

上海证券交易所

2013 年自律监管工作报告

2013 年，国际经济形势错综复杂、充满变数，我国经济发展进入新周期、面临新挑战。我国资本市场面对复杂严峻的市场形势，坚持改革创新与发展的主基调，积极支持经济结构调整和实体经济发展。配合证监会加快监管职能转变的改革举措，上海证券交易所（以下简称“本所”）从交易所的功能和定位出发，积极贯彻“两维护一促进”的要求，着力于提升自律监管的效率和效果，引导市场主体归位尽责，发挥市场基础性作用，注重保护投资者合法权益，推进自律监管的公开透明，自律监管工作取得积极成效。

一、以规则制度完善和加大惩处力度为抓手，推动市场法制化、透明化、规范化

（一）推进业务规则建设

2013 年，按照法制化、透明化、规范化要求，本所有序推进业务规则建设、加强规则统筹管理，保障和推动了市场发展、创新和监管等各项工作的顺利开展。

1.加大规则制定和修改力度。2013 年，本所新制定业务规则 34 件，修改业务规则 14 件，规则制定和修改的数量较 2012 年增加了 23%。其中，交易管理类业务规则的新增量最大，占到一半以上的比例；上市公司管理类业务规则新增量也占到了四

分之一。

2.不断优化和完善规则体系。2013 年本所继续开展规则的精简和归并，全年废止业务规则共计 37 件，较 2012 年增加了 15%。规则废止与规则制定修改之间呈现出较强的联动性，废止的业务规则主要集中在交易管理类别，占比达 61%。此外，重点加强了对业务通知的归并，全年废止的业务通知达到 22 件，占废止总量的 58%。

3.坚持“开门制定规则”。本年度，继续强化规则制定过程的公开化，在《纪律处分和监管措施实施办法》、《上市公司信息披露工作评价办法（试行）》等重要规则出台前都先征求市场各方意见，充分吸收合理建议。此外，为了找准和服务于市场实际需求，本所在 2013 年 5 月开展了业务规则问卷调查，听取市场主体对规则制定、发布与执行情况的意见。

截至 2013 年底，本所有效业务规则 193 件，覆盖了发行、上市、交易、会员、基金等业务领域，形成了以基本规则为主干、细则与指引为枝、业务通知为叶的规则体系。

（二）进一步完善纪律处分机制

2013 年是为推进监管转型打基础、做准备的一年，本所进一步完善纪律处分机制，着力加强纪律处分的有效性、威慑力和公信力。全年召开纪律处分审核会议 7 次，审议纪律处分事项 35 件，对 3 家公司和 15 名个人予以公开谴责，对 19 家公司和 81 名个人予以通报批评，对 3 名个人公开认定一段时间内不适

合担任董事、监事、高管人员。

1.加大惩处力度，增加了威慑力。2013 年本所更加注重严惩重点案例、突出警示效应，公开谴责以及公开认定一段时期不适合担任上市公司职务两类较为严厉的处分类型占比明显上升。除了继续加大对上市公司业绩预告等五类日常高发违规事项的处分力度外，针对实践中出现的新问题，如上市公司违反承诺、上市公司股份回购中的不规范行为等情形，本所也及时予以查处。本所还注重区别对待不同类型的违规行为，对于及时性要求较高、危害后果可能扩散或者情节相对轻微的监管事项，本所及时采取监管措施，全年共计对 183 个监管对象采取了监管措施。

2.提升公开程度，增加了透明度。2013 年，本所继续推进纪律处分的标准、过程和结果公开。其一，本所在 7 月 1 日发布实施了《纪律处分和监管措施实施办法》，明确了监管措施和纪律处分的主要类型、适用程序和标准。其二，2013 年下半年，本所适时将通报批评向市场公开，扩大了处分结果的公开范围，加强惩戒效果。其三，统一纪律处分决定书的格式，加大处分决定书说理，对当事人书面回复的异议，也作出了有针对性的回应。

