

ICS 03.060

CCS A 11

团体标准

T/SAC 002—2024

证券公司客户回访标准

Guide for Specification of Client Review in
securities industry

2024-05-15 发布

2024-05-15 实施

中国证券业协会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 背景 1

4 术语和定义 1

 4.1 客户 1

 4.2 客户回访 1

5 客户回访的分类 1

 5.1 根据业务场景划分 1

 5.2 根据回访方式划分 3

6 客户回访的基本要求 4

 6.1 落实监管规定 4

 6.2 保护客户权益 5

 6.3 防止利益冲突 5

7 客户回访的管理体系 5

 7.1 组织架构 5

 7.2 职责分工 6

 7.3 制度保障 7

 7.4 岗位设置 8

 7.5 技术支持 10

 7.6 外包管理 10

8 客户回访的组织实施 11

 8.1 回访工作准备 11

 8.2 回访工作实施 11

 8.3 回访结果应用 12

 8.4 涉嫌违规事项处置 12

9 附则 13

附录 A 常见客户回访类型及操作要求 14

附录 B 客户回访工作评价指标 18

附录 C 客户回访资料归档登记表 19

附录 D 客户回访方案 20

附录 E 客户回访话术要点示例 20

附录 F 客户回访未触达情形及处理 24

附录 G 客户回访分析示例 27

附录 H 客户回访工作年度总结报告示例 28

图 1 客户回访组织实施..... 11

表 A.1 常见客户回访类型及操作要求..... 14

表 B.1 客户回访工作评价指标..... 18

表 C.1 客户回访资料归档登记表..... 19

表 D.1 客户回访方案..... 20

表 F.1 客户回访未触达情形及处理..... 24

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国证券业协会投资者服务与保护专业委员会提出。

本文件起草单位：华安证券股份有限公司。

本文件起草人：刘晓东、余海春、张文、姜利泉、钱家悦、戴钰、刘俊、刘芷清、王烨、钱文君。

本文件为首次发布。

1 范围

本文件提供了证券公司客户合规性回访的工作要求、管理体系和组织实施标准，以及在具体实施过程中可能遇到的场景的建议处理方法，适用于证券公司客户回访工作的管理与实施。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容（包含注明“来源”内容）通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DA/T 79-2019 证券业务档案管理规范

3 背景

近年来，多项关于建立健全证券公司客户回访机制与指导客户回访工作开展的制度有效实施，取得良好效果。为落实建设以投资者为本的资本市场，在制度机制设计上更加体现投资者优先，加大举措增强投资者的获得感和安全感，本文件结合相关规定及证券行业发展特点，将证券公司客户回访工作进一步标准化，建立客户回访团体标准，标准内容突出以投资者为本的理念，指导证券公司客户回访工作有效执行。本文件供会员单位或社会组织自愿采用。

4 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

4.1 客户 client

客户是指在证券公司开户或就获取产品和服务与证券公司签订协议的自然人、法人、非法人组织等。

4.2 客户回访 client review

证券公司向客户了解销售产品或提供服务的过程是否符合相关要求的行为。

5 客户回访的分类

5.1 根据业务场景划分

5.1.1 新开户回访

经纪业务中对新开资金账户和证券账户的客户，证券公司宜及时进行回访，回访确认后新开账户方可使用。〔来源：证券经纪业务管理办法，第三十一条〕其中宜特别关注非现场开户客户。

5.1.2 新增交易权限回访

经纪业务中对新增相关交易权限的客户，在开通相应交易权限后三十日内完成回访。〔来源：证券经纪业务管理办法，第三十一条〕

5.1.3 异常情形回访

经纪业务中对账户使用、资金划转、证券交易等存在异常情形的客户进行回访。〔来源：证券经纪业务管理办法，第三十一条〕

a) 账户使用异常情形参考：单个客户账户在多个设备或站点登录交易、多个客户账户在同一个设备或站点登录交易以及其他可能不符合账户实名制要求的情形。

b) 资金划转异常情形参考：客户账户出现大额资金划转，大额资金划转的金额标准宜参照反洗钱主管部门制定的大额交易报告相关标准。

c) 证券交易异常情形参考：客户账户发生虚假申报、拉抬打压股价、维持涨（跌）幅限制价格、自买自卖或者互为对手方交易、严重异常波动股票申报速率异常以及违反法律、行政法规、部门规章、规范性文件或者各证券交易所业务规则的其他异常交易行为。

5.1.4 其他客户回访

经纪业务中除新开户、新增交易权限、账户异常交易等已即时完成回访的情形外，其他客户每年回访比例不得低于上年末客户总数（不含休眠账户及中止交易账户客户，下同）的 5%。〔来源：证券经纪业务管理实施细则，第十二条〕此处宜关注其他存量客户的回访。

