让品牌形象在青年群体中愈发鲜明，为金融机构践行普惠金融初心、精准服务青年群体树立了典范。

# 主题三

## 制作特色投教产品

目 东兴证券：打造《金融侦探》等特色投教作品，赋能投资者保护

保护投资者合法权益是券商的责任担当。东兴证券秉承“合规从业、保护投资者权益”理念，摒弃晦涩说教，以“喜闻乐见、精准滴灌”为核心，打磨原创投教产品，累计产出视频30个、长图文8件，形成覆盖不同人群的产品矩阵，收获行业认可与投资者信赖。

公司投教产品屡获殊荣：《探索ETF江湖巧妙应对市场风云变幻》获上交所投资者保护优秀实践案例；《读懂全面注册制做理性投资者》《大国光伏资本担当》获第四届全国投教动漫大赛优秀奖；《金融侦探》在各省市级竞赛中屡获殊荣：在由北京广播电视台财经频道联合北京三行业协会举办的第二届“首都金融卫士”优秀短视频展播活动中斩获十佳优秀短视频（唯一获奖券商）及



“财联星引杯”创新投教作品奖，在福建省证券期货业协会组织的“5·15全国投资者保护宣传日“福建辖区第五届原创投保作品展播中荣获“最佳创意”称号，其与《闽江边的诱惑》等助力公司获金融界“金智奖”杰出投教与消保创意案例奖。

此外，公司聚焦不同群体痛点，打造接地气产品。《当“夕阳红投资”遇上“韭菜大妈”》针对老年群体，拆解高息养老投资等诈骗套路，守护老年财产安全；《校园诈骗那些事儿》直击校园贷、刷单诈骗等场景，引导青年学生远离金融诈骗，实现精准投教。

未来，东兴证券将持续打磨优质投教产品，传递理性投资理念，为资本市场健康发展注入投教力量。



光大证券：“守住钱袋子·护好幸福家”防非宣传漫画

用心用情，光大证券推出全新系列投教产品，投教内容不做刻板说教，坚持与时俱进、守正创新。公司积极运用人工智能技术创作投教作品，不断丰富形式、优化内容，让金融知识更易懂、更入心、更贴合大众需求，切实提升宣传教育实效。

光大证券 | 投资者教育基地



提高警惕！投资选择正规渠道



图片来源：AI生成 “市场有风险，投资需谨慎”

提高警惕！投资选择正规渠道

光大证券 | 投资者教育基地



非法交易平台，千万要警惕



图片来源：AI生成 “市场有风险，投资需谨慎”

非法交易平台，千万要警惕

## 国都证券：《都小宝智斗“诸葛股仙”》AI荐股骗局警示案例

国都证券制作《都小宝智斗“诸葛股仙”》AI荐股骗局警示案例，是一部以京味文化为特色的MG动画投教短片。作品以老北京胡同与四合院为背景，讲述股民钱掌柜陷入“京师股神秘会”AI荐股骗局的故事。在被“诸葛股仙”以虚假数据诱导缴纳课时费后，钱掌柜遭遇股价暴跌。关键时刻，守护投资者的都小宝现身，带领他收集证据链、清晰呈现骗局。动画融合胡同、鼓楼、古代律法等传统元素，以现代视觉语言揭露AI荐股骗局的手法。结尾警示风险，强化投资者风险防范意识，应用知识武装自己，坚守理性投资、价值投资、长期投资理念。

本案例的创新性在于将“都小宝”固定为京味投教IP形象，叙事上将复杂的“收集证据链”过程，比喻为古代衙门的“升堂办案”，用“惊堂木”、“状纸”、“人证物证”等传统律法元素，可视化、趣味化地呈现维权流程，降低理解门槛；通过钱掌柜从狂热到惊醒的完整故事线，让观众感同身受，从而深刻理解“天上不会掉馅饼”。通过融入AI荐股等热点，揭示利用高科技外衣进行的新型犯罪，增强警示效果。

### 都小宝智斗“诸葛股仙”

国都证券财富管理 2025年9月3日 13:19 北京



目 录 国金证券：深耕投教产品，创新与趣味并举

2025年，国金证券第5小时投教基地围绕投资者保护宣传节点，以投资者权益保护、知识普及与风险防范为核心，打造“技术赋能+趣味转化+实战导向”特色投教模式，累计推出400余种投教产品，多平台推送2000余次，触达投资者超5000万人次，通过线上线下一联动、精准分层设计提升传播效能。



基地以AI技术为核心赋能投教，将DeepSeek与自研投教数字人结合，推出新《公司法》解析等系列视频微课，弥补AI专业度短板的同时提升内容生产效率，单一系列覆盖超176万人次；打造《市场快讯》等AI投教微课，把复杂市场动态转化为短视频，助力投资者科学决策，同时推出《基本面选股》AI微课，系统化普及投资分析知识。

趣味化产品创新成效显著，开发“3·15文状元挑战赛”有奖问答H5、《3·15防非披萨挑战赛》闯关H5游戏，将投教知识融入互动环节，其中防非披萨挑战赛吸引近2万人次参与，实现知识高效传播；打造漫画、动画等科普产品，让专业投教内容更通俗易懂。

原创公益短片成为防非反诈特色载体，推出《一秒钟》《裂缝——当诈骗侵入我们的家》两部作品，前者以转账瞬间的骗局为切入点，结合真实案例揭露非法证券活动陷阱；后者通过三大家庭场景，展现诈骗对家庭财富与情感的损害，以沉浸式表达强化投资者风险警惕意识。

此外，基地还推出科创板快问快答、异常交易情景解读、风险提示图文等轻量化、实战化产品，构建基础到进阶的投教知识体系，全方位筑牢投资者权益保护防线。



国联民生：立足早期启蒙，出版少儿财商读本，播撒财富观“种子”

2025年初，国联民生证券联合武汉理工大学针对全国3—4年级小学生打造《中国孩子的财商启蒙（8—10岁）》。目前读本已正式出版。读本融合历史文化、古代金融机构科普、防非反诈科普等元素，“陶朱”作为主人公贯穿全书，是国联民生证券“陶朱”特色投教IP再次延展。

读本采用结构化的章节设计，在编制读本中，充分考虑小学生认知水平和兴趣特点，选择内容贴近生活、易于理解的案例，将储蓄、消费、投资等方面的知识融入其中，让学生在阅读的过程中自然地接触到财商知识。由浅入深、由表及里、层层递进，让学生在分析、思考、讨论中培养财商素养，学好金融知识。

此外，2025年“5·15”全国投资者保护宣传日期间，国联民生证券携手武汉教育电视台走进湖北武昌市水果湖第一小学，针对读本内容录制少儿财商公开课。课程中引入生活化场景，训练孩子在收支平衡、风险评估等方面的判断力，引导儿童区分需求与欲望，理解财富应用的社会价值，建立“创造价值换取财富”的积极财富观。

2026年，投教基地将联合相关教育电视台及高校通过平台推文、视频、校园海报等形式进行宣传推广。并且，第二本教材已完成提纲拟定，以金融“五篇大文章”为逻辑主线，让孩子在探索中理解“钱如何服务生活、助力成长”。



《中国孩子的财商启蒙读本》



少儿财商公开课录制





## 华创证券：“新秀护航·防非守门”陪伴新投资者迈好入市第一步

2025年，A股市场迎来新一轮投资者入市高峰，新入市投资者数量大幅增长。华创证券紧贴市场需求，聚焦“投资新秀成长记”与“防非系列”两大产品线，用系统化内容陪伴新投资者从“新手”走向“成熟”。

### 一、分层设计+场景化传播，打造入市“必修课”

针对新入市投资者知识短板，“投资新秀成长记”系列产品以投资者成长路径为主线，构建完整知识链：从开户指南、股票基础、交易规则，到新股申购、股东权利、港股通及退市制度，层层递进。如《股票不是彩票》系列帮助新手树立正确投资观，《股东权利都有哪些》结合新《公司法》强化权益保护意识，让投资者“从入门到懂行”一步不落。

针对风险识别能力弱的痛点，防非系列推出原创产品约80个，累计阅读量超4300万次。其中“防非宝典”图文梳理12类骗局，帮助投资者快速识别非法证券活动套路；微电影《错误来电》《黑嘴》以剧情化方式呈现非法活动危害，在春节、3·15、5·15等节点集中投放，形成宣传合力。



### 二、宣传实效广泛，投教品牌深入人心

“投资新秀成长记”系列紧贴新入市投资者需求，以通俗易懂的语言解答实操困惑。防非系列产品通过真实案例还原非法证券活动套路，有效提升投资者的风险识别能力。在2025年金融教育宣传周、世界投资者周等主题活动中，两大系列产品累计覆盖线上线下投资者超百万人次，有力提升了投教服务的覆盖面和影响力。基地通过“新秀护航+防非守门”双轮驱动，用实效投教为新入市投资者筑牢保护屏障。

## 目 华源证券：精研规则差异，助力理性投资

立足资本市场高质量发展纵深推进，市场规则体系持续完善、投资产品品类日益丰富，市场运行更具活力的新形势，投资者教育亟需从单向“灌输”向互动“启发”转变，从静态知识传播向动态能力构建转型。为此，华源证券推出两大核心投教作品，旨在构建“规则导航与哲学启迪”双轮驱动、“视听联动与情感共鸣”深度融合的新型教育体系。

### 一、聚焦新规适应与风险防范，做实做细新入市投资者教育

针对多层次市场规则差异及北交所“920”号段切换规则，公司推出真人出镜《理性投资伴我行》系列视频。该系列作品深度对比交易所规则差异、详解账户实名制合规要点、一站式读懂北交所“920”代码切换等内容，有效服务新入市及跨市场投资者，强化了对特定业务的投资者教育。

### 二、涵养理性投资文化，着力树立中长期投资理念

为引导投资者理性投资，推出《投资大师》系列投教专栏，以多位公认的投资大师生平为叙事主线，将“安全边际”“市场先生”等经典理论故事化、场景化、漫画化，将深刻的投资哲学转化为生动的实操指南，引导投资者树立“理性投资”理念。

### 三、拥抱新媒体传播规律，深度融合提升宣教效能

华源证券紧跟新媒体传播“短平快”特征，以群众需求为导向，通过真人出镜讲解搭配动画演示的形式，将复杂规则转化为可视化、场景化的投教内容，并与投资者建立情感连接，弱化投资者对金融知识的距离感。



“华源证券投教园地”视频号理性投资伴我行系列视频截图



“华源证券投教园地”投资大师系列漫画



## 江海证券：《慧眼识真·守护尽责》系列防非投教短剧

为提升老年群体金融防范意识，江海证券投教基地自2025年3月起，精心策划推出《慧眼识真·守护尽责》系列视频短剧。作品以真实案例为蓝本，累计浏览量近200万次，并选送至中国投资者网等权威媒体平台广泛。

### 一、精准画像，场景高度生活化

短剧聚焦老年受众，塑造了退休老人“老傅”与精明邻居“老胡”的典型形象。剧情紧贴民生，巧妙融合两大高发骗局：一是“假冒券商员工诱导下载APP购买折价票”，二是“打着候鸟康养旗号承诺16%高息的非法集资”。作品将隐蔽的金融陷阱转化为充满生活气息的社区故事，代入感与警示性极强。



视频链接 扫码观看

### 二、分屏揭秘，风险防范相结合

视频创新采用受害者与骗子工作室“分屏呈现”的手法，将老人的深信不疑与骗子“先骗一千万”的嚣张后台同框对比，直观拆解“内幕群”“机构席位”等诈骗话术。剧中不仅揭露套路，更通过引导主角“拨打400官方热线核实真伪”“参考社区民警防非宣传”等关键动作，为观众提供了一套标准化的反诈实操指南。

### 三、护航银发，共筑金融防线

该系列短剧兼具故事性与实用性，鲜明传递了“不轻信、不透露、不转账”的核心原则。通过寓教于乐的方式，有效帮助老年投资者降低学习门槛、提升风险识别能力，切实守护了群众的“养老钱”，为营造安心的金融生态环境提供了优秀范本。



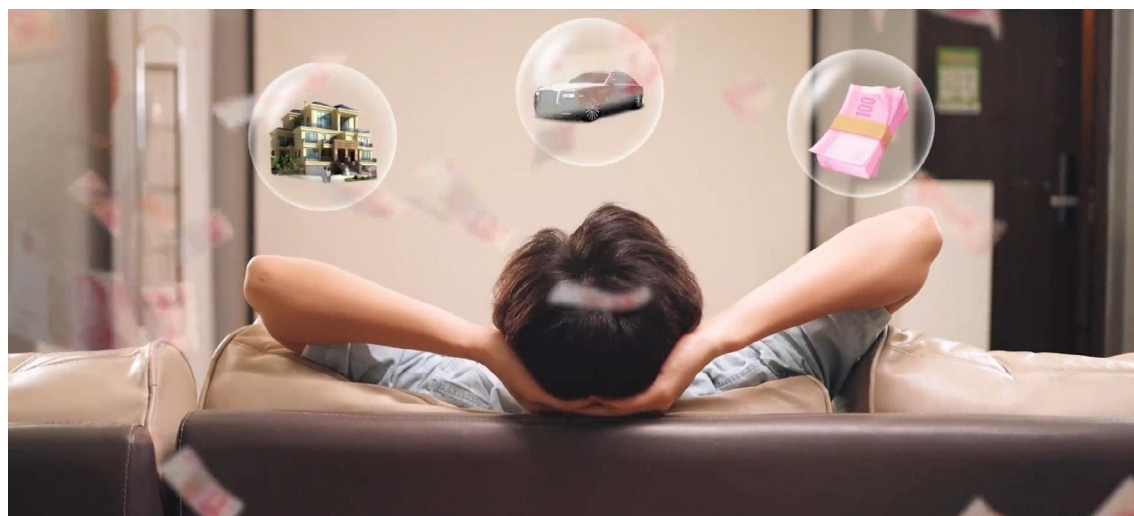
南京证券：微电影《涨停的诱惑》

本作品通过生动的情节与人物对话，展现了非理性投资的风险与理性投资的重要性。故事围绕主人公小张盲目追涨、轻信“内幕消息”最终遭受损失的经历，层层递进，并在结尾以总结性口诀强化投教要点，结构完整、警示性强。影片风格轻松幽默又具现实意义，能够有效引导观众树立理性投资观念，防范市场炒作风险。

《涨停的诱惑》在南京证券互联网投教基地官网、投教基地微信公众号、财富零距离抖音号、财富面对面视频号、南京证券金罗盘小红书及财联社财经客户端等渠道发布，阅读人数近174万人。



视频链接 扫码观看



## 目 录 申万宏源：微电影《拉近真相的距离》

在防非宣传领域，申万宏源证券投教基地制作的微电影《拉近真相的距离》以其独特的创意力图打造特色鲜明、教育意义深刻的投教作品。

影片运用精湛的蒙太奇手法，将不法分子的诈骗过程与受害者的受骗经历巧妙地置于同一视觉空间，借助动态分屏、数据可视化等前沿运镜手段，实现了犯罪现场的零距离还原。内容上，影片精准聚焦当前高发的四类典型非法金融活动：虚假APP投资、直播荐股陷阱、新三板原始股骗局以及虚拟币洗钱。通过双线叙事结构，影片一方面以受害者第一视角呈现其从接触“收益异常”到逐步陷入骗局的关键节点，让观众感同身受，产生情感共鸣；另一方面，同步穿插金融专家的深度解读，剖析资金异动、心理操控等隐性风险点，将抽象的“打非反诈”案件转化为具体可感的“诱惑点”。