3.提高处理精度，增强了针对性。2013 年，本所注重从责任主体、违规行为两方面，综合考量监管对象违规行为的主观因素、客观因素和具体情节，努力在个案裁量的尺度把握上做到精准、统一。在责任主体认定方面，综合考虑违规主体故意或过失等主观因素，以及是直接参与或间接参与、对于违规事项是否知

情、在违规事项中所起作用的大小等具体情节。在违规行为构成方面，综合涉及的金额大小、影响程度、违规次数等因素区分违规严重程度，注重体现处分措施适用的层次性和差异性。

二、以实施信息披露直通车为核心，推进上市公司监管转型

2013年，是本所上市公司监管的改革创新年。本所以实施信息披露直通车为核心，稳步推进上证e互动、监管公开、并购重组市场化改革、强化事后监管等多项重点工作，大力推进监管转型。

（一）顺利实施信息披露直通车，稳步推进上证e互动

1.针对监管形势的新变化，本所于2012年重点部署实施“信息披露直通车”工作。经过一年多的努力，信息披露直通车于2013年7月1日正式实施。自此，本所改变了原有的监管模式，实现了公告的电子化提交和80%以上公告的事后审核。总体来看，信息披露效率大幅提高，上市公司归位尽责意识明显改善，直通车运行做到了顺利、平稳和可持续。

2013年，本所共审核上市公司各类公告52948份，审核定期报告3852份；实施临时停牌349次，连续停牌710次；发出各类监管函件972份。其中，直通车实施以来，沪市上市公司共提交公告25559份，其中83.22%为直通车公告。直通车运行至今，11103份直通车公告自15:30开始上网披露，占直通车公告总数的52.20%，17:00前披露的直通车公告比例达到84.89%。

2.为提高上市公司透明度，便利投资者与上市公司交流，本所倾力打造了上证e互动投资者交流平台，并于2013年7月5

日上线试运行。自上线以来，e 平台运行平稳。根据投资者需求，还邀请了多位分析师进行访谈，在线接受投资者提问；组织昌九生化等上市公司通过 e 访谈栏目召开网络说明会，正面回应市场关注。同时，本所还将平台信息纳入日常监测范围，避免出现泄露未公开重大信息等违规行为。

截至 2013 年底，上证 e 互动平台累计浏览量 872.9 万，日平均访问量达 4.6 万。上市公司与投资者之间沟通良好，互动有序，共计答复了 9533 条投资者提问，发布了 870 条公司信息。

(二) 积极配合并购重组市场化改革，妥善实施退市制度

1. 积极配合并购重组市场化改革。一是配合并购重组审核分道制改革，制定实施相应的配套办法并提供培训服务；二是配合证监会相关部门完善并购重组规则体系，针对《上市公司收购管理办法（征求意见稿）》和《上市公司并购重组财务顾问业务管理办法》提出多项建议，并配合修订《证券法》相关条款；三是发布相关指引，规范上市公司终止重大资产重组行为及公司披露重组预案后的持续信息披露要求；四是积极推动通过并购重组解决 B 股问题，完成浙能电力吸收合并东电 B 股的各项工 作。2013 年，本所共完成 35 家公司重大资产重组预案的形式审核，并出具相应的书面反馈意见。

2. 妥善实施退市制度，防范化解风险。一是于 2012 年年报披露完成后妥善处置 2 家暂停上市公司恢复上市；二是多渠道开展新退市制度的培训宣传工作，有针对性召开全部 31 家风险警示板公司专题会；三是多手段切实防范化解*ST 长油和*ST 金泰

退市风险，拟定退市风险处置预案，督促两公司充分披露退市风险；四是督促相关公司进行充分的风险披露，通过要求公司召开公开说明会、建立快速反应机制等措施，保障投资者知情权，抑制市场炒作行为。

（三）稳步推进监管公开，大力强化事后监管

1.在 2012 年实现监管标准和监管结果全公开的基础上，本所继续尝试通过新闻发布会、微信、微博等手段和组织中小投资者走进上交所等活动，主动回应投资者关切。在 ST 宏盛、北大荒、昌九生化等市场热点问题的处理中，尝试通过要求上市公司公告本所监管函件的方式，有重点、分步骤推进监管过程公开。成立信息披露咨询委员会，借助专业人士力量更好处置疑难问题。