经纪业务中所有回访类型总计，每年回访比例不得低于上年末客户总数的 10%。〔来源：证券经纪业务管理实施细则，第十二条〕

5.1.5 适当性回访

证券公司宜对购买产品或接受服务的客户，每年抽取不低于上一年度末购买产品或接受服务的投资者总数（含购买或者接受产品或服务风险等级高于其风险承受能力的投资者，不含休眠账户及中止交易账户投资者）的 10% 进行回访。〔来源：证券经营机构投资者适当性管理实施指引（试行），第二十三条〕宜关注该比例是对于需要做适当性管理的客户数量。

宜特别关注增加适当性回访频次的情形：证券公司向普通投资者销售高风险产品或者提供相关服务。〔来源：证券期货投资者适当性管理办法，第二十条〕

5.1.6 相关业务回访

a) 代销金融产品。证券公司宜在客户回访制度中专门明确代销金融产品的回访要求，以及时发现并妥善处理不当销售金融产品及其他违法违规问题。〔来源：证券公司代销金融产品管理规定，第十八条〕

b) 场外期权。证券公司应当至少每年对投资者的资质复核一次，并通过定期回访、监测评估等方式确保投资者持续符合适当性管理要求。〔来源：证券公司场外期权业务管理办法，第三十二条〕建议与适当性回访相结合并作为工作重点。

c) 基金销售。基金销售人员应当积极为投资者提供售后服务，回访投资者，解答投资者的疑问。〔来源：证券投资基金销售人员职业守则，第二十五条〕

d) 相关募集工作。证券公司宜在回访制度中关注相关募集工作，对购买基金产品或者服务的普通投资者定期抽取一定比例进行回访，对持有 R5 等级基金产品或者服务的普通投资者增加回访比例和频次。〔来源：基金募集机构投资者适当性管理实施指引（试行），第十二条〕

募集机构应当在投资冷静期满后，指令本机构从事基金销售推介业务以外的人员以录音电话、电邮、信函等适当方式进行投资回访。回访过程不得出现诱导性陈述。募集机构在投资冷静期内进行的回访确认无效。〔来源：私募投资基金募集行为管理办法，第三十条〕

5.1.7 执业情况回访

a) 证券公司每年宜对证券经纪人招揽和服务的客户进行回访，了解证券经纪人的执业情况，并作出完整记录。负责客户回访的人员不得从事客户招揽和客户服务活动。〔来源：证券经纪人管理暂行规定，第十六条〕

b) 证券公司从事证券投资顾问业务，应当建立客户回访机制，明确客户回访的程序、内容和要求，并指定专门人员独立实施。〔来源：证券投资顾问业务暂行规定，第二十一条〕

c) 证券公司宜按监管要求或自身实际需要开展相关回访工作，例如对拟离职人员、被投诉人员名下客户进行回访，了解该人员的服务情况、是否存在违规行为；在投诉事项处理完结前，对提出投诉的客户进行回访，了解是否存在投诉纠纷未了事项、客户对投诉处理及证券公司服务是否满意。〔来源：相关通知〕

回访类型包括但不限于上述类型，宜对专门列明的回访类型严格对照落实，相关业务、服务回访和适当性管理回访如有重叠可合并进行，为严格落实投资者保护工作，宜选取覆盖较多客户的比例对照落实。

5.2 根据回访方式划分

5.2.1 人工电话回访

人工电话回访是指回访人员通过电话外呼，按照规定的回访要点向客户提问，并记录客户的回答结果的回访方式，通话录音及回访结果等随系统以电子化形式保存。人工电话回访适用于高风险业务或产品相关的回访场景，以便及时判断客户是否知悉相关风险、是否存在工作人员违规行为或投诉事项，可以在异常情形回访、高风险的产品及服务回访、拟离职人员名下客户回访、被投诉人员名下客户回访、

投诉事项处理完结回访等场景使用。

5.2.2 智能语音回访

智能语音回访是指证券公司通过智能外呼系统电话联系客户，按系统预设的回访要点向客户播报规定的回访内容，并对客户的回答进行识别与判断，自动生成记录结果的回访方式，通话录音及回访结果等随系统以电子化形式保存。智能语音回访适用于新开户、中低风险业务或产品相关的回访场景，推荐新开户回访、中低风险的产品及服务回访、客户满意度回访等场景使用。