自发布以来，该作品在全平台播放量高达156.2万次，引发广泛社会关注和积极反响。获得上海市金融风险防范处置工作机制与上海市金融稳定发展研究中心联合颁发的“2025年度上海市防范打击非法金融活动宣传作品优秀奖”、中国证监会“2025年度防非优秀宣传作品”，以及上海证券交易所与抖音共同评选的“全民防非我来说”优秀作品奖。



视频链接 扫码观看



## 西部证券：新媒体赋能投教传播，构建精准宣教与场景化互动新范式

为践行“金融为民”初心，落实中国证券业协会投教工作“提质增效”要求，西部证券紧扣“专业赋能、文化融合、精准触达”核心，依托国家级投教基地，深耕新媒体平台投教宣传，形成可复制、可推广的实践经验，助力资本市场健康发展。

实施精准分层宣教，贴合多元受众需求。依托“网、端、微、屏”全媒体矩阵，针对不同群体特点推出定制化内容，实现投教“精准滴灌”。



用户端方面：微信端聚焦深度科普与政策解读；视频号与抖音以轻量化短视频打造“碎片化投教”场景，降低学习门槛；小程序上线互动专区，APP开设智能工具入口，形成多平台互补、全场景覆盖的传播格局。

用户分层方面：面向高校学生，通过微信端直播学分制课程；面向新手投资者，以图文、短视频普及基础知识；针对老年群体、女性群体，聚焦防非反诈等重点，切实贴合各类受众的认知特点与需求痛点。微信端聚焦深度科普与政策解读；视频号与抖音以轻量化短视频打造“碎片化投教”场景，降低学习门槛；小程序上线互动专区，APP开设智能工具入口，形成多平台互补、全场景覆盖的传播格局。

创新场景化互动，提升投教参与感。打破传统单向宣传模式，依托新媒体平台打造多样化互动场景，推出《江湖防非令 心经护金录》线上武侠互动游戏，以水墨武侠画风构建沉浸式体验，增强投教宣传的趣味性与参与度，实现投教知识入脑入心。

2025年，公司通过新媒体投教宣传，有效扩大了投教覆盖面、提升了投资者风险防范意识，践行了证券公司投保工作责任，为行业新媒体投教工作提供了有益借鉴。



# 主题四

## 科技赋能投资者服务

## 财信证券：APP平台科技赋能全周期投资者服务体系

财信证券APP通过数字化和智能化手段持续创新服务形态，紧扣投资者“投前、投中、投后”全生命周期，满足客户多样化需求，打造一站式移动财富管理平台。

### 一、投前：标准化内容+趣味投教双驱动

在投前阶段，财信证券APP搭建标准化内容服务体系，建立了“标准+特色”双层内容体系，覆盖25个以上内容品类，在提供标准化市场资讯的基础上，推出数据挖掘、主题研报、诊股问答等特色内容，同时制定基于“时间轴规划+热点追踪+场景化转化”的内容运营策略，构建端内端外协同体系。为帮助投资者更好地入门，APP开创“玩中学”投教模式，开展“猜涨跌”“指数涨跌大作战”等平台活动，推出指数查询工具、ETF视频课堂及资产配置功能，引导投资者理性投资、价值投资，并举办全国大学生AI金融创新大赛吸引超1.2万学生参赛。此外，还引入港股Level-2、市场温度、智能条件单等专业工具辅助客户捕捉市场机会、优化交易体验，并运用数字化手段优化开户流程，为客户打造流畅的开户体验。

### 二、投中：陪伴式服务+高效交易体验

投中阶段的服务重点是陪伴式服务与高效交易体验。财信证券依托90多名投顾打造10余档专业直播栏目，通过“直播互动+专业内容输出”模式预计2025年服务近60%的APP用户。在交易体验方面，上线筹码分布功能，新增ETF专区和可转债专区，支持生物特征核验登录提升用户体验的流畅度和安全性，全面升级交易功能并接入T0与极速交易能力，同时针对老年群体优化条件单适老化设计，兼顾速度与关怀。此外，通过智能运营平台促进线上线下协同化，通过策略、内容、工具等深度赋能理财经理，实现“线上智能运营+线下专业服务”的高效协同。

### 三、投后：多维账户分析助力深度复盘

投后服务聚焦于向投资者提供多维账户分析，助力深度复盘。财信证券APP将账户模块打造为平台一级入口，整合账户数据、分析及服务功能，实现一站式聚合。依托财信研究所投研实力，为用户提供专业的资产健康诊断与大类资产配置建议，并全新上线“日账单”功能，以直观清晰的图表还原每日盈亏情况，帮助用户培养复盘习惯，引导投资者建立长期投资、理性投资的理念的同时，还显著提升平台粘性。

财信证券APP通过科技赋能实现服务模式数字化变革，探索出数字化运营与证券业务深度融合的创新路径，辅助投资者建立理性、绿色、长期投资理念，真正让投资更简单、更智能、更高效。



## 大同证券：打造证券交易APP新手指南栏目

为破解投资者在金融工具使用中的“入门难、操作繁、疑问多”痛点，大同证券依托数金公众号打造《大同证券APP新手指南》常态化科普栏目，以轻量化数字服务赋能投资者，切实提升客户服务体验与投资能力。

该栏目聚焦客户高频需求，每周固定更新，目前已累计发布70期内容，累计阅读量超1.6万次。内容覆盖APP基础操作、交易规则解读、两融业务、LOF基金、T+0工具、打新技巧等全场景投资问题，通过“图文拆解+通俗解读”的形式，将复杂业务逻辑转化为易懂的步骤指引，让投资者快速掌握工具用法。

针对新客户，栏目从账户开通、功能导航到基础交易逐步引导，有效降低了投资入门门槛，帮助新客快速建立操作认知；针对老客户，栏目聚焦进阶业务与工具技巧，系统解答信用账户、特殊品种交易等疑难问题，减少重复咨询，提升服务效率。

通过持续、稳定的数字化投教输出，大同证券将专业金融服务转化为可触达、可理解的线上内容，既强化了客户对APP功能的认知，也传递了理性投资理念。这一实践不仅是科技赋能服务的典型体现，更彰显了公司“以客户为中心”的服务理念，为构建更友好、更安全的投资者服务生态奠定了坚实基础。



## 目 录 国泰海通：以科技赋能投教，打造普惠金融智能服务体系

国泰海通证券依托科技赋能，打造智能投教服务体系。配合超5000份制度文件、4000份原创投教产品，构建闭环知识库，打造实时响应、全场景覆盖服务模式，回应了新“国九条”相关政策以及“新质生产力”的两个重要指引，为普惠金融提质增效提供了可落地、可推广的实践样本，助力资本市场高质量发展。

### 一、技术硬核，专业精准

搭建“大模型+专业知识库+RAG架构”垂类大模型，以监管机构文件与投教基地内容为闭源知识库，通过动态层次化知识治理体系、多模态意图解析等核心技术，系统性解决通用大模型在金融场景中的规则时效性不足、信息精准度偏差等瓶颈。

### 二、服务个性化，千人千面

创新推出MBTI投资人格智能体，打造“16型人格×4类受众×4类品种×19个标签”服务矩阵，为不同性格投资者定制学习路径、投资规划，如为擅长捕捉机会、制定长期目标的“INTJ型人格”制定稳定性与灵活性兼具的“核心—卫星资产配置策略”，个性化服务满意度达81.82%。



### 三、场景全覆盖，线上线下融合

线上实现7×24小时智能问答，覆盖公众号、官网等多渠道；线下落地投教基地、分支机构，并部署具身智能机器人，全方面为投资者提供服务支撑。



### 四、普惠性强，覆盖全生命周期

针对青少年、老年人、新入市投资者、专业投资者等不同群体打造专属产品，如青少年财商课程、老年人防非系列、行业深度研报等，结合用户画像推荐差异化产品，保障合规与专业。



## 华安证券：APP平台智能化升级，赋能投资者服务

在信息过载时代，投资者面临筛选困境。华安证券以科技为核心引擎，依托AI与大数据，对APP进行智能化升级，致力于提供更智能、精准、安全的服务体验。

### 一、智能感知：从“人找信息”到“信息为人”

为破解信息筛选难题，华安证券APP构建智能资讯体系。通过融合行业数据、知识图谱与AI算法，打造深度理解客户画像的个性化资讯流。系统能智能拆解内容并动态学习用户偏好，实现“信息找人”的转变，显著提升点击率与信息获取效率。

在行情端，智能盯盘工具担任“专业助理”。它通过实时算法监控市场，将策略提醒、异动公告等关键信息精准推送，并以直观图表呈现市场全貌，支持用户自定义预警。无论是专业或业余投资者，都能借此把握市场脉动，及时响应机会与风险。

### 二、智能守护：全流程筑牢风控屏障

华安证券将风控深度融入服务全流程。投前环节，“智能预警”工具作为“避雷针”，基于量化模型与自然语言处理技术，7×24小时扫描公开信息，从多维度挖掘风险并及时预警，助力投资者规避潜在损失。

交易与投后环节，系统化监控体系成为“压舱石”，全面涵盖交易性能、隐私安全及策略效果追踪。通过全方位技术防护，确保投资者在安全、可靠、流畅的环境中交易，安心实现财富管理目标。



华安证券通过持续深化AI与大数据应用，推动投资者服务向更智能、个性化方向演进，让科技真正成为赋能投资者、创造价值的可靠伙伴。

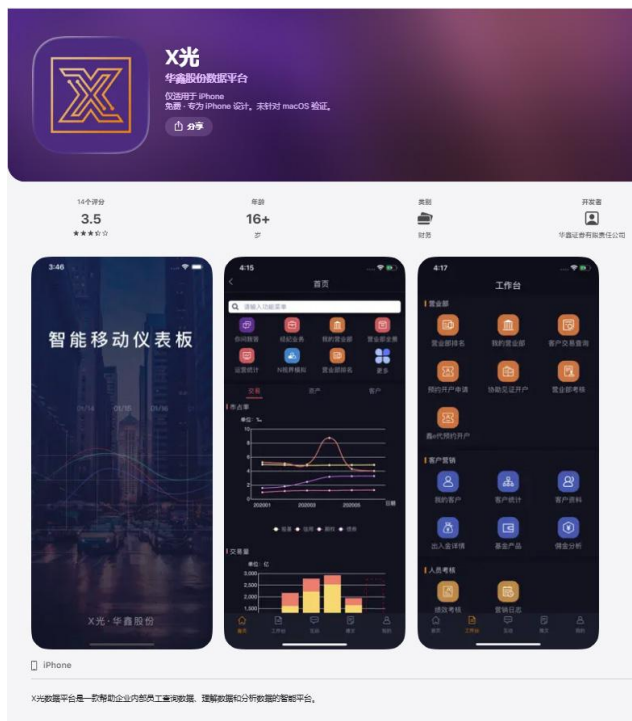
目 华鑫证券：以金融科技为投资者服务提质增效

华鑫证券立足“科技赋能、投教惠民”，依托公司N视界仿真平台、鑫i智能投研、奇点智能系统及AI大模型、X光平台、运营数字化智能大平台，等金融科技能力，构建“AI驱动+仿真实战+精准触达+全链合规”一体化投资者教育体系，推动投教从“单向科普”向“实战化、精准化、智能化、普惠化”转型，全面提升投资者金融素养与风险防范能力，切实保护投资者合法权益。

N视界高仿真平台，打造实战型投教1:1还原交易、清算、风控全流程，提供仿真交易、策略回测、模拟大赛等场景，联合财联社开展“科创板”上线前仿真交易体大赛与高校开展多场模拟投资大赛，实现“学中练、练中悟”，解决传统投教“纸上谈兵”痛点。2024年深圳证券交易所理性投资伴我行专项活动中借助X光平台及企业微信，通过AI+大数据，实现千人千面精准投教构建用户交易行为、风险偏好标签体系，在新开户、频繁交易、异常持仓波动等节点触发式推送投教内容；针对老年人、青少年、新市民等群体提供差异化服务，提升投教适配性与有效性。

公司积极参与深圳辖区防非反诈轮值工作，通过与监管、同行之间信息共享，精准识别反诈风险并通过运营数字化平台、官网、官微进行公示，实现投教与防非、反诈风控的深度融合。线上线下一体化，构建全域投教矩阵以鑫e代APP、官方投教基地、运营新媒体矩阵为线上阵地，以营业部、社区、高校、企业为线下场景，形成“7×24小时不间断、全人群覆盖”的投教服务网络。

华鑫证券坚持金融为民、科技向善，以金融科技为投资者服务提质增效，构建实战化、精准化、智能化、合规化的新型投教体系，助力培育理性投资者队伍，维护资本市场健康稳定发展。





针对投资者适当性风险测评管理中存在的“测评流于形式”、“客户频繁修改风测答案”“信息更新滞后”等问题，上海证券依托金融科技手段，建立了一套贯穿事前、事中、事后的风险管控机制。主要经验成果如下：

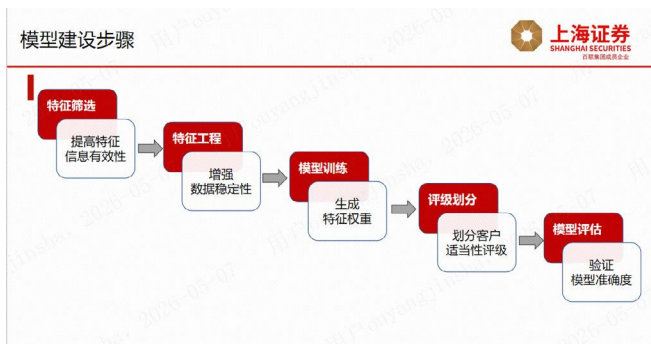
### 一、引入适当性量化模型

为进一步提升适当性评估的科学性，上海证券自研了适当性评估量化模型，实现客户风险承受能力评估全覆盖，一定程度上解决对到期未及时测评客户风险承受能力等级的识别问题。后续，量化模型将在新开C4中高风险等级交易权限场景中予以应用，强化风险提示，进一步加强因客户风险承受能力等级产生的服务错配风险控制。

### 二、测评事中管控“组合拳”

1、次数限制：设定每日2次，每年8次的最大测评次数限制，限制客户测评频次。

2、答案逻辑校验：在测评问卷答案逻辑互斥的基础上，增加“测评问卷答案”与“客户基本信息”的互斥功能，系统自动提醒存在明显逻辑矛盾的选项，解决客户答案勾选随意性问题；并配套增加客户基本信息修改提示功能：当客户修改学历、职业等与风险测评问卷相关的信息时，系统自动提醒其注意重新测评。



3、题目答案变动确认：对于资产/财务状况、风险偏好、投资经验等测评问卷关键问题答案出现变动情况，在问卷提交前，系统自动提醒客户根据自身实际情况审慎填写。

4、结果变动确认：当客户当前测评结果与上一次结果不一致时，要求客户增加签署《投资者风险承受能力评估结果变动确认书》，再次审慎确认风险测评结果。

### 三、短期高频测评风险提示

针对七天内多次测评达标开通特定市场交易权限的行为，在开通权限后再次发送短信提醒，强化风险提示。该机制通过技术手段，进一步提升了风险测评数据的有效性，真正体现了科技赋能投资者保护。