2.通过完善程序标准，大力强化事后监管。一是整合所内监管资源，完善快速反应机制，强化股价监测与信息披露的监管联动，针对媒体报道集中的热点事件、重大突发事件等共启动了 6 次快速反应。二是严厉打击上市公司各类重大违规行为，重点打击各类内幕交易和市场操纵行为。三是加强监管协作，及时向证监会和派出机构报送各类违规线索。四是完善工作程序，制定纪律处分工作规程和相应的工作手册。五是统一标准，进一步细化了包括业绩预告违规、董监高持股违规及权益变动违规案件类型化处分标准，维护监管的公平性和权威性。

（四）立足监管实践，不断推进规则制度建设

2013 年，本所在公司监管方面，继续推进自律规则建设。一是总结近几年公司监管实践经验，借鉴成熟资本市场通行做法，

启动《股票上市规则》第八次修订；二是根据市场发展需要，及时出台相应的规则指南，规范各市场主体的信息披露行为，如《关于融资融券、转融通相关信息披露规范要求信息披露工作备忘录》、《上市公司股份协议转让业务办理指南》等；三是研究新情况和新问题，对原有的规则指南做出相应的修订，如修订《上市公司董事选任与行为指引》、《上市公司以集中竞价交易方式回购股份业务指引》等。

三、加强会员自律管理，积极探索建立创新业务风险监测机制

2013 年是证券行业创新业务继续深化发展的一年。根据证券行业创新发展的形势，本所在日常工作中积极探索建立创新业务风险监测机制，“寓监管于服务”，充分发挥自律管理的作用，推动机构依法合规开展业务。

（一）充分发挥自律管理优势，加强会员自律管理

1.动态掌握会员财务状况和创新业务开展情况。通过每月撰写会员监管月报、融资融券分析月报、约定购回式证券交易分析周报、股票质押式回购业务周报等形式，动态掌握各家会员的财务状况和创新业务的开展情况，对会员总体财务状况进行分析，对会员的创新业务开展情况进行跟踪分析。

2.督促会员做好客户管理工作。一是全力督促会员做好风险警示板客户管理工作。二是以 2013 年 6 月底“钱荒”和昌九生化事件为重点，督促会员做好风险防控工作。三是督促会员做好重点账户合规管理工作，2013 年向 4 家会员合规总监进行电话提

醒，向 4 家会员发送监管工作函，约见 1 家会员高管进行谈话。四是积极督促会员做好债券等非股票证券品种的客户交易行为管理。五是化解创新业务中的风险苗头，防患于未然。六是根据证监会有关部门的安排和部署，派员参加相关会员创新业务的现场检查。

3.注重所内、所外协同监管。所内，就会员及其客户违规交易行为开展联合监管；所外，通过建立监管信息交换、业务创新监管分工等，与证监会机构部、派出机构保持监管协作，派员参加证监会专员办等组织的证券公司巡检和直检工作。

（二）积极探索建立创新业务风险监测机制

创新发展与合规风控必须动态均衡。在整个创新过程中，创新发展与风险控制必须“两手都要抓，两手都要硬”，做到创新走多远，风控就要走多远。2013 年，本所在推动创新业务开展的同时，时刻关注风险控制，不断提升监管工作有效性。

1.做好融资融券月度风险监测报告。针对标的证券“黑天鹅事件”和个别客户强行平仓情形，及时调查风险，监测关注点。

2.以股票质押回购业务为切入点，切实做好风险监测工作。通过撰写业务周报，提供信息供会员参考；以业务通知、召开座谈会等形式，要求会员做好风险控制工作；及时制定股票质押回购业务风险监测方案，编写业务风险监测月报；赴国泰君安等会员现场了解创新业务开展情况。