5.2.3 问卷回访

问卷回访是指证券公司通过业务终端、交易终端、官方网站、邮箱、短信和即时通讯等渠道向特定客户发布既定内容的电子问卷或通过信函方式发放纸质问卷，由客户进行填写反馈，证券公司进行收集、留痕。宜关注非强制问卷回访存在滞后性，适用于低风险业务或产品相关的回访场景，推荐低风险的产品及服务回访、经纪人执业情况回访、客户满意度回访等场景使用。设置为必要环节、不可自行关闭的强制性问卷回访可适用于大部分回访场景，宜关注在业务系统中设置自动触发环节。

5.2.4 即时通讯回访

即时通讯回访是指回访人员通过短信、微信、5G 消息等方式，与客户实时地传递文字、文件、语音以及视频等，并对回访结果进行收集、留痕。即时通讯回访适用于低风险业务或产品相关的回访场景，推荐低风险的产品及服务回访、客户满意度回访，以及多种方式无法联系到客户等场景使用。

5.2.5 面见回访

面见回访是指回访人员直接面见客户，通过现场访谈和填写回访纪要的方式进行信息交互，并对访谈过程以视频或音频的方式记录，证券公司进行收集、留痕。面见回访适用于高风险业务或产品相关的回访场景，以便详细了解客户情况，及时判断客户是否知悉相关风险、是否存在工作人员违规行为或投诉事项，推荐在异常情形回访、高风险的产品及服务回访、拟离职人员名下客户回访、被投诉人员名下客户回访、投诉事项处理完结回访、证券公司需要详细了解客户情况、客户提出面见需求等场景使用。

6 客户回访的基本要求

客户回访旨在及时了解和掌握客户需求，持续改进产品和服务，保障客户合法权益，促进证券公司业务规范发展。证券公司相关部门及人员在客户回访各环节宜严格落实监管规定、切实保护客户权益及个人信息、坚决回避利益冲突。

6.1 落实监管规定

证券公司开展客户回访工作，不仅是完善自身客户服务体系的需要，同时也是落实反洗钱、客户账户实名制、投资者保护和适当性管理等监管规定的需要，证券公司开展业务过程中宜严格按照证券行

业相关监管规定和要求，组织开展客户回访工作。

6.2 保护客户权益

在开展客户回访工作过程中，证券公司宜充分尊重客户意愿、考虑客户体验，选择合适的回访方式、选定适宜的回访时间、保持合理的回访频次、采用清晰易懂的话术，确保回访工作有效开展。

证券公司及相关工作人员对在客户回访过程中所接触或获知的客户信息或资料予以保密，自觉维护客户个人信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私不受侵犯。

6.3 防止利益冲突

为保护客户权益、防范业务风险，证券公司确保回访人员在执行回访任务时不存在利益冲突，回访人员不得对与本人有营销服务或有直接利益相关的客户进行回访，负责客户回访的人员不得从事客户招揽和客户服务活动。涉及回访人员被客户投诉的情况，宜由客户回访管理人员重新指定与被投诉事项无直接利益关系的回访人员对该客户进行回访。

7 客户回访的管理体系

7.1 组织架构

客户回访宜同时关注业务流程及内部控制两个方面，证券公司宜明确客户回访是业务流程的重要环节，需要纳入业务统一管理，避免出现回访执行与业务管理要求不一致的情形；同时，证券公司建立科学合理的客户回访组织架构，各相关部门宜各司其职、勤勉尽责，从职责分工、制度建设、岗位设置和技术支持等方面保障客户回访工作顺利开展，确保沟通协作和信息互通，提升客户回访工作质量和客户服务水平。证券公司可根据本公司实际情况和需要，采用以下管理模式来开展客户回访工作。

7.1.1 总部集中管理模式

a) 证券公司可以根据业务需要，总部设置回访工作管理部门负责公司客户回访的统筹管理。采用总部集中模式的证券公司宜在总部指定部门负责公司客户回访的统筹管理，指定部门或机构负责回访执行工作，管理及执行部门可为同一部门。回访执行机构包括受委托的第三方专业机构。

b) 部分证券公司的客户回访管理工作由多个业务部门自行管理，并由专门部门按照业务部门要求执行回访工作，建议该种形式宜指定总部部门统筹管理。

7.1.2 总分结合管理模式

a) 证券公司可以根据业务需要，总部设置回访工作管理部门负责公司客户回访的统筹管理，由区域集中机构或分支机构协助管理并负责回访执行工作。一般可分为：总部+区域集中机构、总部+分支机构、总部+区域集中机构+分支机构，以及第三方专业机构与前三者相结合的形式。区域集中机构，一般是指证券公司的分公司或具有管理职能的中心营业部等。

b) 总分结合管理模式适宜“工作人员-客户”稳定对接的工作模式，建议该种形式宜提高总部部门统筹权限，通过制定数据报送途径等方式加强监督。

7.1.3 补充工作组模式

a) 证券公司可以根据业务需要，由客户服务中心管理、执行回访工作，为最普遍模式。证券公司宜关注客户服务中心职责一般为执行业务部门的需求，回访、汇总、反馈回访结果，缺少督导职责。

b) 宜在客户服务中心设置回访工作组，由客户服务中心、业务部门相关人员组成。工作组作为实际统筹机构，并确定责任人，各业务部门宜指定回访工作负责人，当客户回访中涉及具体业务场景时，作为该回访工作的共同责任人。