## 目 录 兴业证券：以金融科技赋能投资者教育与服务

兴业证券紧扣“科技赋能、精准服务、沉浸体验”三大关键词，推动投教工作向智能化、场景化、体系化全面跃升。

### 一、智慧陪伴，服务从“千人一面”走向“千人N面”

依托大数据画像技术与智能推荐引擎，兴业证券构建“千人N面”服务模式，实现投资者教育与保护内容的精准匹配。针对不同投资经验的用户，系统可智能推送差异化内容：为初入市者提供基础入门知识，为资深投资者推送进阶策略工具。同时，结合用户行为轨迹，在风险警示开通、异常交易等关键节点，自动触发规则解读与防非提示，真正做到“知你所需、予你所要”。

### 二、工具平权，专业服务从“高冷难懂”走向“触手可及”

为解决“工具复杂看不懂、资讯繁杂理不清”的现实痛点，兴业证券将量化交易、网格策略等专业工具进行可视化、简易化改造，推出“小白模式”，降低专业工具使用门槛。同时，搭建“理论学习—案例指导—模拟体验—实战应用”四步学习路径，借助历史行情回测、模拟投资大赛等沉浸式手段，帮助投资者实现“零成本试错、低成本成长”，让科技真正成为普惠服务的桥梁。



### 三、智能交互，AI赋能从“被动应答”走向“主动陪伴”

兴业证券深度应用AI大模型技术，升级智能客服系统，打造“懂人话、会思考、能预判”的智慧投教助手。系统具备意图识别能力，能够将模糊提问自动拆解为多维知识要点，并调度知识库生成专业回应。同时，基于历史交互记录，主动推送“猜你想问”服务，实现24小时不间断、贴心陪伴的智能交互体验。

### 四、数字生态，投教服务从“单点发力”走向“全域联动”

兴业证券积极拓展数字投教生态圈，在自营平台“优理宝·兴投教”基础上，入驻同花顺、支付宝、腾讯IMA智能知识库等头部平台，构建覆盖多元互联网生态的全域智能投教服务网络。同时，依托虚拟现实、互动触控等技术，升级实体投教基地，打造沉浸式、可感知的金融知识体验空间，实现线上线下协同发力、虚实融合的投教新格局。



## 浙商证券：创新《许梦蛟淘金记》二期AI投教平台

《许梦蛟淘金记》为H5形式的投资者教育AI游戏平台。二期新增多项情节，更创新性地引入了以大模型技术支撑的三大AI数字人，实现了“投保+文化+客服”的深度融合，并构建专属金融RAG知识库，运用思维链镜像、KDC算法创新保障合规安全、增强推理、优化问答：

### 一、内容创新

二期新增了“展昭破解假冒证券公司骗局”、“12386周新断案”、“金融知识萌宠养成记”等主要关卡，不仅将非法荐股、虚假平台等现实风险案例融入剧情，将维权途径、易误解的交易规则以更生动形象的渠道进行普及。

### 二、形式创新

本次升级新增了三个以大模型为技术底座的数字人，进一步通过多模态交互重构“社区体验型”投教空间，引领投资者“参观型”到“体验型”的转化：

1、金融萌宠小鲲：玩家可通过文字或语音与其互动，实时获取专业金融知识和客服支持。此外，小鲲会根据玩家的适当性测评结果改变颜色，并根据积分进化为卵状、鱼形、鲲鹏三种形态，象征投资者知识由量变到质量的蜕化过程。

2、西湖导游苏轼：杭州“老市长”苏东坡化身西湖文化大使，为玩家提供西湖景点、典故轶事、导游路线等互动，传递“万物静观皆自得”“事善能动能善时”等与理性投资意识息息相关的传统哲学。

3、维权判官周新：以史称“冷面寒铁”的杭州城隍神——周新为原型，在12386大堂为玩家审判各类交易规则误解、金融欺诈等维权事件，讲解杀猪盘案例、故事黑嘴等真实案例，帮助玩家提升提高风险防范意识和投资陷阱识别能力。



## 中金财富：构建分层分类投教体系，筑牢理性投资防线

2025年，中金财富证券持续践行新“国九条”要求，深入践行以人民为中心价值取向，进一步引导投资者理性投资、长期投资、价值投资。通过“数据驱动人群分层—差异化精准投教—数字化动态追踪”等多举措协同，实现对投资者人群的分层分类投教、对重点人群的精准引导与风险管控。

### 一、以数据驱动，构建投资者人群分层模型

公司依托大数据分析 with 投资者画像技术，以交易行为特征、资产规模、交易频次、风险偏好等核心维度，对全量投资者群体开展精细化分层，精准识别并勾勒新入市、间或炒作、频繁炒作三类重点人群画像，明确不同人群的认知短板、行为特征及风险痛点，为后续开展精准投教和风险管控奠定坚实的数据基础。

### 二、按人群分层分类开展差异化投教

基于三类重点人群的核心需求，公司实施“精准滴灌”式投教，定制适配的内容与传播方式。针对新入市投资者投资经验匮乏、风险认知薄弱、规则理解模糊等问题，打造“秒懂



证券百科”“证券漫游记”等系列内容，系统覆盖基础名词、交易品种、交易规则、账户规范等入市必备知识点，帮助其建立系统化投资认知。针对炒作类投资者，通过“炒出来的陷阱”等典型案例解读，强化风险警示；以“投资攻心计”系列解析非理性投资心态，引导其纠正认知偏差、树立长期投资理念。

### 三、数字化动态管控，强化风险追踪

在人群分层与精准投教基础上，我们进一步运用数字化手段，将理性投资宣导从“内容传达”深化为“行为追踪”，在APP投资月报上线“风险交易指标板块”，以可视化图表为有风险交易记录的投资者呈现交易数据，让风险认知更直观。同时，强化重点证券盘中异常交易监控，对高风险人群开展“一对一”实时风险提示，实现风险早发现、早预警、早处置。

中信建投：科技赋能添动力、客户为本防风险，推出智能账户诊断产品

2025年中信建投证券深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚守“以人民为中心”的价值取向，持续深化业务首款针对信用账户的智能投研产品——北极星账户诊断产品。该产品依托海量数据，从市场、账户、行为三大维度解析投资本质，将中信建投证券的风险管理能力精准输出给投资者，致力于为投资者提示潜在市场风险、诊断持仓个股风险、解析非理性行为风险，帮助投资者避开投资陷阱、明晰收益来源、优化交易习惯，切实将“以投资者为本”落到实处。自北极星账户诊断产品推出以来，已有近3.2万名投资者通过中信建投证券蜻蜓点金APP客户端免费使用该产品，帮助投资者实现相对收益提升与风险降低的双重目标，其中累计向投资者推送精准风险提示8万条，帮助投资者提前规避个股暴雷风险360余起，涉及金额超6亿元。通过金融服务数智化转型，帮助广大投资者实现财富保值增值，探索提升中小投资者投资与风控能力的有效路径，不断增强投资者获得感，为证券行业长期高质量发展注入持久动力。



**北极星账户诊断**  
产品介绍 POLARIS ACCOUNT DIAGNOSIS  
PRODUCT INTRODUCTION

中信建投证券历经七年潜心研发，将风险管理模型千锤百炼，更融入芒格逆向思维精髓，从历史经验中提炼避险智慧，重磅推出业内首款信用账户智能诊断产品——北极星账户诊断。北极星账户诊断产品以市场篇、账户篇、行为篇为工具，帮助您探索适合自己的终极投资理念。

三大篇章，为您提供投资路上有温度的陪伴与守护，帮助客户管理风险、提高客户相对收益、实现与客户的长效共赢

**市场篇 MARKET CHAPTER**  
市场篇致力于成为您的交易管家，为您提示潜在市场风险，帮您把握市场节奏，应对潜在回调，让决策更加从容。市场篇内容包含市场总览、券商观点、大盘预警、概念板块、行业轮动、大类资产配置、行业景气度等模块。

**账户篇 ACCOUNT CHAPTER**  
账户篇致力于成为您的账户医生，为您的账户进行全面“体检”，及时提示风险，提前规避雷区。账户篇内容包含账户诊断、自选诊断、风险提示、信息提醒、股票PK等模块。

**行为篇 BEHAVIOR CHAPTER**  
行为篇致力于成为您的行为教练，通过对持仓行为金融学的数据化和行为助推，帮助您用数据看清自己，用理性重塑交易，减少非理性投资行为对投资收益的不利影响。

**收益拆解** 快速定位收益来源原因，进行针对性优化

**非理性行为** 解释交易背后的行为密码，重塑交易习惯

**风险提示 RISK WARNING**

**01** “北极星”账户诊断产品涉及的相关内容，均为我部根据市场公开数据及客户账户数据等，通过量化模型计算分析得出模型分析结果要受数据源的准确性、完整性以及指标的稳定性等因素影响，且模型可能存在固有缺陷及未知错误，请投资者在使用前充分了解。

**02** 本风险提示仅为列举，未能全部列明“北极星”账户诊断产品的所有风险。请投资者务必仔细阅读与我司签署的相关协议内容，特别是其中有关风险提示的内容，充分了解账户诊断产品的风险，并根据自身财务状况、投资目的、风险偏好等情况进行审慎评估，自主决定自身的投资交易行为，并自行承担投资风险。

**风险提示** 本产品内容仅供学习参考，请投资者根据自身情况审慎评估、自行决策。股市有风险，投资需谨慎。

# 主题五

## 开展防非宣传活动



## 诚通证券：筑牢防火墙，守好钱袋子——开展“投保午间一小时”专题投教活动

2025年9月11日午间，由北京证券业协会、金融街街道长安兴融党群服务中心联合主办，诚通证券北京分公司协办的“投保午间一小时—筑牢防火墙，守好钱袋子”投资者教育专题活动成功举办。活动聚焦防非反诈与反洗钱知识普及，以多元形式为投资者带来实用且有趣的金融安全知识内容，吸引了众多投资者积极参与。

活动现场，投教讲师以通俗易懂的方式，深入剖析非法集资、电信诈骗等违法活动的作案手法与特征，结合真实案例将抽象风险转化为可感知、可应对的实战知识，让“风险并不遥远，防范不可松懈”成为现场投资者的共识。在反洗钱知识讲解环节，讲师从常见渠道与隐蔽手段入手，详细阐释公民应承担的法律责任与识别技巧，还配合动画视频还原真实情景，直观揭示日常交易中潜藏的风险，呼吁投资者增强信息保护意识，避免无意卷入洗钱链条。此外，讲师还分享了包含可疑交易识别、诈骗应对、账户安全及维权途径等内容的实用风险防范“工具箱”，助力投资者构筑安全屏障。

为提升参与感与学习实效，本次投教活动还设置了趣味互动环节。投教讲师围绕活动主题设置了多道贴近实际的选择与情景题，帮助投资者温故知新，推动风险意识内化于心、外化于行，实现了“学一点、懂一类、防一片”的投教目标。最后，本次活动在热烈氛围中圆满收官。活动结束后，现场交流氛围依旧浓厚，投资者纷纷表示，本次活动内容扎实、形式鲜活，既学会了识别骗局，也掌握了应对风险的方法，期待更多这样接地气、有温度的投教活动。



此次“投保午间一小时”专场活动，是诚通证券北京分公司在北京证券业协会指导下，践行投资者保护责任的重要体现，彰显了公司推动金融普惠、传递投资正能量的责任担当。展望未来，诚通证券北京分公司将继续秉持“以投资者为本”的理念，创新投教形式、拓展服务边界，与投资者携手筑牢金融安全“防火墙”，守护财产安全，为资本市场高质量发展注入持久温暖力量。

## 长城证券：沪上奔跑 长城守护，防非健康跑投教活动案例

作为“防非健康跑”品牌的倡导者与践行者，长城证券连续四年扎实推进该活动，不断深化其内涵与影响力，通过将防范非法证券活动宣传嵌入群众喜闻乐见的跑步活动中，构筑多层次、广覆盖的防非宣传阵地，有效塑造健康的行业文化，优化资本市场发展生态，保护投资者合法权益。

2025年，长城证券防非健康跑在持续举办跑步项目的同时，于11月28日进行了线上直播，长城证券官方视频号、每日经济新闻、壹深圳APP及湾区财经等10大直播平台同步直播，累计约77万人次参与观看。



### 一、剧情升级、打造“可跑、可看、可学”的防非宣传模式

活动以“沪上奔跑 长城守护”为主题，精心策划了一条融合历史记忆、城市地标与金融安全教育于一体的沉浸式防非宣传线路，全面展示上海开放包容的城市气质、蓬勃发展的金融生态以及长城证券践行投资者保护责任、筑牢资本市场安全防线的坚定决心。

### 二、智能伙伴“城城”上线，科技赋能全民防非行动

活动现场，一位特别的“数字宣传官”——智能机器人“城城”活力登场，成为全场焦点。作为本次防非宣传活动的科技亮点，“城城”不仅以轻快步伐跑入主舞台，更全程深度参与活动各个环节，用AI技术为金融安全教育注入全新活力。

### 三、非遗与海派文化交融，探索投教新路径

本站公益活动以“防非宣传+跑步+直播”的创新形式，贯穿上海多个文化地标，将金融安全理念融入城市文脉。活动从万国建筑博览群辉映下的外滩启程，途径豫园，邂逅身着海派旗袍的优雅身影，细品南翔小笼包背后“慢工出细活”的匠心精神；继而跑进极富海派风情的石库门新天地，穿行于清水砖墙与天井里弄之间，通过昆曲娃娃、沪剧唱段展现“雅”与“俗”交融的非遗魅力；随后抵达中华艺术宫，在“东方之冠”的恢弘建筑中解析鲁班锁所象征的稳健结构与合规逻辑，最终奔向充满未来感的世博滨江。

未来，长城证券将进一步做好公益性、专业性、创新性、特色性的投教科普，持续开展投教基地建设，践行社会责任，帮助投资者树立理性投资、长期投资、价值投资理念，保护广大投资者合法权益，推动资本市场健康发展。



## 东方证券：举办“守沪金融安全·防非宣传与投教创新”公益宣传活动

2026年3月11日，由上海市证券同业公会主办、东方证券承办的“守沪金融安全·防非宣传与投教创新”公益宣传活动在上海豫园成功举办。在上海证监局、上海证券交易所、市公安局经侦总队、市区两级检察院及法院等单位的指导下，东方证券携手国泰海通、申万宏源等9家同业协办单位，构建“监管引领、法治护航、行业联动、社会共治”的投资者保护机制，凝聚证券业守护金融安全与投资者权益的合力，旨在践行“金融为民”理念，筑牢投资者保护“安全网”。