3.探索推出定量监管。以股票质押回购业务为契机，编制股票质押回购业务综合风险指数，做到定量监管。四是以光大证券

“8.16 事件”为契机，摸底调查会员程序化交易情况。针对该事件，对证券交易进行前端控制和建立证券公司错误交易配套处置机制等有关问题及时进行研究。

四、强化证券市场交易监管，积极开展新业务和跨市场监管

2013 年是本所市场监察工作取得新进展的一年，具体表现为“一增、一减、一加强”，即：案件线索上报数量由 2012 年的 58 件增加至 130 件；针对异常交易的电话警示及发函数量由 2012 年的 5000 多次减少至 900 余次；一线监管交流与服务工作力度大大加强，面向各类市场主体的走访调研累计 81 家次。

（一）加强监管协作，拓宽案件线索发现途径

1.加强与证监会稽查执法部门的交流与合作。积极参与证监会稽查局相关立案标准的讨论制定工作，在此基础上对内幕交易和市场操纵线索上报标准进行修改完善，进一步提高监管的标准化和科学性。此外，还积极认真配合证监会稽查部门及派出机构做好数据协查工作，全年共完成数据协查 176 件。

2.继续深化跨市场监管合作。通过轮岗学习、定期参加跨市场监管会议、进一步扩大数据交换内容并完善相应程序等措施，加强跨市场监管工作。加强与中金所之间“盘中绿色通道”的应用，就股指期货、国债期货标的证券的异动情况及时进行沟通。继续加大与中金所开展市场联合走访调研活动的力度。

3.加大案件线索的上报力度。对违规事实明确的异常交易，不再采取自律监管措施，尝试直接作为案件线索上报证监会查处。全年向证监会上报案件线索 130 件（同比增长 124%），对 114

篇媒体报道进行了核查，并向证监会上报了 15 份信息快报。

4.进一步拓宽案件线索来源。一方面，通过研究并制定债券市场防范利益输送的监管方案，全年上报涉嫌操纵价格和利益输送类的案件线索 22 起，较好地维护了债券市场的公平交易秩序。另一方面，通过监管科技化提高监管效率。利用科技手段加大了对“老鼠仓”等各类违法违规行为的监控力度，改进发现隐蔽型违法违规行为和的能力和速度，提高违法违规的成本，增强监管威慑力。

（二）持续强化打击内幕交易和市场操纵行为

1.全方位防范和打击内幕交易。一方面，加强所内监管联动和并购重组交易核查，并将其中发现的股票异常交易行为，及时上报证监会，全年共完成资产重组核查报告 73 份、股价异动核查报告 58 份。另一方面，完善内幕交易分析和上报工作。通过不断完善内幕交易账户交易行为分析和判断指标体系，加大了对专业机构账户的分析上报力度，全年共上报涉嫌内幕交易案件线索 59 件（同比增加 28.90%）。

2.继续加大对市场操纵行为的打击力度。一是加强对市场操纵模式的研究和分析。积极参与证监会“资本市场新型操纵行为”课题的研究工作，深入研究市场操纵行为的规律，优化操纵行为识别指标，提高发现能力。二是加大对债券价格波动的监控和上报力度。针对债券市场流动性匮乏、价格异动较多的情况，采取了专人重点监控的方式进行监管，对导致盘中价格异常波动的行为，由过去的采取电话警示等监管措施，转变为以涉嫌价格操纵

行为案件线索上报。

(三) 切实监管炒差、炒小和题材股炒作等行为，切实保护投资者利益

1.做好风险警示板监控工作，确保其顺利推出和正常运行。一是起草发布《关于加强风险警示板股票交易管理有关事项的通知》等，进一步明确风险警示板监管标准和要求；二是做好风险警示板股票的交易监控，重点监控“摘帽”及恢复上市的股票，及时报告有关股票交易情况；三是及时采取监管措施，对买入超限的账户进行提醒或警示，并约见有关会员和基金公司高管谈话，到营业部进行现场走访；四是加强总结分析，定期统计分析风险警示板股票交易情况，并做出多份专题分析报告；五是召开风险警示板公司座谈会，开展“股票异常交易监管”培训。

2.完善异动股监管措施，明确监管干预标准和机制。一是本所相关部门联合制定了异动股认定标准和后续监管措施，并设置了相应的预警指标，完善了督促上市公司公告和停牌核查的标准；二是进一步完善了针对股价异动股票的联合监管机制，及时关注股价波动较大且存在个别投资者集中交易情况的股票的信息披露情况，督促公司及时进行信息披露。