7.2 职责分工

7.2.1 统筹管理部门或机构职责

作为证券公司客户回访工作的统筹管理部门，主要职责包括但不限于：

a) 组织建立本公司客户回访制度，协调各业务部门建立和完善客户回访部门制度及流程，制度中宜明确规定业务部门、分支机构的职责和对第三方专业机构的管理（7.3）。

b) 组织建立和完善本公司客户回访电子系统、智能系统。

c) 监督执行部门按要求完成客户回访。

d) 组织协调本公司相关部门对回访结果进行应用。

e) 明确具体业务的回访标准、制定回访话术要点、确定需回访的客户类别或范围，对回访人员进行培训，并对回访工作落实情况进行监督。

f) 总部统筹管理部门负责人、客户所对应的分支机构的负责人、业务部门回访负责人均宜设置为本公司客户回访管理工作责任人，对客户回访管理履行相应责任。

7.2.2 执行部门或机构职责

作为证券公司客户回访工作的执行部门，主要职责包括但不限于：

a) 按制度和流程要求执行本公司客户回访工作。

b) 组织协调本公司相关部门对回访结果进行应用。

c) 及时反馈客户回访工作中遇到的特殊情况、异常情形，畅通报告路径。

d) 对客户回访工作资料进行归集、整理，并妥善保管。

e) 落实客户回访相关培训。

执行部门一般为客户服务中心或第三方专业机构，工作制度及履职重点宜关注时效、执行、客户信息保护方面。

7.2.3 业务部门职责

- a) 提出回访需求，宜重点关注时限要求及必要回访内容。
- b) 明确具体业务的回访标准、制定回访话术要点、确定需回访的客户类别或范围。
- c) 对回访人员进行培训，并对回访工作落实情况进行监督。

7.3 制度保障

证券公司应建立由相对独立人员对重点客户进行定期回访的制度。[来源：证券公司内部控制指引，第四十五条]证券公司的客户回访制度宜明确各类客户回访工作的分工、要求和时限等，并对公司客户回访工作的执行情况进行评价。证券公司可根据本公司实际情况和需要，在制度中明确以下重点内容。

7.3.1 明确职责分工

证券公司宜在制度中明确回访工作职责分工，可以设置客户回访管理部门负责回访工作的整体流程及标准框架等；回访前、回访后工作宜根据业务归属由相应部门负责；相关部门和机构宜在职责范围内积极配合回访工作的组织和落实。

7.3.2 明确工作流程

证券公司宜在客户回访制度中明确客户回访工作流程，包括但不限于客户回访工作的准备、实施、结果应用等。

7.3.3 明确时限要求

证券公司宜在客户回访制度中明确各类客户回访工作的时限要求，其中重点关注：

- a) 新开户回访：应在账户可使用之前完成客户回访工作。
- b) 异常情形回访：应在发现异常情形后的两个交易日内开展客户回访工作。
- c) 适当性回访：宜在每个自然年度结束前完成客户回访工作，新增交易权限应在三十个自然日内完成客户回访工作。
- d) 经纪人执业情况回访：宜在每个自然年度结束前完成客户回访工作。
- e) 其他类型回访：宜根据具体业务需要适时开展客户回访工作。

相关示例见附录 A，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

7.3.4 明确人员任职要求

证券公司宜明确客户回访相关岗位人员的具体任职要求，并按照客户回访工作开展的实际需要任用相关岗位人员，不强制要求进行岗位专一、隔离，但宜严格遵守回避利益冲突的要求。