活动创新采用“室外沉浸式防非集市+室内行业闭门座谈会”双线模式。室外现场由国家级非遗传承人进行的《火眼识骗局》皮影戏表演和防非舞台剧《“黄金”大劫案》拉开序幕，将“杀猪盘”融入唐僧取经的经典故事、将真实案例改编为实景舞台剧，以民族精粹与沉浸式表演向现场来宾和观众揭露非法证券活动的原形。另外各单位在集市设有16个特色展位，皮影互动区人头攒动，“玩游戏、晓防非、赢奖品”的趣味宣教热火朝天，AI机器人互动引人入胜，面对面咨询深入浅出，防非案例宣传手册易懂实用。市民和国内外游客在逛豫园、赏非遗、玩游戏的同时，提升金融风险防范意识。室内座谈会发布年度防非典型案例集，联动各方交流投教工作经验，构建全链条投资者保护协同机制。活动选址七百年海派文脉的豫园与人流密集商圈，覆盖到市民、国内外游客等多元群体，触达了海外受众等传统投教难以覆盖的群体，大幅拓宽了投教覆盖半径，为传统文化与投教工作的融合创新、跨界传播探索了新的实践路径。



“守沪金融安全”启动仪式



AI机器人互动



单位展位

## 目 录 国海证券：举办2025年防范非法证券宣传健康跑活动

为贯彻落实金融高质量发展要求，切实保护中小投资者合法权益，响应中国证券业协会等多单位联合举办的2025年中国证券业防范非法证券宣传健康跑活动号召，国海证券于2025年7月—8月开展中国证券业防范非法证券宣传健康跑国海证券站专项活动，这也是国海证券连续第五年承办该项特色防非公益项目。

国海证券创新打造“运动+投教+文化”深度融合模式，以公益奔跑为纽带，共吸引13472名群众踊跃参与，年龄跨度从5岁至90岁，累计跑程达73464公里，足迹覆盖全国31个省区市273座城市。

国海证券依托总部国家级投教基地，联动全国100余家分支机构同步发力，线下特色打造防非非遗市集，将漆扇制作、植物拓印、竹编、雕版拓印等非遗技艺与防非核心知识深度绑定，让枯燥的防非知识变得生动易懂，助力防非理念入脑入心；同时组建金融投教青年文明号志愿者团队，化身专业防非宣传员，深入社区、校园、乡村开展现场互动咨询，精准拆解非法荐股、股市黑嘴等高频风险陷阱。线上依托公司全渠道投教矩阵，联合广西广播电视台打造专属防非专题电台节目，开设专业投教直播课堂，搭配通俗图文、短视频等群众喜闻乐见的形式，实现线上线下同频共振、同向发力，全面拓宽防非传播边界。

活动期间，开展各类线下防非投教活动200余场，直接覆盖超5000人次；线上多渠道宣传资料累计阅读量突破20万人次，电台防非专题节目覆盖超260万人次，行业合作渠道累计触达超12万人次，全方位将“警惕股市黑嘴、远离非法荐股”的理性投资理念，传递到社区居民、师生、企业员工等各类群体，让防非宣传真正走进千家万户、融入日常生活，全力筑牢金融安全防线，守护投资者合法权益。





## 国信证券：首创警证联合反诈劝阻机制荣获年度投资者保护便民服务和机制创新示范案例

2025年5月15日，中国证监会发布年度投资者保护便民服务和机制创新示范案例，由国信证券首创的警证联合反诈劝阻机制——证监投教专业力量参与公安投资理财类诈骗劝阻案例荣幸入选。

当前投资理财类电信诈骗频发，不法分子常通过仿冒金融机构、假冒正规APP、虚假荐股、虚拟币交易等手段设局，基层民警仅凭非专业劝阻难度较大。针对这一痛点，在浙江证监局指导下，国信证券投教基地创新投教服务模式，配合杭州市公安局萧山分局创建警证联合防非反诈劝阻机制，组建“萧然金色阳光”防非反诈劝阻义警队伍，发挥专业优势，有效提升此类案件劝阻成功率。

反诈劝阻机制试点运行以来，防非反诈劝阻义警聚焦非法荐股、假冒券商、虚假交易平台等高发诈骗类型，积极开展防非反诈预警见面劝阻工作，构建“电话预警+上门劝阻”闭环模式。派出所发出预警线索并完成初步电话提醒后，国信证券防非反诈义警即刻协同民警上门劝阻，通过真假投资理财APP比对、证券账户核实、新股申购信息查询、机构资质辨别、正规投资交易流程讲解等方式，引导群众认清风险、及时止损。截至2025年3月底，义警队伍扩至18人，累计协助预警劝阻851起，成功避免群众财产损失2164.3万元。

未来，国信证券将坚守金融工作的人民性与政治性，持续深化警证协作，在证券监督管理机构的指导下协助公安机关守护好群众的“钱袋子”。



## 目 华福证券：守牢金融安全防线，守护群众钱袋子

在金融市场深化改革与风险防控并重的时代背景下，防范非法集资已成为维护金融安全、守护群众“钱袋子”的重要防线。华福证券在中国证券业协会的指导下，肩负投资者教育与风险防范的双重使命，通过创新宣教形式提升公众金融素养，努力构建投资者保护全链条覆盖的防非体系。

### 一、第七次承办中国证券业协会“防非健康跑”

2025年，华福证券在福州郊野公园开展“同心奔跑·共筑防非安全墙”2025年中国证券业防范非法证券宣传健康跑活动。作为第七次承办中国证券业协会“防非健康跑”赛事，本次活动聚焦“防范虚假投资理财类”电信网络诈骗宣防主题，紧扣防风险、强监管、促高质量发展的工作主线，以奔跑传递公益初心，让防非理念在步履之间浸润人心，在互动之中凝聚共识。



### 二、联动反诈中心开展相关活动

1、华福证券联合福州市鼓楼区反诈中心，启动福州市鼓楼区金融反诈普法宣传粘贴活动。本次活动以“全域覆盖、精准触达”为目标，由华福证券、鼓楼区10个派出所全程参与，深入福州市鼓楼区9个街道、69个社区，完成3000张反诈宣传单的张贴任务，将金融反诈知识送到群众身边。为确保宣传覆盖面与实效性，此次粘贴将重点其中社区内的老旧小区公告栏、新小区出入口、街道便民服务中心、写字楼电梯厅、企业入驻大堂等人员流动密集区域。

2、华福证券联合福建省反诈中心、中国人民银行福建省分行、福建金融监管局、福建证监局、中国建设银行福建省分行，共同举办“岁末防骗局，幸福迎新春”反诈主题专场直播。本次直播通过FM98.7、FM987私家车广播视频号、海博TV进行全媒体同步直播，超80万人在线观看，多平台联动，用最直观的方式加强市民反诈知识普及。





## 华林证券：情暖高原大地，金融智慧润心田 ——“金色暖阳·智慧护航”西藏拉萨关爱行动

为贯彻党的二十大精神及习近平总书记关于西藏工作的重要论述，在西藏证监局、西藏证券业协会指导下，华林证券投教基地联合拉萨市社会福利院、财联社，于2025年4月在拉萨成功举办“金色暖阳·智慧护航”系列金融教育关爱行动，以金融知识与民族文化融合的创新方式，惠及特殊儿童、老年人及社区居民。

4月17日，在拉萨市城关区儿童康复中心为15名孤独症儿童开展财商启蒙，核心亮点是藏戏面具彩绘互动，面具不同颜色寓意深刻：蓝色额头象征储蓄，红色眼睛代表明智消费，金黄嘴巴寓意分享，绿色脸颊象征劳动价值，结合实物教学传递财商知识。



4月18日，在拉萨市社会福利院（雪新村）为70余名老人开展反诈宣讲，捐赠养老物资，以唐卡财神眼彩绘普及反诈要点；活动的创新亮点是融入藏族文化元素的“唐卡财神眼”彩绘互动环节。财神眼通过不同颜色，形象地传递了反诈知识：黄色象征识别财富真假，提醒老人们不要轻信天上掉馅饼；白色代表明辨是非能力，鼓励多问多想多核实；红色寓意危险警觉，教导对陌生电话保持警惕；黑色帮助看穿欺诈，牢记拒绝陌生人转账；绿色象征健康平安，提醒保护个人信息安全。

4月21—22日，在俄杰塘社区和吉崩岗街道开展金融与医疗“双义诊”，联动派出所反诈宣讲，惠及160余名居民。本次活动深度融合藏族文化，联动公安形成合力，聚焦弱势群体，创新“双义诊”模式，既护“钱袋子”也关身体健康，是华林证券践行“金融为民”、助力民族团结与共同富裕的生动实践。



目 录 **华龙证券：以脚步丈量责任，用创意赋能服务——联合多方开展5·15防非健步走活动**

为深入贯彻落实党的二十届三中全会和中央金融工作会议精神，落实新“国九条”部署要求，积极践行金融为民的理念，在2025年5·15全国投资者保护宣传日期间，华龙证券投教基地联合甘肃省公安厅、甘肃金融监管局、甘肃证监局、甘肃证券期货业协会等多家单位，在兰州地标性建筑开展防非反诈宣传活动，此次活动旨在借助全天候、多场景的金融知识普及，提升公众风险防范能力，增强投资者权益保护意识，营造健康有序的金融环境。

### 一、多元形式普及知识

活动当日，华龙证券投教基地作为牵头单位，联合16家金融机构在雁滩公园开展“防非反诈护权益 聚力同行筑健康”主题健步走宣传活动。通过展台、展板、宣传手册等形式，向市民普及防范非法证券期货基金、非法集资等知识。



### 二、趣味互动增强体验

展位特别设计了“金融安全知识闯关”互动环节，设置模拟荐股骗局、伪私募陷阱等情景体验，市民通过完成“识别非法集资骗术”“破解养老理财骗局”等任务，收集甘肃文化地标打卡印章。这种将知识学习与趣味互动结合的方式，激发了市民参与热情，使其在轻松氛围中掌握金融安全知识。

### 三、实用维权贴心指引

活动现场，华龙证券投教基地介绍了投资者维权路径，并公示甘肃辖区调解机构联系方式，为市民提供实用维权指引。工作人员还结合刷单返利、养老理财诈骗等典型案例，详细解析非法金融活动的常见手法和危害，重点针对老年人群体开展“一对一”讲解，提示警惕“高收益承诺”“保本保息”等话术陷阱，提高人民群众风险识别和防范能力。

通过“风险预警—权益宣导—纠纷调解”的完善模式，以及“公安+监管+行业协会+金融机构”四方协作机制的有效运行，活动全面强化了投资者权益保护工作。此次活动充分彰显了华龙证券在投资者保护工作中的责任担当，参与各方也充分发挥自身优势，共同为提升公众金融素养、维护金融市场稳定贡献了力量，树立了良好的行业形象，为地方经济的稳定增长提供了有力支持。



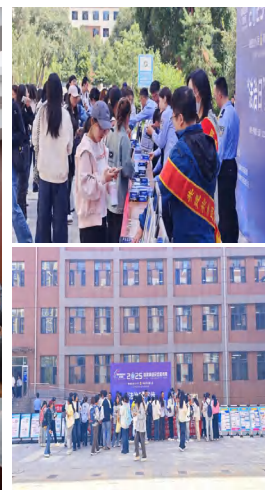
## 金融街证券：警企校联动护校园，防非反诈宣讲筑牢金融安全线

2025年全国金融教育宣传周期间，金融街证券投教基地联合呼和浩特市公安局网安支队、内蒙古证券期货业协会走进内蒙古大学，开展金融防非反诈专题讲座，创新构建“金融机构+公安+高校”协同宣教模式，为高校学子筑牢金融安全防线。

活动中，呼和浩特市公安局网安支队民警结合近年典型案例，聚焦校园高发复合型金融诈骗展开深度解析。针对“刷单返利”与“虚假投资”交织的骗局，还原骗子小额返利诱骗、套取大额资金的完整链条；针对“注销校园贷”“征信修复”等新型骗局，揭露不法分子冒充客服、以征信相威胁的话术陷阱，明确个人征信无花钱修复捷径。民警还通过情景模拟互动，教授学生识别诈骗话术的技巧，演示“国家反诈中心”APP的预警与证据留存功能，引导学生现场下载激活，强化“不轻信、不透露、不转账”的防骗意识。

金融街证券投教基地讲师围绕非法荐股、虚拟货币骗局等金融领域风险补充讲解，与公安执法视角形成互补。活动现场设置知识展板、发放宣传手册，以图文结合形式强化宣传效果，让防非反诈知识更易理解、入脑入心。

此次警企校联动，将公安实战经验与金融专业知识相结合，让防非反诈宣传更具针对性与说服力，有效提升了学生的金融素养和风险防范能力。未来，三方将持续深化合作，把精准化、实战化的金融反诈宣传融入校园日常教育，持续守护学生财产安全，为美好生活筑牢金融安全基石。



联储证券：将防范非法证券活动作为投资者保护核心工作，深耕防非宣传与风险教育

2025年，联储证券股份有限公司将防范非法证券活动作为投资者保护核心工作，全年深耕防非宣传与风险教育，紧扣“警惕‘股市黑嘴’，远离非法荐股”主题，聚焦AI荐股、谐音暗语荐股等新型非法证券活动，通过“线上+线下”宣传模式开展系列工作，构建起源头预防、精准触达、长效教育的防非格局。

公司建立“总部策划—属地执行”全流程推进机制，由经纪业务管理部牵头统筹，各分支机构快速响应、细化分工。线下组织员工开展防非专项培训，提升非法证券活动识别与服务能力；在营业场所举办主题讲座，深入社区为老年群体拆解非法理财骗局，走进高校开展“投资者教育进百校”活动，精准覆盖不同投资群体。

线上打造多平台宣导矩阵，创作原创防非投教作品，通过官网、官方双微等高频展播，定制防非投教日历精准触达投资者；借助CRM系统推送防非警示短信，明确非法荐股核心识别要点，引导投资者树立理性投资理念。

2025年系列防非工作，实现与投资者深度互动，有效提升了投资者对非法证券活动的识别与防范意识。公司将持续优化防非宣传体系，创新案例警示形式，强化投资者风险认知，以常态化防非工作为构建清朗有序的资本市场、筑牢全民防非防线持续赋能。





## 平安证券：防范非法证券宣传月活动走进广西上林县侯面村开展防非宣传

为深入贯彻落实金融消费者权益保护工作要求，进一步提升农村地区居民的金融素养，2025年5月21日上午平安证券投资者教育基地（广西）联合平安证券广西分公司、平安银行南宁分行深入上林县侯面村开展了一场别开生面的金融知识普及活动，本次活动以“防范非法证券宣传月”为主题，重点针对乡村老年群体开展金融风险防范教育。

活动现场，投教专员首先通过发放宣传手册营造学习氛围，随后采用“以案说法”的形式，详细剖析了近年来发生在周边地区的非法证券活动案例。其中重点讲解了“高息理财骗局”“虚假养老投资项目”“假冒金融机构”等老年人最容易上当的诈骗手法。在互动环节，投教专员通过互动问答、有奖游戏等形式，向村民普及防范金融风险相关知识，引导村民树立理性投资观念。活动还特别设置了金融知识游园环节，通过套圈、有奖问答等趣味游戏，让村民在轻松愉快的氛围中学习金融知识，村民们积极参与，现场气氛热烈。

此次“防范非法证券宣传月”主题活动，不仅帮助村民们认清了非法金融活动的本质，更重要的是培养了他们的风险防范意识，同时寓教于乐，帮助村民提升金融素养，增强防范金融风险的能力。未来，投教基地将继续秉承“金融为民”的理念，深入乡村、社区，把金融知识送到更多群众身边，切实守护好农民群众的“钱袋子”，为乡村振兴战略的实施提供坚实的金融保障。