3.加强对题材股炒作的监控力度。先后对鹏博士、中国软件等过度炒作股票采取了停牌核查的监管措施，对过度概念股的账户及时发函警示风险，以抑制游资过度炒作行为。

(四) 适应新产品、新业务监管的新要求，不断完善和创新监管措施

1.针对本所创新业务快速发展的情况，积极关注新产品、新业务的进展情况，并制定相应的监管方案。一是及时跟进个股期权业务方案的制定，配合制定相关业务规则，完成监管规则、监控方案的设计；二是针对国债预发行业务，制定相应的监控方案并实施监控；三是密切关注黄金 ETF、债券 ETF 等新产品上市后的交易情况，做好上市初期的交易监管工作；四是完成了“优先股交易监察概要分析”等文档撰写，并持续跟踪相关业务进展，做好监察配套服务工作；五是根据本所国际化发展工作要求，积极研究跨境业务合作中的监管问题，形成相关监管建议或规则。

2.及时转变监管理念，寓监管于服务之中。除在日常监管中做好接听来电、接待来访、提供咨询等市场服务工作之外，先后走访了证券、基金、信托公司 30 家次，认真听取了市场主体对本所发展创新和一线监管工作的意见和建议。重点针对券商创新业务与自律监管业务的冲突、大宗交易异常和沪深 300ETF 融资余额过大等问题，对多家会员进行了专题走访和调研，形成了一批有价值的调研报告。积极开展拟上市企业市场服务工作，以走访、调研、培训等多种方式拓展服务的深度和广度，多渠道挖掘拟上市企业资源。

3.进一步加强对市场特征的分析研究，积极应对市场突发事件。在每周总结市场交易特征的基础上，及时跟踪市场变化情况，提升市场异动报告效率，加强对权重类个股和指数大幅波动的分析力度。本所积极进行“8·16 事件”的应急处置及后续处理工作，还组织力量对融资融券标的扩大、大宗交易、“黑天鹅”事件、国债

期货推出、“T+0”回转交易等进行了专题研究。

4.进一步推进市场监管工作的公开化和透明化。一是强化监管信息的公开化，通过《自律管理工作报告》等形式公开本所年度自律监管工作情况。二是推动监管规则的公开化，积极参与《证券法》等的修改，研究起草《证券交易自律监管措施及纪律处分实施细则》等。三是强化监管流程的标准化，梳理并制作“市场监察工作流程图”、“证券异常交易调查处理流程图”等。

五、积极推进基金市场发展，稳步实现期权全真模拟交易上线

2013年，本所按照“一所连百业，一市跨全球”的发展目标，采取了“产品链拓展、市场群开辟、流动性再造、运行机制优化、销售渠道重构、投资群体细分”等六项措施，积极稳妥地推进基金市场发展与创新，稳步实现期权全真模拟交易上线。

（一）市场创新取得突破，市场规模不断壮大

1.推出五类创新产品，场内基金产品布局基本完成。2013年先后推出了货币ETF、实时申赎型货币基金、债券ETF、行业ETF、黄金ETF等五类创新产品；LOF平台已经基本准备就绪，杠杆ETF、分级ETF、商品期货ETF、外汇ETF的开发也分别取得实质性进展。

2.顺利推出了ETF质押式回购市场，显著增强了基金持有人的收益，为基金市场注入新的活力。自2013年3月份基金质押式回购推出以来，全年回购交易量543亿元

3.创新交易机制，市场流动性显著提升。实现债券、黄金、

货币三类 ETF 品种日内回转交易，运行平稳。流动性服务商机制得到进一步推行和实施，已有 16 家证券公司为 21 只 ETF 提供做市服务。

4.确立多项场内基金产品创新的业务模式。确立了多项场内基金产品创新的业务模式和技术标准，创新成果获得社会广泛认可。截至 2013 年底，本所基金挂牌上市总数达 291 只，其中 ETF 49 只，基金市场总市值达 3687 亿元，累计交易量达 19975 亿元。