客户回访相关岗位人员的任职要求宜根据工作内容进行差异化设定，具体任职要求包括但不限于：

- a) 熟悉客户回访相关法律法规、部门规章及自律规则等，具有较强的管理能力和理解能力，了解客户回访工作全流程，掌握一定的沟通技巧。

b) 具备证券专业知识以及客户服务专业能力、数据和信息分析能力、培训讲师专业能力、系统运维能力。

c) 宜重点关注劳务派遣人员的资质，建议证券公司可以通过自行设置客户回访人员任职能力测试等方式，确保其符合岗位任职要求。

7.3.5 明确保护个人信息

证券公司宜完善内部信息管理机制，遵守个人信息保护管理相关规定。根据客户回访工作需要最小范围收集客户个人信息，防止在客户回访执行过程中泄露客户资料、商业秘密等信息，或者被不当利用，并对客户信息予以保密。在向外部单位履行涉及客户信息的数据报送义务时，宜明确责任部门，按照监管机构的有关要求落实数据安全措施。

a) 收集的客户个人信息宜与实现业务功能有直接关联。直接关联是指没有该信息的参与，业务功能无法实现。

b) 自动采集客户个人信息的频率宜是实现业务功能所必需的最低频率。

c) 直接或间接获取客户个人信息的数量宜是实现业务功能所必需的最少数量。

d) 开展客户回访前，客户服务条款宜载明根据相关要求，向客户告知个人信息处理规则，包括处理目的、处理方式和处理的个人信息种类、保存期限等内容。

7.3.6 明确培训机制

证券公司宜定期或不定期对客户回访岗位人员进行培训，包括但不限于岗位技能培训、服务技能培训、合规培训等。证券公司客户回访制度宜明确培训的频次，建议不低于每年一次。

7.3.7 明确评价机制

证券公司宜建立和完善客户回访工作评价指标体系、评价机制及具体标准，并由客户回访管理部门按年度组织对执行客户回访工作的部门或机构进行评价，相关评价指标示例参见附录B，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。客户回访工作由本公司机构承担执行的，客户回访工作评价结果宜统一纳入本公司年度机构运营内控评价、合规评价范畴；客户回访工作由第三方专业机构负责实施的，客户回访工作评价结果宜纳入合作第三方专业机构的准入退出评估范畴。

7.4 岗位设置

证券公司可根据本公司实际情况和需要，在遵循回避利益冲突的前提下，根据自身实际设置下列岗位，实施各岗位轮岗或兼岗。

7.4.1 客户回访管理岗

负责客户回访任务的组织分配、实施管理和检查监督，确保客户回访工作有效完成，完善客户回访工作制度和流程。

客户回访管理岗主要职责如下：

- a) 通过回访任务系统，统一组织分配各类型回访任务至客户回访执行岗。
- b) 通知回访执行人员在规定任务期限内执行客户回访任务。
- c) 实时监测回访执行人员任务完成进度，并做好相应提醒。
- d) 做好回访质检人员质检结果的复核工作，并公布评价结果。

7.4.2 客户回访质检岗

负责对客户回访工作全流程进行质检分析，及时发现存在的问题，并提出相应整改措施。质检岗可由证券公司其他部门人员兼任。

客户回访质检岗主要职责如下：

- a) 确定各回访类型相关要求。
- b) 定期质检回访内容，对发现的问题及时提出整改措施。
- c) 汇总回访执行效果，做好执行人员回访质量评价。
- d) 不定期召开回访质量分析会，协助培训人员开展人员培训工作。

7.4.3 客户回访培训岗

负责制定客户回访培训计划，编制培训资料，并实施培训工作。培训岗可由证券公司其他部门人员兼任。

客户回访培训岗主要职责如下：

- a) 根据业务开展需要，确定培训时间、频次及内容。
- b) 通知相关人员参与培训，记录、统计人员参训情况。
- c) 采用合适的方式实施培训。
- d) 定期总结分析培训效果，提升培训质量。

7.4.4 客户回访执行岗

负责客户回访任务的具体执行、客户回访资料的登记与归档、客户回访信息的收集、分发与反馈，相关客户回访资料归档登记表示例见附录 C，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

客户回访执行岗主要职责如下：

- a) 熟悉回访话术及回访相关要求。
- b) 根据要求及时执行回访任务，遇到异常情况及时反馈相关人员。
- c) 结束回访任务时，做好回访登记，记录客户相关建议和诉求。
- d) 定期或不定期做好回访工作总结，包括但不限于执行任务数量、遇到的问题等，按要求参加培训，持续提升客户回访工作质量。

7.4.5 客户回访运维岗

负责客户回访系统的运行维护，制定系统应急处理方案，针对客户回访系统的使用需求及使用过程异常情况，会同系统开发厂商完成优化工作。运维岗可由证券公司其他部门人员兼任。

客户回访运维岗主要职责如下：

- a) 回访系统的搭建、运行维护，定期收集汇总系统相关意见和建议，提升系统使用体验。
- b) 智能外呼回访知识内容维护、人机交互设计、调优训练、性能测试等工作。
- c) 通过服务数据标注、问题优化、客户满意度分析等，推动智能回访服务能力提升。
- d) 配合相关人员对客户回访结果数据进行统计分析。

