为投资者营造更加公平的市场环境
 ——肖钢主席在“公平在身边”投资者保护专项活动启动
仪式上的讲话

同志们，新闻媒体界的朋友们：
 上午好！欢迎大家来到证监会 12386 热线职场调研采
访。12386 热线自 2013 年 9 月开通试运行以来，处理了 7.7
万件投资者有效诉求，逐渐成为广大投资者反映问题、解决
纠纷的主要渠道，成为监管部门联系和服务投资者的重要窗
口。经过多方共同努力，特别是在电信部门的大力支持下，
12386 热线今天实现了全国范围内直拨，让各地投资者能够
公平享受 12386 热线提供的服务。
 借此机会，我很高兴地宣布：以 12386 热线实现全国直
拨为开端，“公平在身边”投资者保护专项活动今天正式启动！
此次专项活动是由证监会投资者保护局、中国证券投资者保
护基金公司、中证中小投资者服务中心共同发起的。举办这
样的活动，目的在于通过具体实在的工作举措，深入贯彻《国
务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益

2
保护工作的意见》，把投资者保护的各项工作要求全面落实
到资本市场改革、发展和监管执法的各个方面、各个环节，
努力营造更加公平的市场环境，让每位投资者，特别是广大
中小投资者真切感受到公平就在自己的身边。
 公平是人类永恒的价值追求，是时代的主旋律和社会进
步的标志。公平是中国特色社会主义的核心价值，维护公平
是落实党的十八大精神，促进社会和谐、实现中华民族伟大
复兴的现实需要。公平更是资本市场健康发展的必然要求。
资本市场参与主体多元、利益诉求多元，没有公平的市场环
境，就不可能保证有活力、有秩序的市场竞争，资本市场配
置资源功能作用就难以有效发挥。因此，确保资本市场公平
是证券监管的主要目标之一。
 公平在身边，就是要让中小投资者公平享有信息知情
权。信息是投资的前提。广大中小投资者在信息获取的链条
上处于劣势地位，让中小投资者公平获得信息，是证券监管
本源性的工作，也是我们最重要的责任。要牢固树立以投资
者需求为导向的工作理念，明确信息披露的内容和标准，使
用浅显易懂的语言，让投资者方便获取信息。同时，要加强
对中小投资者的教育，希望他们认真分析公司基本面，及时
了解公司披露的信息，切忌道听途说，盲目跟风。广大中小

3
投资者特别是新入市的投资者一定要牢固树立风险意识，审
慎决策，理性投资，自担风险，量力而行。
 公平在身边，就是要让中小投资者公平参与决策和管
理。有效参与公司决策，是《公司法》明确赋予投资者作为
公司股东的法定权利。要切实改变中小股东参与决策管理不
方便，中小股东意见不受重视，部分公司甚至刻意限制股东

权利的问题，采取有效措施推动意搥䄹툤Ģ仲䱕票鴬뉱网络تخىᅰ东

㌲髛施㗥袾尔봬뉱仲裁⥄僅度机⥄僅完善的絳ﾐ东

4
益纠纷处理机制，确保受害投资者能够及时获得公平的法律
支持和赔偿救济。
 “公平在身边”投资者保护专项活动是一项持续性工作，
今年要重点抓好以下工作：一是拓展 12386 热线服务功能，
让投资者能够记得住、打得通、办得快、有回音、信得过，
提高投资者满意度。二是建立健全证券期货纠纷调解组织体
系，推动建立全国性纠纷调解组织，继续发挥行业协会和地
方性调解组织作用，实现投资者纠纷调解申请便捷、程序简
化、专业权威、实施有效。三是启动专门机构持股行权试点，
通过示范效应强化中小投资者权利意识，引导其依法行权维
权，督促上市公司完善治理，公平对待所有股东。四是抓好
投资者网站和投资者教育基地建设，让投资者拥有自己的网
站，拥有自己的服务场所和渠道，免费获得更加公平的教育
服务机会。
 “公平在身边”投资者保护专项活动是全方位、综合性、
涉及面广的工作。证监会系统各单位、各部门要按照专项活
动的总体部署，切实履行好工作职责，认真抓好工作落实。
 各市场经营主体要增强投资者保护的责任意识，主动开
展工作，在经营活动的全过程落实好投资者适当性管理、便
利投资者行权、投诉处理、教育服务、风险揭示等工作要求。

5
 广大投资者是投资者保护的主体力量，特别要增强自我
保护能力，依法维护自身合法权益。
 投资者保护工作需要社会各方面的共同努力，更离不开
良好的舆论环境。今天有许多媒体到场，本身也反映了媒体
朋友对投资者保护工作的关注和支持。衷心希望大家继续发
挥好舆论监督、宣传教育的优势和作用，让活动有声音、有
共鸣，促进社会形成共识，共同培育公平、理性的良好市场
文化和氛围。
 最后，预祝“公平在身边”投资者保护专项活动取得圆满
成功！谢谢大家！