首创证券：理性“首”护财富，奔跑“创”造精彩——防非健康跑活动顺利举办

为深入贯彻落实党的二十届三中全会和中央经济工作会议精神，以行动诠释对金融“五篇大文章”与行业文化的深刻理解与责任担当，加大防范非法证券活动的宣传力度，在中国证券业协会、中国田径协会的指导下，首创证券于2025年10月28日至11月17日成功举办“跑遍中国·2025年中国证券业防范非法证券宣传健康跑·首创证券站”公益活动。

一、“线上跑+云竞答”防非宣传筑牢金融安全防线

本次活动将全民健身与金融知识普及巧妙融合，依托中国田径协会数字心动APP平台，邀请社会各界群众参与



线上防非健康跑活动。活动累计吸引6.39万人次关注，超6000人踊跃报名，足迹遍布全国31个省市区的295个城市，累计跑步里程突破3万公里。各年龄层群众积极参与其中，从6岁的稚嫩孩童，到精神矍铄的83岁长者，大家因共同的防非信念而汇聚，以奔跑传递理性投资理念，生动展现了防非宣传广泛的社会渗透力和全民共鸣。

同期，公司配套推出《理性“首”护财富，奔跑“创”造精彩》投资者保护知识竞答活动，以轻松有趣的方式普及防非要点，帮助公众提升对非法金融活动的警惕性与辨别力。活动吸引超1400人踊跃参与，在寓教于乐中进一步巩固了防非宣传成效，为构建安全金融环境筑牢基础。

二、全国线下联动奔跑，织密金融安全防护网

在线上活动火热开展的同时，首创证券全国分支机构协同发力，于多地同步开展线下防非健康跑活动，将防非宣传的声浪延伸至街边巷尾，形成线上线下同频共振的立体传播格局。

从北京奥体中心熊猫广场的主会场启程，到成都金融城双子塔下的城市脉搏，再到广州塔畔的现代风采，以及岳阳市美术馆前的艺术广场，一场场凝聚信心、充满活力的



防非健康跑在全国多地接力展开。首创人与投资者并肩同行，组成了一道流动的防非宣传风景线。他们手持“警惕股市黑嘴，远离非法荐股”、“抵制非法证券活动，保护投资者合法权益”等主题宣传牌，将专业的防非知识转化为铿锵有力的奔跑口号，在奔跑中传递理

性投资的正能量。既彰显了证券行业“合规、诚信、专业、稳健”的文化理念，也将防非宣传以更贴近生活的方式，精准传递至城市地标与公众日常，切实织密了金融安全的防护网。

### 三、推动防非宣传常态化，构建长效投资者保护机制

本次防非健康跑活动是首创证券深入贯彻落实新“国九条”精神、扎实推进投资者保护工作的重要举措。公司以此次活动为契机，持续丰富防非宣传载体，拍摄制作活动视频与防非投教产品，通过抖音、视频号等新媒体平台广泛传播；精心设计发放防非宣传折页，定制冰袖、水壶、帆布袋等实用宣传品，将防非知识融入日常生活，增强宣传的实用性与持续性，推动防非理念深入人心。

立足长远，首创证券将持续秉持“合规、诚信、专业、稳健”的行业文化，恪守“自信、规矩、良知、专业”的核心价值观，将防非宣传教育工作纳入常态化开展，通过多元形式与持续发声，切实履行金融机构主体责任，努力构建理性、健康的金融生态，为守护人民群众财产安全、夯实资本市场稳健发展根基持续贡献力量。



## 目 万和证券：构建常态宣教体系，守护群众财产安全线

万和证券立足年度防非反诈工作部署，坚持以群众需求为导向，以普及防非知识、守护群众财产安全为核心，构建全方位、多层次、接地气的防非宣传体系，持续提升社会公众金融风险防范意识与自我保护能力，扎实履行证券机构社会责任，逐步形成规范化、常态化、精准化的防非宣传工作模式。

作为公司年度防非宣传工作的重要实践，公司财富管理条线及深圳辖区分支机构深入当地社区举办线下防非专题讲座，由财富管理总部总经理带队宣讲，结合年度高发诈骗案例，用通俗易懂的方式向群众普及非法金融活动识别技巧、诈骗陷阱防范方法，同步解答群众各类金融疑问，引导社会公众树立理性投资、防范风险的理念，推动防非知识深入人心。这是公司推动防非宣传下沉基层、贴近群众的具体举措，也是年度防非宣传体系中线下场景宣传的重要组成部分，有效打通金融知识普及“最后一公里”。

万和证券通过统筹规划宣传布局、丰富宣传载体、强化专业支撑，有效扩大了年度防非反诈宣传的覆盖面与影响力，切实提升了宣传工作的针对性和实效性，为年度防非反诈工作落地见效奠定了坚实基础，彰显了证券经营机构守护投资者合法权益、维护资本市场健康秩序的责任与担当。



万和证券财富管理总部总经理深入社区进行防非宣讲



## 中信证券：深耕社区投教，服务贴近民心

社区集市是居民生活活跃场景，也是金融知识普及的天然土壤。中信证券秉持“贴近民生、服务群众”理念，组织分支机构持续开展投资者教育进社区活动。其中，中信证券杭州环城北路营业部针对居民“想理财怕踩坑、防诈骗缺方法”的痛点，联合街道社区，将投教融入集市生活，开展系列特色活动。

在濮家社区残健融合市集，营业部以反诈答题吸引居民参与，题目涵盖免费荐股、场外配资等常见陷阱。一位家长边答题边教导孩子“赚钱无捷径”，在亲子互动中播下理性投资种子。

在现代雅苑社区中秋集市上，营业部发放“守护钱袋子 护好幸福家”环保袋，并以“中秋理财避坑”切入，提醒社区居民勿信“买理财送月饼”等为噱头的非法证券活动陷阱。

针对万泰城“小哥之家”外卖快递员等新就业群体，营业部采用知识宣讲、案例分析、物料派发三位一体方式，发放《投资者保护典型案例》宣传页，解答如何辨别合法平台、遭遇诈骗维权等问题，重点介绍12386服务平台，并提醒警惕“直播间荐股”“免费领炒股软件”等骗局，帮助小哥群体“懂金融、能识别、善维权”。

在东河社区“七一”党建联建中，营业部与社区党委合作推出“金融活水润基层”投教专场，设立微课堂与咨询角。讲师以案例代替术语，通俗讲解；咨询环节提供闲钱分配、平台资质查询等建议。社区党委书记称其为“党建+金融”打通最后一公里的有效探索。

中信证券以社区集市为载体，将金融知识送到广大社区居民身边，以贴心的金融服务助力提升居民风险防范意识。



## 中邮证券：邮心守证 步步为安，开展2025年防非健康跑活动

为进一步做好防范非法证券活动宣传工作，更加有效保护投资者合法权益，中邮证券于2025年10月10日启动“2025年中国证券业防范非法证券宣传线上健康跑”公益活动，活动历时21天，于2025年10月30日圆满收官。

### 一、邮聚力量，共谱防非乐章

本次活动共吸引10.53万人次关注，1.02万人次报名参赛，累计跑步里程5.3万公里，足迹覆盖全国31个省（自治区、直辖市），312个城市，1266人次通过社交媒体发布“中邮证券防非健康跑”运动视频，共谱防非乐章。

### 二、邮心守护，共筑金融安全

活动期间，中邮证券全国分支机构同频发力，以“警惕股市黑嘴，远离非法荐股”为主题，走进学校、社区、商圈、

养老院等场景，通过设立展台、发放折页、讲解知识等形式，宣传理性投资文化，用实际行动构筑多层次、广覆盖的防非宣传阵地，受到社会公众的广泛好评。

### 三、邮政协同，迸发金融活力

中邮证券发挥邮政网络优势，着力打造兼具专业性与邮政特色的投教宣传体系。本次活动宣传片《邮心守证 步步为安》在陕西、四川、江苏等多地2249台邮政网点广告机循环播放，使防非知识直达社区、县域，累计覆盖超40万人次，成功将邮政“客流”转化为防非宣传“信息流”。

### 四、邮心致远，护航稳健未来

未来，中邮证券将继续深耕邮政资源优势，进一步扩大防非宣传覆盖面与影响力，切实履行国有金融企业的社会责任，为维护资本市场健康稳定发展贡献更多中邮力量。



# 主题六

## 开展走进上市公司活动

## 爱建证券：携手投资者走进上市公司宁波金田铜业

为深入推动投资者关系管理，践行三投资理念，2025年6月25日，在上海证券交易所的指导和宁波市证券期货业协会、宁波市上市公司协会的共同支持下，爱建证券组织投资者走进沪市上市公司宁波金田铜业，开展“我是股东”特色投教活动。



### 一、特色亮点：沉浸体验与深度对话结合

活动突破传统单向宣讲模式，组织投资者实地参观企业展厅与高智能制造车间，直观感受其在铜加工领域的技术实力与产业布局。投资者通过沉浸式体验，对企业的生产规模与技术实力有了更直观的了解；上市公司高管现场回应投资者关切，实现“面对面”沟通。

### 二、成果意义：提升股东意识与公司透明度

活动搭建了上市公司与投资者，特别是中小投资者的透明沟通桥梁。座谈环节围绕核心竞争力、发展战略等议题开展双向深度交流，投资者增强了对公司内在价值与长期竞争力的认知；上市公司借此倾听市场声音，传递发展信心，是资本市场践行“透明化治理”的生动实践。

### 三、创新经验：多方协同与长效联动

本次活动形成了“监管指导、协会支持、券商组织、公司参与”的多方协同模式。爱建证券有效联动内外部资源，为构建常态化、体系化的投教合作机制积累了经验。

未来，爱建证券将进一步发挥金融机构的纽带作用，联合多方力量构建投资者教育长效机制，助力打造健康、规范、透明、开放的的资本市场生态。



## 川财证券：“我是股东”——组织投资者走进上市公司系列活动

为深化投资者关系管理，川财证券2025年组织三场“我是股东”走进上市公司活动，带领投资者实地调研九州通、秦川物联、成都先导，取得良好成效。

### 一、特色亮点：沉浸式调研+面对面交流

活动坚持“沉浸式体验+零距离对话”。在秦川物联，投资者走进智慧工厂感受智能制造实力；在九州通，参观企业展厅了解数字化分销平台；在成都先导，公司深入浅出讲解DEL技术优势。每场均设置高管面对面，投资者围绕经营状况、战略规划等深入互动。



### 二、成果意义：增强股东意识，传递理性理念

三场活动累计覆盖投资者60人次，引导投资者近距离了解企业真实经营。九州通披露近三年累计分红占年均净利润159.84%，专设市值管理部门回应关切；秦川物联赠送“我是股东”纪念杯，倡导理性投资理念。活动切实推动投资者行使股东权利，增强投资信心。

### 三、创新经验：搭建透明沟通平台

系列活动探索“实地调研+专业讲解+互动交流”三位一体模式，通过一线参观消除信息不对称，通过高管座谈回应市场关切，为营造尊重投资者的市场氛围、助力高质量发展贡献力量。





## 东吴证券：联合上交所走进沪市上市公司纽威股份

为积极响应上海证券交易所推出的“我是股东”投资者走进上市公司系列活动，进一步健全投资者与上市公司之间的面对面交流机制，促进上市公司提升投资者服务与保护意识，推动投资者树立股东意识和价值投资理念，2025年2月21日下午，上海证券交易所携手东吴证券投资者教育基地及东吴证券苏州竹辉路营业部，共同走进苏州纽威阀门股份有限公司。



本次活动吸引了24名中小投资者积极参与。在工作人员的引导下，投资者深入公司实地探访，围绕其关注的问题与上市公司展开了充分的沟通与交流。

活动当天，投资者实地参观了纽威股份的生产车间，直观了解了公司的生产规模和技术实力。公司专业人员对生产线上的关键设备及生产工艺进行了详细讲解，全面展示了公司在高端阀门制造领域的先进技术和严格的质量控制体系。通过此次活动，投资者对公司的产品质量和生产能力有了更深入的了解，进一步增强了投资信心。

随后，纽威股份总经理冯银龙带领投资者参观了公司展厅，详细介绍了公司的发展历程、主营业务、经营现状及企业文化，重点阐述了公司的技术优势和市场地位。通过参观，投资者对纽威股份的技术实力、产品多样性和市场竞争力有了更深入的了解。

参观结束后，投资者来到会议厅与纽威股份高管进行了面对面的交流。首先由上交所投服部副总监戴予佳致辞，为座谈会拉开了序幕，随后纽威股份董事长鲁良锋对公司的发展历程、主营业务及未来规划进行了详细的介绍，重点阐述了公司在阀门制造领域的技术优势和市场地位。接着东吴证券私人财富部投顾分析师吴尧分享了行业最新动态和企业展望，为投资者提供了宝贵的市场洞察。最后，投资者就公司行业发展、海外市场拓展、新能源领域布局、研发计划等问题进行提问，管理层一一作答，公司表示将继续加大研发投入，拓展海外市场，同时积极布局新能源领域，以应对行业的变化。

本次“我是股东”投资者走进纽威股份活动取得圆满成功。帮助投资者全面了解纽威股份的业务模式和发展前景。投资者对公司的技术实力、生产能力和未来规划给予了高度评价，并表示对公司的长期发展充满信心。通过此次活动，投资者不仅加深了对纽威股份的了解，也进一步增强了理性投资的理念。



## 国融证券：携手投资者走进上市公司，筑牢投资者关系沟通桥梁

为强化上市公司投资者关系管理，搭建企业与投资者高效沟通桥梁，引导投资者理性投资、依法行使股东权利，国融证券积极开展投教活动，成效显著。期间，公司累计组织投资者走进伊利、蒙牛等区内龙头上市公司11次，有效拉近了企投距离，畅通了沟通渠道。

其中，国融证券重点带领投资者走进内蒙古鄂尔多斯资源股份有限公司，开展“我是股东”主题投教活动。活动以座谈交流为开端，公司董事、董秘郭升全面讲解企业业务布局与核心产业概况，直面投资者关切，逐一解答各类疑问，清晰传递企业发展核心信息，有效消弭了企投之间的信息壁垒。座谈结束后，投资者在企业工作人员陪同下，实地探访针织工厂与展厅，在讲解员的细致介绍下，深入了解企业先进生产工艺与研发成果，直观感受企业的硬核生产实力与创新能力，让投资者对企业的认知从文字数字转化为真实、立体、鲜活的直观体验。

此次系列活动，不仅增进了投资者对区内上市公司及相关行业的全方位了解，提升了投资者理性投资决策能力，也促进了市场各方的信息流通与深度交流。未来，国融证券投教基地将持续践行投教服务理念，不断搭建上市公司与投资者多元化沟通平台，着力营造理性良好的投资氛围，以专业投教服务助力资本市场持续健康发展。



国盛证券：做价值连接者，绘共赢新蓝图——开展2025年度“走进上市公司”活动

2025年，国盛证券通过与监管机构、交易所联动及自主策划，成功举办一系列“走进上市公司”投教活动。活动覆盖多元行业板块，搭建起产业与金融资本深度对话平台，对倡导长期价值投资、培育理性投资者、夯实市场健康发展根基发挥了积极作用。