7.5 技术支持

7.5.1 客户回访系统建设

证券公司宜建立客户回访电子管理系统，具体功能包括但不限于回访人员及权限管理、回访任务及流程管理、回访话术及问卷管理、回访档案资料管理、系统日志管理，在客户管理中增加回访模块。

7.5.2 客户回访系统维护

证券公司宜安排专门技术人员负责客户回访系统的运行维护，确保系统的安全、高效、稳定、可持续运行。建立适度的冗余备份机制，制定系统应急处理方案，保障客户回访工作的正常开展，确保客户回访电子数据的安全完整。

7.6 外包管理

委托第三方专业机构实施客户回访的证券公司，宜参照 7.2、7.3 及 7.4 要求，加强机构准入和客户回访人员管理，确保客户信息安全，相应的法律责任由证券公司承担。[来源：证券经纪业务管理实施细则，第十二条]

- a) 证券公司宜建立对合作第三方专业机构的准入退出评估机制，且符合以下要求：

- 1) 具有完整的法人治理结构和内部组织架构；
- 2) 具有相应的业务资质和经营许可，符合法律法规备案要求；
- 3) 具有良好的信誉和财务状况；

4) 不存在影响合作的内部或外部阻碍，包括但不限于受到有关部门立案调查、存在重大违法行为或可能影响合作的仲裁或诉讼。

- b) 证券公司宜加强涉及第三方专业机构合作客户回访业务投诉的管理，客户因证券公司与第三方专业机构合作提供产品或服务而产生民事纠纷的，证券公司宜要求相关第三方专业机构配合处理投诉纠纷，对投诉纠纷事项进行核实，及时提供相关情况，促进投诉纠纷顺利解决。

8 客户回访的组织实施



图 1

8.1 回访工作准备

8.1.1 制定回访方案

回访工作相关部门（7.2.1、7.2.2、7.2.3）制定回访方案，包括客户回访目的和要求、实施计划和步骤、回访的类型和方式、回访客户的范围。客户回访方案示例见附录 D，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

8.1.2 确定回访内容

回访工作相关部门（7.2.1、7.2.2、7.2.3）根据客户回访事项和适当性要求确定客户回访内容。相关示例见附录 A、附录 E，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

8.2 回访工作实施

8.2.1 生成回访任务

按照客户回访工作的具体要求确定回访目标客户，由系统生成、系统分配客户回访任务，如有必要也可以通过系统手工录入的方式生成回访任务。

a) 确定实施客户回访人员名单，明确回访责任（7.4.1、7.4.4）。

b) 做好回访宣传投资者教育工作，在办理业务时向客户做好回访提醒。

8.2.2 执行回访任务

客户回访执行岗（7.4.4）宜在规定时间内，使用规范话术，收集客户回访数据，完成客户回访任务，回访未触达客户的情形及对应建议处理方式参见附录 F，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

8.2.3 规范回访登记

证券公司宜规范登记客户回访情况，登记要素包括客户身份信息、回访类型、回访方式、回访完成情况等。

8.2.4 回访资料管理

客户回访资料宜由专人负责保管。客户回访记录无论通话录音、电子介质或书面方式载体，所有回访资料保存期限不得少于 20 年。客户回访资料归档登记表示例参见附录 C，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

8.3 回访结果应用

8.3.1 回访结果统计分析

回访工作统筹管理部门（7.2.1）宜定期或不定期对客户回访结果数据（回访客户数、回访完成率、各问题答案的回答客户数及占比等）进行统计分析，充分使用回访结果，助力公司业务发展，客户回访分析示例参见附录 G，证券公司宜根据自身业务实际扩充完善。

8.3.2 回访结果应用方式

客户回访结果的应用方式包括但不限于：

a) 将产品与服务类回访的结果数据反馈给相关部门，可用于结合证券公司实际业务发展情况改进产品和服务质量。

b) 掌握证券公司及工作人员的合规经营展业情况，对发现的违规情形及时进行核实、处理，对可能存在风险的事项及时进行干预、解除，加强公司合规风控水平。

c) 通过对客户提出的意见、建议的统计与分析，了解证券公司为客户提供的交易终端使用便捷性、系统运行稳定性、客户使用满意度以及客户对新功能的需求等情况，可用于证券公司完善相关系统建设。

d) 通过对回访结果数据的综合分析，对证券公司运营情况进行整体把握，优化相关制度流程，为证券公司各项经营决策提供参考依据和数据支持。

8.3.3 回访结果异议处理

客户所属分支机构或证券公司相关部门对客户回访结果存在异议的，包括但不限于产品和服务质量、违规情形、系统建设等方面，可向客户回访管理部门进行反馈，由客户回访管理部门会同相关业务部门进行核实，并给出核实结果及处理建议。