(二) 优化运营机制，降低市场风险

1.通过制订《基金安全运营管理办法》，规范基金运营操作，保障基金运营工作安全。研究推动基金信息披露直通车以及基金业务全程电子化办公系统建设，明确相关需求。

2.优化 ETF 赎回机制，允许 ETF 基金使用当日投资者申购和当日买入的股票应对当日的赎回，有效避免了 ETF 由于库存成分股不足而引起的赎回失败的情况。研究完善融资买入监控指标，对外发布通知，纠正了 ETF 易于被频繁暂停融资买入的情况，更好地防范了融资融券交易操纵风险。

(三) 多渠道、多形式加强市场推广

初步建立起一支上千人的 ETF 专业投资顾问队伍，覆盖了近 50 家会员的 330 余家营业部。与《新闻晨报》、《每日经济新闻》等媒体合作设立“上交所 ETF 投资讲堂”专栏，形成一套长效的媒体宣传模式。编写《ETF 投资：从入门到精通》一书，为 ETF 培训和推广提供较为实用、可靠的资料。截至 2013 年底，

本所 ETF 持有人数同比增长逾 50%。

(四) 稳步实现期权全真模拟交易上线

在 2012 年模拟交易的基础上，本所进一步从组织架构、规则、业务、技术、市场等方面加快了个股期权全真模拟交易的上线准备工作。本所期权全真模拟交易于 12 月 26 日顺利上线，后续运转良好。

1.制定规则制度，进一步完善业务方案。明确个股期权法律适用、规则制定等若干重大问题，构建了期权基本业务规则及相关配套制度，进一步完善了期权业务方案。

2.完成期权核心交易系统升级和完善工作。根据最新业务方案，对已有的期权核心交易与行情系统进行了升级，大幅提升了系统容量，新增了业务模块。

3.协助券商完成业务和技术准备，稳步推进会员培训和投资者教育工作。制定相关业务指引，向会员提供各类业务参考模板。举办了多期会员业务技术培训、券商讲师培训，培训从业人员达 4.6 万人，投资者达 36 万人。

六、扎实推进债券市场建设，强化风险防范机制

本所在证监会的统一部署和指导下，稳妥有序地推进债券市场产品创新，完善债券市场基础设施，做好市场风险防范与监控，着力扩大债券市场规模。

(一) 全面构建相关规则，稳妥有序推进债券市场产品创新

1.制定并颁布了《国债预发行（试点）交易及登记结算业务办法》相关规则，于 2013 年 10 月，成功推出国债预发行交易，

成为国内首个推出国债预发行交易的交易场所，并在年内平稳完成三次预发行交易。

2.完成并颁布政策性金融债在本所招标发行及交易的相关业务规则，并于2013年12月在本所成功发行首只国开债。

3.发布减记债的配套规则，并积极开展市场动员，推动商业银行在本所发行减记债。此外，积极推进资产支持证券、可交换债、协议回购等产品，完善产品序列，丰富产品结构。

(二) 完善债券市场基础设施，做好市场风险防范与监控

1.大力推进债券交易规则、机制及系统的整合工作。形成债券交易规则整合的初步方案及基本框架，同时完成债券在集中竞价系统和固定收益平台双边挂牌、系统余额互通等工作。

2.不断强化债券市场风险防范机制。一是建立动态风险监测、预警和处置机制，优化债券品种的风险预警监测指标，定期形成风险评估报告，引入熔断机制，完善债券风险处置流程，强化事前预警、事中监管及事后处置制度。二是实行投资者适当性制度，推行合适的产品卖给合适的投资者制度，切实评估投资者对债券产品认知、接受和风险承受的程度，严控风险源头，严格监测债券交易的合规性。三是持续优化债券操作机制，优化业务操作流程，推出产品创新工作指引，建立债券发行登记一站式服务机制，推出债券备案和公司债上市的电子化报送系统。