一、深化认知，赋能投资者：从信息接收者到价值发现者的转变

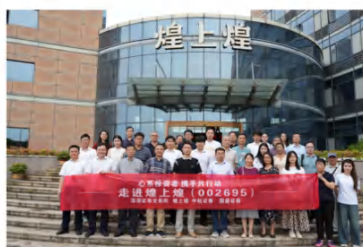
投资者实地参观企业生产车间、研发中心等，与核心管理层面对面座谈，直观了解核心业务与管理细节，结合专业引导，投资者关注焦点从短期价格转向长期价值，养成理性投资习惯，提升风险辨识与防护能力。

二、精准沟通，赋能上市公司：从被动披露到主动价值传递的升华

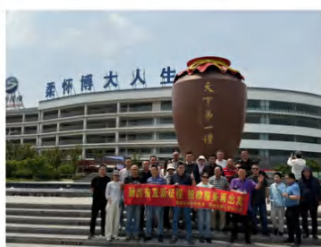
上市公司借活动全方位展示实力、团队效能与社会责任，直接获取投资者真实反馈与关切。透明深入的沟通机制，助其管理市场预期、优化经营策略，完善公司治理与信息披露，吸引价值投资者，营造良性资本市场生态。

未来，公司将持续扮演“资本市场价值连接者”与“健康生态建设者”角色，落实“投资者教育、市场生态建设、促进多方共赢”战略蓝图，创新投教形式内容，引导投资者理性行权，赋能上市公司高质量发展，促成多方携手共进、价值共生。

国盛证券走进深市上市公司



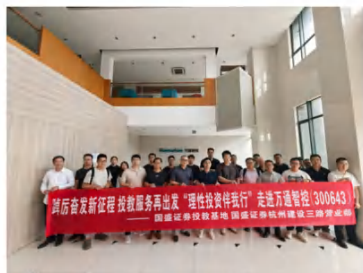
江西分公司走进煌上煌



江苏分公司走进洋河股份



广东分公司走进集泰股份



杭州建设三路营业部走进万通智控



苏南分公司走进斯莱克



苏南分公司走进聚杰微纤

## 目 国新证券：挖掘企业价值，传递“三投资”理念

为深入贯彻中央金融工作会议精神，精准落实新“国九条”部署要求，切实引导广大投资者树立股东权利意识，传递理性投资、长期投资、价值投资理念，守护投资者尤其是中小投资者合法权益，在沪深北三大交易所的悉心指导下，国新证券持续开展“带领投资者走进上市公司”系列活动，搭建起投资者与上市公司高效沟通的桥梁，以实际行动赋能资本市场高质量发展。2025年，国新证券累计组织投资者走进5家上交所上市公司、6家深交所上市公司及1家北交所上市公司，让投资者走出行情屏幕、走进企业现场，沉浸式感受企业发展脉动，面对面解码投资价值，活动成效显著。

系列活动中，投资者先后走进多家上市公司的研发实验室、智能化生产车间、企业展厅，直观观摩生产流程、关键研发环节，深入了解企业主营业务布局、核心技术优势、经营管理模式，聆听来自企业一线的发展声音，捕捉到比公告报表更鲜活、更具体的一手信息，打破了投资者与上市公司之间的信息壁垒。

座谈交流环节，上市公司管理层以专业、严谨的态度，详细解读企业发展战略、经营成果及未来规划，耐心回应投资者关切，用真诚与务实传递对投资者的重视。这种面对面的深度互动，让投资者真切感受到作为上市公司“股东”的权利与价值，进一步增强了股东意识与投资信心。

一次次实地探访，一场场深度座谈，不仅拉近了投资者与上市公司之间的距离，更实现了双方的双向赋能、双向成长。投资者通过沉浸式体验，获取了更全面、更精准的投资决策依据，进一步坚定了长期投资、价值投资的理念；上市公司也借助这一平台，近距离倾听投资者的关切与期盼，优化投资者关系管理，凝聚发展共识、汇聚发展合力。



走进上交所上市公司天润乳业



走进北交所上市公司艾融软件

## 目 华安证券：赓续徽商文脉，引领投关服务新实践

华安证券赓续徽商诚信共赢的精神内核，以旗下国家级投资者教育基地与长三角一体化特色平台“徽客厅”为核心载体，创新开展上市公司投资者关系管理服务，通过“实地走访+阵地接待”的双轨模式，打造区域投关服务特色实践，筑牢投资者保护与资本融通的双重根基。

### 一、活动亮点

创新“线上预约+线下体验”模式。依托国家级投教基地精准开展线下企业走访，组织投资者走进上市公司金种子酒、全柴动力、长城军工及富士达，通过“企业参观+高管座谈+投资交流”三位一体模式，深度感知企业价值，打通投融双方的信息壁垒。另一方面依托上海陆家嘴“徽客厅”开展投资者接待日，发挥资源整合与资本对接优势，为上市公司与投资者提供专业化、场景化的交流阵地，将徽商“互信共享、合作共赢”理念融入投关服务全流程。

### 二、成果意义

有效拉近了投资者与上市公司距离，推动资本实体精准对接，保障投资者知情权与参与权，提升资本市场信息透明度，又助力皖企精准对接长三角优质资源，搭建三方共赢桥梁，为资本市场服务实体经济探索了新路径，彰显了华安证券服务长三角一体化发展的责任担当。

### 三、创新经验

以徽商精神为内核，赋能投关服务，将“诚信共赢”的徽商文化融入活动设计，增强投资者信任感。同时深化“长三角一体化”合作，以投教基地与“徽客厅”为特色载体，构建起贴合区域发展的投关服务新模式，实现资本市场主体间的精准对接，为长三角一体化背景下的区域投关服务创新提供了优质皖企样本。



## 目 录 华西证券：走进智明达，共话国家重点领域电子产业新质生产力

为切实保护投资者合法权益，增进市场对上市公司的了解，2025年4月8日，在成都智明达电子股份有限公司上市四周年之际，“我是股东”——华西证券携投资者走进智明达调研活动成功举办。本次活动由上海证券交易所、四川省上市公司协会、华西证券与智明达联合举办，协会代表、公司高管、研究员及近30名投资者共同参与。

投资者在公司证券事务代表的陪同下走进企业展厅，通过发展历程、技术成果及生产能力的系统展示，直观感受其生产、研发与服务的专业实力，对公司扎根国家重点领域的技术积淀形成初步认知。

聚焦“新质生产力”主题，智明达副总经理兼董秘秦音围绕公司概况、产品矩阵、应用场景、核心优势与发展规划展开深入介绍，重点阐述了在商业航天、低空经济、人工智能等新兴领域的战略布局。华西证券军工行业首席分析师陆洲以“行业迅速恢复，新质战斗力涌现”为题，梳理电子产业链脉络并研判行业趋势，为投资者提供专业参考。

互动环节，投资者围绕研发方向、AI产品落地及未来增长点等核心议题踊跃提问，公司管理层逐一回应，既解答了技术细节，也传递出“以创新驱动增长”的战略定力，现场讨论气氛热烈。

本次活动通过“实地观摩+主题分享+深度对话”形式，有效帮助投资者近距离感知智明达创新活力，构建了透明沟通渠道。智明达表示将持续加大研发投入，以技术突破巩固细分领域领先地位，创造股东长期价值；华西证券也将发挥专业优势，推动常态化沟通机制建设，助力资本市场健康发展。



## 太平洋证券：“理性投资伴我行”走进上市公司沃森生物

为引导投资者深入认识上市公司的投资价值，积极倡导理性投资理念，在云南省上市公司协会、云南省证券业协会的指导下，2025年6月27日，太平洋证券玉溪抚仙路证券营业部联合云南沃森生物技术股份有限公司共同举办“理性投资伴我行”走进上市公司—沃森生物投教活动，通过实地参观的形式，让投资者近距离了解企业产业化能力与技术底蕴。

### 一、实地考察核心生产区域

活动开始，投资者深入企业核心生产区域，实地考察了二价HPV疫苗、13价肺炎球菌多糖结合疫苗及23价肺炎球菌多糖疫苗等主力产品的现代化生产线，工作人员详细讲解了从原液制备、无菌灌装到成品包装的全流程生产工艺，重点展示了企业采用的国际先进生物反应器技术和全自动化控制系统。通过实地参观，投资者对疫苗生产的严谨性、企业的技术实力和质量管控能力有了更加直观和深入的认识。

### 二、深度感知企业产业脉络

活动现场，工作人员还播放了公司宣传片，投资者通过对生产现场的参观及对公司宣传片的观看，直观了解到企业在生物疫苗领域的产业化能力与行业地位。沃森生物从生产工艺的标准化操作到核心技术的创新应用，每一个环节都展现出企业在疫苗研发与生产中的专业积淀。投资者通过亲眼见证对上市公司形成了具象化认知，进一步深化了对生物疫苗行业投资价值的理解。

此次活动以“参观+学习”为核心，为投资者搭建了近距离接触上市公司的平台。通过实地走访企业生产一线，投资者不仅深入了解企业基本面，更直观感受到生物疫苗产业的技术壁垒与发展潜力，有效引导投资者以更理性的视角认知上市公司投资价值，让投资理念在实践观察中得到深化与升华。



## 目 英大证券：组织开展“我是股东”活动，走进上市公司爱玛科技

为响应上交所“与高质量同行”主题活动，引导投资者认识上市公司投资价值、树立积极行权意识，7月7日，英大证券天津分公司组织投资者走进爱玛科技集团股份有限公司，开展“我是股东”主题交流活动。

爱玛科技成立于1999年，2021年在上交所主板上市，主营电动自行车、电动摩托车等研发、生产及销售，是国内电动两轮车行业的领军企业。

活动中，投资者实地参观了爱玛科技的生产车间，了解注塑、涂装、组装、检验等生产环节，近距离感受企业规模化、自动化的制造能力，并通过实物展示全面了解电动车在各领域的应用场景。参观结束后，爱玛科技董事会秘书与投资者进行座谈，详细介绍了公司经营现状、核心竞争力、中长期战略及行业发展趋势，并就投资者关心的问题进行了坦诚深入的交流。

本次活动有效增进了投资者对上市公司的了解和信心，也展现了证券公司在服务投资者、服务实体经济方面的积极作用。下一步，英大证券天津分公司将持续搭建投资者与上市公司之间的沟通桥梁，助力资本市场高质量发展。



## 目 中航证券：与高质量同行——开展2025年“我是股东”主题活动

2025年，上交所联合中航证券投教基地，以“与高质量同行”为主题开展“我是股东”系列投教活动，旨在讲好沪市上市公司高质量发展故事，引导投资者树立理性、价值与长期投资理念，搭建上市公司与投资者的高效沟通桥梁，助力资本市场平稳健康发展。

本次活动采用“实地参观+深度交流”模式，先后组织三场实地探访：

10月21日，中航证券投教基地携手投资者走进江中药业，通过实地参观企业展馆、现代化生产车间与研发中心，并与高管面对面交流，全方位了解企业战略布局与核心竞争力，进一步坚定长期投资信心。

11月14日，投资者到访中航沈飞，通过参观航空博览园、参与专题座谈，投资者深入了解中航沈飞作为军工企业的发展历程与责任担当，深切感受国防军工产业的蓬勃力量。

12月10日，投资者走进江西铜业，通过展厅观摩、投资者交流会，清晰把握企业经营现状与未来规划，近距离感受企业的发展底蕴。

活动有效强化了投资者的股东意识与行权主动性。通过打破资本市场信息壁垒，拉近了投资者与实体企业的距离，显著提升了投资者参与投教活动的获得感，切实落实了投资者保护工作，为营造理性、健康的市场投资氛围贡献了力量。

未来，中航证券将继续与上交所深化投教合作，扩大活动覆盖面，引入更多元化行业，并探索线上互动形式，进一步推动投资者教育常态化、精准化，共同营造理性投资、长期共赢的市场生态。



# 主题七

## 促进证券纠纷多元化解

## 投诉处理和纠纷调解

### 财通证券：破常规壁垒，赢客户认可——基金账户注销投诉的高效化解

2025年，财通证券接到投诉，客户表示在公司开户时同步开通了基金理财账户。一段时间后，客户因个人原因决定注销账户，但是销户后发现，当时一并开通的基金账户并未真正注销，仅仅是取消了登记状态。客户随即要求营业部处理此事，但由于资金账号已注销，系统无法再对客户账户进行操作。营业部工作人员向客户耐心解释了系统限制，可客户十分焦急，担心账户问题会给自己带来不必要的麻烦。无奈之下，客户自行与基金公司取得联系，试图通过基金公司直接注销该基金账户，但仍处理无果。这一系列波折让客户心急如焚，最终引发了投诉，客户强烈要求公司作为基金产品代销机构协助解决问题。

公司营业部在接到客户反馈后，及时上报公司总部。公司没有被常规处理方式束缚，秉持“一事一议，便利客户”的原则，第一时间与基金公司展开积极且深入的沟通协调。工作人员详细地向基金公司阐述客户的特殊情况，强调客户因账户未彻底注销面临的困扰和迫切需求。同时，积极提供相关信息等资料，为基金公司打破常规流程提供依据。经过多轮沟通协商，最终公司协同基金公司共同为客户开辟了特殊注销通道。在各方的紧密配合下，成功为客户注销了基金账户。

客户得知问题解决后，对公司的处理结果十分认可，主动撤销了投诉，并对公司的服务态度和专业能力给予了高度赞扬。此次事件虽采用非常规处理方式，但充分体现了财通证券以客户利益为出发点，灵活应变、积极作为的责任感与使命感。

### 德邦证券：通过精准服务与主动沟通成功化解佣金纠纷

在证券经纪业务中，佣金收费争议频发，核心关乎收费合理性与沟通有效性，处理不当易损害客户关系与证券公司口碑。

本案中，客户金女士2015年在德邦证券B营业部开户，约定佣金3‰，2023年8月营业部统一调减经手费后，佣金调整为2.9854‰。2025年3月19日，金女士咨询得知佣金费率后不满，认为费率高于他人，质疑营业部未主动调价，情绪激动并拨打12386热线投诉，核心诉求为退还多收佣金、下调费率。

营业部高度重视，3月20日合规管理人员主动联系客户，耐心倾听诉求、清晰解释收费依据，承诺按客户期望调整佣金。客户当日到营业部现场，在工作人员指导下完善系统信息，签署《佣金设置、调整申请表》，佣金最终下调至0.1%，客户满意并达成和解，3月25日致电撤诉。

此次处置亮点显著：一是响应及时，接诉后快速联动客户；二是灵活调整，在合规前提下满足客户核心期望；三是流程规范，现场指导办理手续，保障操作合规。

本案凸显，证券公司需从“事后化解”转向“事前预防”。一方面要优化收费信息告知流程，强化信息披露与主动沟通，降低客户误解；另一方面要提升服务主动性，根据市场与客户需求优化服务方案，平衡合规底线与服务温度，以精细化服务构建良性证券公司与投资者关系，助力行业高质量发展。



## 东莞证券：开展投保技能竞赛，磨砺纠纷化解尖兵

为深入践行“以投资者为中心”的服务理念，切实提升一线从业人员投资者保护实战能力，公司已连续两年举办投资者保护技能投诉处理竞赛，通过模拟真实投诉处理场景、评选内部投诉处理标兵等创新举措，打造了一支专业过硬、服务优良的投资者保护队伍。