客户回访执行人员对回访结果存在异议的，可向客户回访管理人员进行反馈，由客户回访管理人员进行核实，并给出核实结果及处理建议。

证券公司宜在制度中专门设置该环节。

8.4 涉嫌违规事项处置

证券公司在回访过程中发现涉嫌违规事项，可建立事件上报处置流程。

a) 回访执行部门在回访过程中发现涉嫌违规事项，可向回访管理部门上报。

b) 回访管理部门分析评估涉嫌违规事项后，可向风险管理部门或相关业务管理部门报告。

9 附则

9.1 本文件所称“交易日”、所称“内”包括本数。

9.2 本文件规定事项，如遇当地监管机构要求或其他法律法规另有要求的，应从其规定。

附录 A
(规范性)

常见客户回访类型及操作要求

表 A.1 常见客户回访类型及操作要求

序号	回访类型	回访对象	回访比率	回访时间要求	回访方式	回访关注要点	参考文件
1	新开户回访	新开资金账户和证券账户的客户	100%	账户可使用前	所有回访方式中的任一种。	包括但不限于： 1、确认客户身份；客户委托他人代理开户的，应向客户确认代理人身份及代理权限； 2、确认客户已阅读各类风险揭示文件并理解相关条款； 3、确认客户开户为其真实意愿； 4、提醒客户自行设置和妥善保管密码。	《证券经纪业务管理办法》 《证券经纪业务管理实施细则》 《证券账户非现场开户实施细则》
		非现场新开户客户	100%	账户可使用前	所有回访方式中的任一种。单向视频开户必须人工电话。	包括但不限于： 1、客户身份识别； 2、客户开户意愿； 3、关注投资者是否对不同市场交易规则的差异有清晰的了解、在开户过程中是否认真阅读并亲自签署了风险揭示书。	《证券账户非现场开户实施细则》
2	新增交易权限	新增设定准入条件的交易权限的客户	100%	交易权限开通后三十个自然日内	所有回访方式中的任一种。	1、客户账户权限变动确认； 2、证券公司从业人员是否违规操作客户账户； 3、适当性等关注点。	《证券经纪业务管理办法》 《证券经纪业务管理实施细则》 《证券期货投资者适当性管理办法》

常见客户回访类型及操作要求（续）

3	异常情形回访	账户使用、资金划转、证券交易等存在异常情形的客户	100%	两个交易日内	所有回访方式中的任一种，建议人工参与回访。	包括但不限于： 1、对异常情形的询问，应当注意识别客户身份及是否为本人操作，关注可能的风险； 2、是否向投资者充分揭示风险。	《证券经纪业务管理办法》 《证券经纪业务管理实施细则》
4	适当性回访	购买产品或接受服务的客户（包括但不限于购买金融产品、签约投顾服务等客户）	上一年度末购买产品或者接受服务的客户总数（含购买或者接受产品或服务风险等级高于其风险承受能力的客户，不含休眠账户及中止交易账户）的 10%	每个自然年度结束前	所有回访方式中的任一种。	包括但不限于： 1、客户身份识别； 2、客户是否按规定签署《投资者基本信息表》《投资者风险承受能力评估问卷》； 3、客户是否知晓产品或服务的相关业务规则等； 4、客户是否知晓自己的风险承受能力等级、购买的产品或者接受服务的风险等级以及适当性匹配意见； 5、客户是否知晓承担的费用以及可能产生的投资损失； 6、证券公司人员是否违规操作客户账户； 7、客户是否存在全权委托； 8、是否存在《证券期货投资者适当性管理办法》第二十二条情况。	《证券经纪业务管理办法》 《证券经纪业务管理实施细则》 《证券经营机构投资者适当性管理实施指引》 《证券公司代销金融产品管理规定》 《证券公司场外期权业务管理办法》 《基金募集机构投资者适当性管理实施指引（试行）》及其他业务办法等
		购买代销金融产品、场外期权业务等专门提示的服务或产品的客户	1、确保在适当性回访比例中包括专门业务的回访； 2、宜对购买高风险产品的普通投资者明显增加其回访次数。	每个自然年度结束前	所有回访方式中的任一种。		