(三) 稳步推进债券市场发展，扩大债券市场规模

2013年，本所债券挂牌数量、托管量和交易量均达到历史

新高。其中，债券挂牌数量为 1686 只，较上年增加 65%；债券总托管量超过 1.72 万亿元，较上年增加 62%；债券全年交易量达 62.58 万亿元，比上年度增加 65%。

2010-2013 年沪市债券市场情况

	2010年	2011年	2012年	2013年	2012年较 上年增加	2012年较 上年增幅
债券挂牌数 (只)	483	632	1021	1686	665	65.13%
债券托管量 (亿元)	5497	7332	10612	17219	6607	62.26%
债券交易量 (万亿)	7.49	21.10	37.98	62.58	24.60	64.77%

七、围绕本所创新业务发展，深入开展投资者教育与保护

(一) 打造投资者教育品牌，不断创新投资者服务

1.推出“我是股东” - 中小投资者走进上市公司活动，架设投资者与上市公司互动的桥梁。一是由中小投资者海选上市公司，五季网络海选共收到 168 万余张投资者实名投票。二是为中小投资者创造近距离与上市公司高管沟通的机会，先后走访浦发银行、贵州茅台等 18 家上市公司。三是央视、新华社、第一财经、三大证券报等 17 家主流媒体多角度挖掘、全方位报道。四是注重对活动的总结和对文化内涵的提炼，编撰《2013 年上市公司投资者关系管理实践优秀案例集》等，形成品牌。

2.推出“上交所每月问答”，向投资者答疑解惑。通过电话热线、网站、营业部等渠道，定期收集、整理投资者有关问题，运用通

俗、易懂、浅白的语言进行回答，并通过证券报刊以及本所官方微信、微博等渠道刊发。

3.举办“相约面对面”，拉进本所与中小投资者之间的距离。“相约面对面”活动在河南、江苏、上海等地共开展9场（次），本所领导走进券商、营业部等基层一线，倾听投资者的意见和建议，对投资者关注的问题及时给予回应或解释。

（二）紧密围绕创新业务发展，深入开展投资者教育与保护

1.稳步、有序推进个股期权投资者培育。一是做好会员推广培训和会员讲师强化培训，共培训164名“上交所个股期权特约讲师”，各会员面向近36万名投资者开展了个股期权培训。二是推动个股期权投教专区(edu.sse.com.cn/option)顺利上线。三是制作完成个股期权投资者教育系列小折页（每套12个），已有35家会员制作30多万套，将陆续通过营业部发放给投资者。四是积极开展期权投资者适当性管理研究，推动本所相关业务规则制定。

2.进一步贴近市场、贴近投资者，建立“投资者声音快速调研平台”。该平台依托23家试点会员单位的110家营业部，面向中小投资者开展问卷调查，目前已开展四期抽样问卷调查。建立起由证券公司一线资深投顾、分析师组成的所外“通讯员”队伍，进一步提升声音收集的效率。

3.深化媒体合作，不断形成投资者保护舆论氛围。一是借助“我是股东”现场走访、启动仪式等，搭建媒体平台，成员包括央

视、新华社等 17 家财经主流媒体。二是举办“投教媒体培训班”，与一批有影响力的地方媒体建立良好合作机制，加强与地方媒体的互动沟通。三是举办“投教媒体联谊会”，夯实媒体平台，不断形成投资者保护的舆论氛围。

4.不断优化投教网站，网站点击率在上年基础上增长 77%。从投资者需求角度，整合各方资源，持续优化投教网站的内容和形式。面向会员开展了“上交所公开课”征集，择优通过投教网站向广大投资者推送。与华泰证券合作开发上线证券模拟交易系统。投教网站点击量大幅提升，全年点击量共计 5850 万次（含“我是股东”点击量），同比增长 77%。

2013 年，本所开展的一系列自律管理工作，对防范市场风险、规范证券市场发展、保障创新业务开展发挥了积极的作用，取得了明显的效果。下一年，本所将从保护投资者权益出发，更加合理配置监管资源，努力构建高效透明的监管体系，继续探索实践各类监管新手段，进一步提高自律监管的有效性、科学性和公开性，努力维护证券市场“三公”秩序，切实保护投资者合法权益。