竞赛覆盖公司全国百家分支机构的前中后台人员，紧扣投资者保护工作实际，设置线上知识测试、培训、真实投诉处理情景模拟、纠纷调解演练、投教知识现场问答等环节，全面考察员工的政策理解能力、沟通协调能力和应急处突能力。在投诉处理情景模拟环节，竞赛高度还原客户投诉交易亏损、服务不到位等典型场景，参赛人员需在规定时间内完成情绪安抚、问题核查、方案拟定及解释说明等全流程处置，由公司总部投资者保护部门指定评委团现场打分点评，“真刀真枪”的实战演练，有效提升了员工面对复杂情况时的专业素养与应变能力。

公司通过每年评选表彰“投诉处理标兵”及“投资者优秀个人”树立服务标杆，推广先进经验。技能竞赛的持续举办，在公司内部营造了“比学赶超”的浓厚氛围，2025年公司投诉处理平均时效显著上升，客户满意度稳步提高。未来，东莞证券将持续完善投资者保护人才培养机制，以更专业的队伍、更优质的服务，切实守护好每一位投资者的合法权益。





## 国联民生：证券销户关联银行卡状态异常投诉处理案例

### 一、基本情况

2025年8月22日，客户A前往H银行办理银行卡注销，被告知需先解除与B证券公司的三方存管签约。随后，客户通过B证券公司APP提交自助销户申请。然而，因其证券账户内有现金余额，系统在自动划转资金时，因绑定的银行卡状态异常导致失败，销户流程中止。

B证券公司随后联系客户，解释了销户失败系因其银行卡异常，并告知需先赴银行恢复银行卡状态或换卡后方可继续办理。但客户A将此理解为B证券公司拒绝办理，故拨打了12386热线进行投诉。

### 二、处理过程及结果

B证券公司获悉情况后，立即启动客户沟通流程，主动联系客户A，在详细询问事情原委的同时，积极安抚客户情绪。经沟通确认，客户的核心诉求是注销证券账户所绑定的银行卡，因此不愿对该卡办理激活或变更手续。

为切实解决客户问题，B证券公司秉持“以客户为中心”的服务理念，向客户推荐了多银行存管服务方案，建议其通过新增本人名下其他正常使用的银行卡作为存管账户，以实现资金转出并继续完成销户流程。该方案获得了客户的认可。

随后，工作人员通过电话与微信等方式，全程指导客户提交业务申请，并持续跟进业务办理进度。2025年8月28日，客户原三方存管账户顺利注销；9月1日，证券账户销户也办理完成。

客户对处理过程及结果均表示满意，并主动致电12386热线撤销投诉。

### 三、案例评析

本案例反映出因银行账户状态异常导致证券销户流程受阻时，存在解决方案单一及沟通解释不足等问题，从而引发客户误解与投诉。其根源在于业务流程与客户实际需求脱节。经验表明，以客户为中心提供灵活替代方案（如多银行存管）是化解矛盾的关键。为杜绝同类问题，应从提供多元方案和优化沟通话术等方面进行改进，实现从被动处理向主动预防的服务升级。



## 国投证券：主动行动化解继承纠纷，温情服务赢得客户认可

### 一、情况介绍

2025年9月，客户吴先生通过12386热线投诉，反映其父吴某账户因“需全体继承人临柜”的业务合规要求，导致遗产继承受阻。该账户涉及多位继承人及资产处置，因家庭内部矛盾激化，各方无法协同办理，致使继承进程陷入僵局。

### 二、处理过程

接到投诉后，公司迅速核查确认客户账户余额为3万余元，虽符合小额遗产简化提取标准（5万元以下），但鉴于涉及多名继承人，仍需全体继承人共同确认。面对吴先生所述家庭成员间“关系恶化、联络中断”的困境，公司并未机械执行业务制度，而是主动延伸服务触角。工作人员陪同吴先生开展“敲门行动”，逐户走访其他继承人，以“法、理、情”相融的方式进行多轮劝导与协调。经过不懈努力，终促成各方达成一致。2025年9月23日，全部继承手续圆满办结，资金顺利划转。吴先生对公司的担当深感认可，当场致电12386撤诉。

### 三、成果与成效

本案是“主动治理”化解复杂纠纷的典型。公司突破传统服务模式，通过“伴随式服务”与“多方协调机制”，成功打通了遗产继承业务的“最后一公里”。不仅高效解决了客户急难愁盼，更将一起潜在升级的投诉转化为彰显温度的服务案例，充分体现了公司在处理纠纷矛盾中的专业素养与社会责任感，为行业提供了可复制的“解纷样本”。

### 四、经验与启示

本案深刻诠释了“合规有底线，服务无上限”的理念。在严守监管红线与内控制度的前提下，公司灵活践行“监管为民”的精神，将工作做在投诉之前、把服务送到客户心坎上。面对家庭纠纷类难题，唯有主动介入、温情协调，方能实现法律效果与社会效果的统一，为同类遗产继承投诉的实质性化解探索出一条行之有效的实践路径。

## 目 华宝证券：证券分支机构客户服务质量投诉处理案例

证券行业作为资本市场核心枢纽，服务质量直接影响投资者权益与市场稳定。近年来，A股新增开户数攀升，纠纷“量增面广”，投资者对个性化、专业化服务需求提升，“服务缺位”成纠纷重要推手。虽有《证券投资顾问业务暂行规定》等法规明确服务标准，但执行“温差”仍埋隐患。客户服务正从“被动响应”向“主动预防”转型，优质服务既是纠纷化解关键，也是机构差异化竞争核心。

某案例中，投资者因客户经理对“股票无法打新”问题仅让“自行百度查询”，未详细解释市值计算、资格认定等核心规则而投诉，要求更换客户经理。双方争议焦点在于：客户经理基础业务解答详细程度标准（投资者认为应详解，客户经理称细节属自主学习）；回应合理诉求的言语规范（投资者指客户经理表述威胁，客户经理称无此意图）。分支机构接到12386转办投诉后，迅速启动“双线核实”，确认客户经理“解答不严谨、引导方式不当”，当场致歉并补充专业解答（明确沪市1万/深市5000元市值及T-2日前20日日均持有要求），同时当天协调新服务人员对接，告知保障机制。后续主动回访确认新服务对接及问题解决情况，投资者3天内撤诉，实现“零升级、高效率”处理。

该案例中，处理亮点在于响应时效（快速锁定问题并致歉）、问题解决（诉求全覆盖且细节精准）、闭环管理（主动回访夯实满意）。该案例暴露基层客户经理专业服务意识缺失、沟通态度不当问题，而营业部“响应及时、补救到位、跟进闭环”的处理体现了优质服务关键。优质服务是证券行业合规共赢的“桥梁”，是机构提供金融服务的“必修课”，需将“以客户为中心”理念贯穿全流程，助力资本市场稳健发展。

## 目 华福证券：办理条件不符下的投诉应对与风险防控

### 一、投诉内容

投诉人致电投诉称客户A家属想把投资者账户资金提现至银行卡但遭到公司拒绝不合理。投诉人表示其为客户A的堂兄弟，客户A是公司的客户，但目前已去世。投诉人称客户A账户还有资金可以提现，因客户A生前欠债所以需要尽快提现到客户A本人银行卡用以还债，投诉人还称联系公司但工作人员一直拖延不处理，还要求提供公证材料，故投诉人要求公司把客户A账户资金尽快提现至银行卡。

### 二、处理过程

#### 1、高度重视，梳理办理条件

营业部接到投诉后高度重视该情况，组织相关人员核实客户情况、确认业务办理流程条件，根据中国结算及公司业务办理要求，客户办理资产转出需由本人办理，本人过世的需由遗产继承人持公证书办理，或利益相关人持法院判决书、调解书办理。

## 2、多方协同确认，及时联系处理

营业部派专人与福建省中证中小投资者服务中心（以下简称福建投服中心）、公司法律事务部咨询处理意见后，与投诉人进行第一次语音通话。投诉人通话中透露，客户A的父母、兄弟皆已过世，无配偶子女，仅其父亲的亲兄弟在世，投诉人自称咨询律师该情况下客户A无法定继承人；其次，客户A生前有一“养女”，目前当地公证处无法为该“养女”出具遗产继承公证材料、派出所亦无法出具收养的户籍证明。事后，投诉人仍要求依据目前公安局开具“客户A后事由亲属处理”证明进行办理。基于为客户资产负责的原则，营业部建议其可经公证处公证后，再临柜办理遗产继承业务。但投诉人对“公证处公证”一事具有抵触心理，拒绝办理并持续威胁要在现场闹事，营业部持续解释并安抚客户情绪。

## 3、为客户资产负责，走访了解情况

营业部秉持对客户资产负责的态度，通过走访客户A生前所住地的居委会、邻居进行实地了解，了解到客户A生前可能存在民间“认干女儿”情况，多年来并未见过真实的抚养、赡养事实。经裁判文书网了解，投诉人可能涉有“民间借贷纠纷”和“诈骗罪”等案件。为了更好协助投诉人办理遗产继承业务，经多方咨询，客户A父亲的兄弟可作为法定继承人，但业务办理仍需公证处出具遗产继承相关公证材料。营业部便再次告知投诉人处理路径，但投诉人仍拒绝该处理方式。故营业部最终未能与其达成和解，此单办结。

## 三、处理启示

该案例较为特殊，投诉人与客户A为堂兄弟关系，由投诉人代理客户进行投诉，但实际客户本人早已过世，不可能存在委托条件，而投诉人要求越位进行遗产继承。在本案例中，公司始终采取积极处理态度、坚持维护客户合法权益，采取多次与投诉人交谈、实地走访客户家乡方式相结合的处理方式，多方面了解客户与投诉人之间关系、还原财产继承事实；在厘清实际关系的情况下向投诉人进行业务办理的材料列举，耐心告知投诉人如何办理复杂业务，并多次提供可行的遗产继承方式，只是投诉人并不接受。证券公司始终坚持维护投资者合法权益，但相关业务必须在法律法规要求范围内合规进行办理，对于此类明确投诉人并非客户本人且拒绝提供业务办理材料的，公司也应以维护客户账户安全为出发点，不能因投诉压力而给不符合办理条件的业务“开绿灯”，有理有据拒绝投诉人无理要求，保障客户账户资金安全。



## 金元证券：非本人投诉下休眠账户销户需求的温情化解

金元证券客户张女士年龄较大，不熟悉手机APP操作方法，在公司开立的证券账户一直闲置以至休眠。2025年12月，张女士的女儿陈小姐想协助母亲办理销户业务，得知办理销户前需先激活休眠账户，而休眠账户线上激活受限于交易时段中国结算验证，仅支持在交易时间内线上申请办理，但陈小姐白天需要上班，只能在下班后的晚间时段指导母亲操作，由此产生了业务办理时间和需求间的矛盾，陈小姐投诉公司相关业务办理时间限制不合理。

公司通过沟通了解，张女士本人其实没有投诉的想法，得知女儿投诉后，表示会与女儿好好沟通，公司也持续跟进和二人的对接。原本如账户持有人无投诉意愿，公司可根据“受托人未取得投资者委托授权”为由申请退回投诉，但在沟通过程中发现陈小姐态度比较强势，考虑到如果退回投诉，可能会引发张女士家庭内部的矛盾，也会影响客户对公司的信任。公司秉持温情服务原则，未退回投诉，而是主动与张女士及陈小姐协商业务办理时间，后安排工作人员于交易时间内上门，指导张女士本人完成休眠账户激活及销户操作，张女士的账户成功注销。张女士及陈小姐对业务办理流程无异议，陈小姐主动撤诉。

公司在严格遵循业务规范和中国结算业务办理时间要求的前提下，针对非本人投诉的特殊情形，结合客户家庭实际情况灵活调整服务方式，通过上门指导等温情服务举措，化解客户及其家属的误解，既保障业务合规性，又维护客户家庭和谐与客户关系稳定。



## 麦高证券：以客户为中心，专业沟通赢信任——账户业务投诉化解

### 一、投诉事件概述

2025年12月，麦高证券收到投资者张某投诉，称其在办理沪A账户撤指定及销户业务后，于其他券商加挂账户却无法进行交易，质疑麦高证券未成功办理撤指定业务。

### 二、事件核查与原因分析

业务办理情况：张某最初提出销户需求，客服沟通中精准识别其核心诉求为撤指定，随即指导投资者于当日12:01通过APP提交撤指定申请。但因上交所午间（11:30—13:00）不接受业务申报，该申请实际生效时间为13:00。

问题根源：张某在12:01—13:00期间，于其他券商办理沪A账户加挂业务，此时麦高证券的撤指定业务尚未生效，跨券商操作时间冲突导致加挂后无法正常交易。

### 三、纠纷解决过程

麦高证券工作人员向张某详细解释上交所业务申报时间规则、操作冲突原理，并出示合规证明材料。经专业耐心沟通，张某认可自身对业务规则不了解导致操作失误，对麦高证券的处理态度及结果均表示满意，纠纷圆满解决。

### 四、后续改进措施

强化投资者教育：通过官网、微信公众号、APP弹窗等渠道，推送业务办理时间节点、操作流程等投教内容，制作“秒懂小课”系列短视频，帮助投资者规避操作风险。

优化内部服务体系：加强员工业务培训，重点强化业务规则及沟通技巧培训。

完善客户沟通机制：建立投诉事件复盘机制，针对同类问题形成标准化沟通话术，提升客服响应效率。

麦高证券将持续秉持“金融为民”理念，以客户需求为导向，不断提升服务专业性与便捷性，为投资者营造安全、高效的金融服务环境。

## 目 录 银河证券：抓投诉核心要点，结合快速响应，化解证券销户纠纷

### 一、投诉事由

2026年2月13日，客户向监管部门投诉公司不帮助投资者注销账户。经了解，投资者称在公司线上操作账户注销后，发现其深A股东账户在中登系统中仍显示正常状态，并再次尝试进行线上销户操作，发现不成功。基于此提出诉求，要求公司立即为其注销账户。

### 二、处理过程

接到投诉后，涉诉分支机构立即展开情况核实工作。经核查发现，投资者在公司共开立了2个账户，其中1个账户已注销。但客户自主提交销户申请时，未勾选“中登注销”的选项，从而导致股东账户仅在公司系统内成功注销，而在中登系统中依然显示正常，因此推断客户对“中登注销”这一规则不了解。另外因在前述情况条件下再注销深A股东账户则需临柜办理的规定，造成客户再次线上销户不成功。

了解并分析清楚相关情况 after，分支机构第一时间联系投资者，就公司线上销户流程进行说明，同时详细解释了其深A账户未成功注销的原因，并向投资者提供了更加便捷高效的解决办法—即客户可将此股东账户加挂至其在公司开立的账户状态正常的客户号下再提交销户申请，并表示在过程中，会全程协助和跟进处理进度，保障客户诉求在一天内就顺利解决。经过公司诚恳和耐心的解释沟通以及后续给予的支持和帮助，投资者对该投诉事项的处理过程及结果表示满意，同意与公司达成和解。

### 三、处理亮点

证券公司在接到投诉后，立即核查事项发生原因，迅速形成针对性的处理措施。结合积极主动的态度快速介入，有效安抚了客户的情绪，降低了客户的忧虑，从而有效率有质量的化解了矛盾纠纷。由此可以看出投诉处理的核心两要素为“准”和“快”，准确抓住客户核心诉求，准确抓住矛盾争议焦点，快速核实，快速响应，快速解决。这样的处理逻辑势必能让涉诉的双方都能得到满意的结果。



## 中金财富：引入第三方专业调解，化解遗产继承业务纠纷

### 一、背景

客户家属反馈在自己不知情的情况下证券公司冻结了客户的账户，客户本人目前已去世。现在账户被冻结，导致资金无法取出。客户家属要求证券公司直接解冻账户，让账户恢复转账功能，并将此情况投诉至12386平台。

### 二、处理过程及结果

经核查，根据《反洗钱法》、《证券法》等相关法律法规规定，对于存在自然人客户去世情形的账户，证券公司应依据有关规定对其账户采取限制措施，对此，证券公司也在官网进行了相关公告并且短信、电话及微信通知了该客户家属，客户家属已知悉此通知情况。

接到转办的投诉后，证券公司多次与客户家属沟通解释账户限制的原因，并协助指导客户家属办理遗产继承业务，但因账户不满足小额遗产继承业务的办理要求，需家属前往公证处办理相关公证资料，家属因距离太远和4000元公证费的原因，一直不愿办理公证，拒绝与证券公司沟通，提出坚持要求证券公司直接解除账户冻结。

为妥善处理客户投诉，提升投诉和解率，证券公司主动向当地证券期货业协会申请了调解，说明了客户账户情况。经当地协会的调解沟通，证券公司愿意给予一半公证费约2000元，等家属办理好公证材料，再协助家属办理账户遗产继承业务，客户家属对处理方案和证券公司的服务态度都表示满意，已向12386平台撤诉，家属还表示在办理完继承业务后，自己新开的账户也会继续在证券公司交易。

### 三、案件评析

本次投诉处置案例，充分印证了引入第三方调解机构参与争议化解的必要性与重要性。当投诉人出现沟通抵触、流程配合度低、解决方案认可度不足等问题，导致常规投诉处理流程推进受阻。针对该类僵局，证券公司积极主动启动第三方调解机构介入：依托第三方调解机构的中立属性与专业调解能力，缓解客户对立情绪；同时，结合调解机构的经验，优化解决方案的呈现方式，推动双方诉求对齐，为证券公司化解疑难投诉提供了重要方式和处理思路。近年来监管也在倡导证券经营机构积极通过调解化解投诉纠纷保护中小投资者权益。



## 中银证券：从“行业惯例”到“用户至上”的设计理念革新 ——APP用户体验投诉纠纷案例

### 一、引言

随着金融科技的深度融合，证券交易活动日益向移动端迁移，APP已成为投资者进行投资决策与交易执行的核心工具。随之而来，因APP界面设计、操作逻辑、系统稳定性等引发的用户体验投诉纠纷呈上升趋势。此类纠纷不仅关乎投资者权益保护，也对证券公司的服务质量、技术能力及客户关系管理提出了更高要求。

### 二、案情简介

**事实认定：**投诉人A先生通过APP进行股票交易时，反映其个股行情页面底部的“买入”与“卖出”按键设计紧密相连，缺乏明确的物理分割区，导致其在快速操作过程中多次发生误触，造成了其投资损失，故致电12386热线进行投诉。经公司核实，该APP个股行情页面的“买”“卖”按键虽未设置物理分割区，但通过显著的“买”（通常为红色）、“卖”（通常为绿色）文字标识及颜色差异进行了区分。为进一步评估设计合理性，公司对标了行业内多家主流券商APP，发现其交易界面的“买”“卖”按键在位置布局（通常并排于底部）、尺寸大小及紧凑程度方面，设计高度相似，符合证券行业APP的普遍惯例与通用设计标准。

**处理结果：**收到投诉后，公司营业部迅速响应，并联动网络金融部、金融科技部组成专项小组处理。经评估，尽管从行业惯例和设计合规性角度难以认定公司存在过错，但公司秉持“用户至上”的服务理念，决定将提升用户体验和预防风险置于首位。公司承诺对APP进行优化，具体方案为：适当扩大“买”“卖”按键之间的间距，并在两键之间增设清晰的空白间隔区，以从根本上降低用户的误操作风险。此项优化需求被快速纳入开发流程，并于同年9月初随APP版本更新正式上线。A先生在体验优化后的新版本后，对公司的处理态度和改进效果表示满意，并主动撤回了投诉。

引发的思考：1、“行业惯例”的双刃剑效应：行业惯例是合规的重要参考，但不应成为阻碍用户体验优化的“挡箭牌”。在技术快速迭代的今天，过去的“惯例”可能已无法满足当下用户对易用性和安全性的更高要求。

2、用户体验设计的法律边界：何时不友好的设计会从“体验不佳”上升为“法律上的缺陷”？这需要司法和监管实践进一步明确，也促使企业需在产品设计阶段就引入更严格的可用性测试和法律责任评估。

3、金融APP设计的特殊性与敏感性：与普通应用不同，金融APP的操作直接关联用户的财产安全。因此，其设计标准应远高于一般应用，尤其在涉及资金变动、交易确认等关键环节，必须坚持“安全优先、体验并重”的原则。

4、纠纷预防前置化的重要性：本案提示券商，应建立常态化的用户反馈收集和体验监测机制，主动发现并修复设计上的潜在风险点，将纠纷化解于未然。

### 三、结语

本起APP用户体验投诉纠纷的成功化解，为金融机构处理类似问题提供了宝贵范本。它清晰地表明，在数字化服务时代，卓越的用户体验已成为核心竞争力的重要组成部分。面对用户的合理诉求，即使是在“行业惯例”的庇护下，企业也应勇于自我审视，主动寻求超越合规的解决方案。从“我们没错”到“我们可以做得更好”的思维转变，不仅能够有效化解个体矛盾，更能驱动产品与服务的持续进化，最终在激烈的市场竞争中构建起坚实的用户信任壁垒，实现企业与用户的共同成长。



## 中邮证券：以协同促化解，以专业赢信任——委托交易投诉处理案例

### 一、投诉事项

投资者通过12386平台投诉，称自己于当日9:20:11以5.19元的价格（跌停价）委托卖出某股票181手，逻辑上其委托订单理应成交，但最终却未成交，客户因此投诉A证券公司系统报单延迟，要求给出合理解释。

### 二、核实情况

经核实，客户该笔委托公司已于9:20:11.972报送至交易所，公司报单未延迟。

### 三、处理经过和结果

接到投诉后，公司迅速启动多级联动处理机制，成立总部投诉工作组。分公司首先多次与客户沟通，详细解读交易规则、提供系统报单日志，但客户仍对未成交原因存疑，希望公司协助向交易所进一步核实。为妥善解决争议，公司总部向深圳证券交易所发送邮件，诚请交易所协助核查客户该笔委托未成交的原因。交易所回复确认：客户该笔委托于9:20:11到达交易所系统，当日最后一笔5.19元成交的卖出委托申报时间为9:19:48，根据时间优先原则，该客户的委托未能成交。

分公司将交易所的回复反馈给客户后，客户表示认可，最终双方达成和解。

### 四、案例启示

本次投诉的圆满解决，是证券公司“分支机构前端安抚+总部多部门协同支持+交易所权威解释”纠纷化解模式的有效实践。

1、快速响应安抚是基础。面对投资者的焦虑与不满，分支机构第一时间介入沟通，通过耐心倾听和表达共情，稳定客户情绪，为后续理性沟通奠定了信任基础。

2、跨部门高效协同是保障。公司通过总部与分支机构的紧密联动，确保信息同步、步调一致，形成了从前端解释到后台支援的处理合力，提升了响应效率和专业形象。

3、寻求权威第三方协助是关键。涉及交易规则等复杂专业问题时，若仅凭证券公司单方解释难以消除客户疑虑，适时向交易所等权威机构寻求支持，可显著提升结论的可信度，从而推动纠纷实质性化解。

## 先行赔付适格投资者服务

### 目 录 东方财富：责任在心，保障在行——先行赔付客户权益保障实践

#### 一、背景与挑战

某上市公司因系统性财务造假受到证监会行政处罚，并被强制退市。该公司通过制作虚假合同、单据等方式虚增营业收入长达七年，导致投资者遭受重大损失。该公司的保荐机构依据《证券法》先行赔付机制，出资设立专项赔付基金，向适格投资者开放赔付申报。

作为投资者开户交易的证券公司，东方财富证券虽非该项目的保荐机构，但本着“以客户为中心”的服务理念，迅速成立专项工作组，全力保障公司客户中适格投资者的合法权益，确保每一位符合条件的客户都能及时获知信息、顺利完成申报。

#### 二、主要做法

为确保赔付工作“不漏一户、应赔尽赔”，东方财富证券在赔付工作启动当日，迅速成立专项投资者服务专组，打出了一套覆盖“工具赋能、信息触达、疑难攻坚”的组合拳。

##### 1、快速响应，成立客户服务专班

赔付公告发布当日，东方财富证券立即从零售业务部、运营中心、法律合规部、信息技术部抽调骨干，联合成立“赔付客户服务专项工作组”，实行24小时动态响应机制，确保客户问询第一时间得到专业答复。

##### 2、工具赋能，编制通俗易懂的操作指南

考虑到受损投资者中不乏对网络操作生疏的老年客户，工作组制作了简明易懂的《网络投票系统注册认证操作指引》，将复杂流程拆解为简易步骤，让客户“一看就懂、一学就会”。通过东方财富证券官方APP弹窗、微信公众号推送、营业部现场展示及短信链接等多种渠道广泛发布，实现信息的“破圈”传播。

##### 3、立体触达，确保信息全覆盖

为打破信息壁垒，专组实施“电话+短信”双覆盖工程。工作组统一向所有适格客户发送提醒短信，客服外呼团队同时启动“全员电话触达”行动，逐一拨打电话进行口语化解释，耐心解答疑问，防止客户因误认为“诈骗电话”而挂断或忽略。

##### 4、攻坚克难，上门服务“最后一公里”

在电话联系过程中，专组发现仍有少量客户因电话变更、地址搬迁等原因无法取得联系。对此，东方财富证券启动“上门联系”应急预案。分支机构员工按照注册地址或历史交易联系地址进行“逐一面访”，真正做到服务到家、保障到位。

### 三、成效与启示

通过上述精细化、人性化的客户服务举措，本次先行赔付保障工作取得显著成效。截至申报期结束，在公司开户的绝大多数适格投资者成功完成投票，有效避免了客户因不熟悉流程或信息滞后而错失赔偿的情况。

东方财富证券通过成立专组、制作通俗化指引工具、实施立体化信息触达以及上门服务，将冰冷的制度转化为有温度的权益救济，不仅切实维护了客户合法权益，也践行了金融机构“以客户为中心”的责任担当，为资本市场投资者保护工作贡献了应有力量。

## 目 录 东海证券：先行赔付专项服务实践——闭环管理提质效 精准服务护投资

为保障适格投资者合法权益，提升赔付工作效率与服务质量，公司多部门协同推进某上市公司投资者先行赔付专项工作，构建标准化、精细化实操流程，已顺利完成各阶段任务。具体工作实践如下：

### 一、前期筹备：明确分工，夯实工作基础

公司迅速统筹部署，明确各部门核心职责。首先选派两名业务骨干担任工作专员，牵头组织协调专项工作，并赴北京参加协会举办的专项培训会议，全程记录核心信息。与此同时，客服团队开展培训，安排专职座席负责客户咨询工作，提供专项服务保障。

### 二、中期执行：精准对接，高效推进工作

全力推进适格投资者的通知工作，为客户的申报提供指导。本次赔付工作公司共涉及34名客户，客服专职座席依据客户名单，逐一电话通知，讲解申报时间、操作流程并解答疑问。对操作能力较弱的客户，由工作专员协调分支机构提供专属指导，保障申报工作高效推进。

### 三、后期复盘：规范留痕，确保可追溯

每日申报结束后，工作专员根据申报进度、客户反馈填写工作进度表，明确当日完成与未完成事项、原因及后续计划，建立工作台账，掌握工作进度，实现规范留痕、全程可追溯。至截止日，32名客户成功完成赞成票的投票申报，2名客户放弃投票，放弃客户的沟通已留痕。

本次专项工作实践，通过各部门协同配合、全流程的闭环管理，有效提升了赔付申报工作的效率和质量，切实维护了投资者的合法权益。同时，也进一步完善了公司专项工作实操流程，为后续开展同类工作积累了宝贵经验，为提升客户服务水平、规范业务操作筑牢了基础。



## 银河证券：以专业与温度做好先行赔付适格投资者服务

### 一、案例背景

2025年9月12日，某上市公司公告收到中国证监会的《行政处罚决定书》，认定其存在信息披露违法违规行为。该上市公司的保荐机构和主承销商出资设立先行赔付专项基金，用于先行赔付适格投资者的投资损失。

### 二、处理过程

先行赔付公告发布后，公司迅速安排了相关业务人员参与了主办方的专项业务培训，充分了解先行赔付的政策，工作要求，流程，需要关注的易错点等相关内容，为后续工作的规划和开展做好前期认知层面的准备工作；随后及时总结业务培训的相关核心知识内容，结合需要营业部层面以及客户层面所要完成的事项内容，撰写业务通知，客户通知话术，问题答疑集锦，信息反馈表格等方面的材料，为后续赔付通知的工作开展做好物料层面的准备工作；紧接着公司通过邮件、电话、短信等多渠道主动联系并通知客户，并在过程中细致指导客户完成线上和线下申报操作，并解答客户在申报过程中的各种疑难问题。

针对遇到的不同类型的客户，为了达到最佳的申报效果，公司采取了不同的应对方案。针对认为流程复杂、意愿不强、甚至想认亏放弃申报的客户，公司相关业务人员主动多次联系客户，耐心讲解先行赔付对于整个资本市场意义及对投资者个人的意义，并通过电话或者录屏方式积极的协助客户完成申报确认工作；针对无法通过系统中现存电话号码联系到的客户，公司通过一线服务人员查询交易系统手机端委托记录找寻客户活跃使用号码，联系客户并协助其完成申报；针对年龄较大且行动不便的客户，公司会安排在当地营业部的服务人员前往客户预留地址，上门协助其完成申报。

### 三、案例启示

该先行赔付案为金融机构开展投资者权益保护工作提供了实践范本，关键经验总结如下：首先要强化前置准备，夯实工作开展基础。即赔付工作启动前，应组织专项培训确保业务人员精准掌握政策要点与操作流程，同步备齐通知话术、答疑指南、反馈模板等标准化物料，实现“政策—执行”的无缝衔接。其次是实施分类措施，提升触达的效能。即针对不同客户群体采取有效的差异化服务：对意愿薄弱客户加强政策宣导与意义阐释；对失联客户多渠道挖掘有效联系方式；对特殊困难客户提供上门服务，确保应赔尽赔、不漏一人。最后是持续深化投资者权益维护及保护方面内容的投资者教育。即持续加强投资者权益意识的培养，帮助投资者逐步解决对于法定维权渠道认知不足，以及对自身权益保护缺乏主动意识的问题，提升投资者主动维权的能力和意愿。从而全面提升资本市场的投资者保护水平。



中国证券业协会  
SECURITIES ASSOCIATION OF CHINA