常见客户回访类型及操作要求（续）

5	执业情况回访	经纪人、证券投资顾问名下客户	经纪人、投资顾问名下客户，可与适当性回访比例结合。	每个自然年度结束前	所有回访方式中的任一种，宜关注不得由从事招揽客户、服务的人员进行回访。	包括但不限于： 1、经纪人、投资顾问的执业情况； 2、经纪人、投资顾问是否违规操作客户账户、违规推荐产品或接受客户全权委托等。	《证券经纪人管理暂行规定》 《证券经纪业务管理办法》 《证券经纪业务管理实施细则》 《证券投资顾问业务暂行规定》
6	其他应关注的回访类型	购买了私募基金的客户	100%，可以结合合同和机构投资者因素	在投资冷静期满后（此处回访是业务流程重要环节）	以录音电话、电邮、信函等适当方式。	包括但不限于： 1、客户是否知悉投资冷静期的起算时间、期间以及享有的权利； 2、客户是否知悉风险揭示、未来可能承担投资损失； 3、《私募投资基金募集行为管理办法》第三十条和《基金募集机构投资者适当性管理实施指引（试行）》第十三条规定的内容。	《私募投资基金募集行为管理办法》
		拟离职人员名下客户	拟离职人员名下客户，可与适当性回访比例结合。	人员离职前	所有回访方式中的任一种。	包括但不限于： 证券公司人员是否存在操作客户账户、违规推荐产品、承诺收益或接受客户全权委托等违规行为。	相关通知
		被投诉人员名下客户	被投诉人员名下客户，可与适当性回访比例结合。	投诉事项处理完结后			

常见客户回访类型及操作要求（续）

补充：

- 1、宜关注资金账户包括普通资金账户、信用资金账户、衍生品资金账户等；
- 2、回访金融产品户等情形时，宜关注受访者是否为对应产品的实际管理人；
- 3、对除新开户、新增交易权限及账户使用、资金划转、证券交易等存在异常情形之外的其他经纪业务客户，每年回访比例不得低于上年末客户总数（不含休眠账户及中止交易账户客户）的 5%；
- 4、证券公司开展经纪业务回访工作的，每年回访比例不得低于上年末客户总数的 10%；
- 5、回访如有重叠可合并进行，为保障落实投资者权益保护，建议选取覆盖回访人数较多的方案进行操作；
- 6、回访方式宜从其相关制度要求；无特别要求的，可选择所有回访方式中的任一种，也可按需使用多种方式组合回访；为保障投资者权益，异常情形、高风险业务宜使用人工回访。

附录B
(资料性)
客户回访工作评价指标

表 B.1 客户回访工作评价指标

评价周期		评价时间		评价组织部门					
评价说明									
客户回访评价指标		工作的制度与合规情况 （权重30%）			工作执行情况 （权重50%）			结果与资料管理情况（权重20%）	
主要评价内容 参评单位		制度与流程 (10%)	岗位要求 (10%)	信 息 保密 (10%)	任务完成 率 (20%)	执行 登记 (10%)	异常 情形 处理 (20%)	编写回 访报告 (10%)	管理回 访资料 (10%)
单位A(回访执行 部门或机构)	得分								
	评价简述 （若有）								
单位B(回访执行 部门或机构)	得分								
	评价简述 （若有）								
.....							（宜 关注 应急 能力）		

附录C
(规范性)

客户回访资料归档登记表

表 C.1 客户回访资料归档登记表

序号	归档日期	客户账号	客户姓名	回访任务名称	归档人姓名	备注
1	年/月/日					
2	年/月/日					
3	年/月/日					
...						
备注：以上要素宜在回访系统内实现。						

附录D
(规范性)

客户回访方案

表 D.1 客户回访方案

回访需求部门：方案制定时间： 年/月/日

回访目的	
回访实施计划	1、确定回访类型、回访对象、回访比率、回访时间要求； 2、确定回访实施步骤，如回访方式、回访任务分配渠道等。 (参照附录A 常见客户回访类型及操作要求)
回访时间	年/月/日
回访类型	☐ 新开户回访 ☐ 适当性回访 ☐ 异常情形回访 ☐ 其他_____
回访方式	☐ 人工电话 ☐ 智能语音 ☐ 问卷 ☐ 即时通讯 ☐ 面见
回访客户范围	
回访实施部门	
回访人员	
回访风险提示	☐ 是 ☐ 否

备注：以上要素宜在回访系统内实现。

附录 E
(资料性)
客户回访话术要点示例

E.1 客户回访开头语

示例 1:

您好！我是 XXX 证券 XXX 部工作人员，工号是 XXX。请问您是 XXX 先生（女士）吗？

（客户回答：是本人）今天打电话是想就**（回访业务类型）对您做一个简单的回访，耽误您两分钟，请问您现在方便吗？

a)（客户回答：方便）谢谢！

b)（客户回答：不方便）很抱歉，打扰了！请问您大概什么时间有空？

1)（客户提供方便时间）谢谢！到时候我们再联系您。（记录客户方便时间，在客户方便时再联系重新进行回访）

2)（客户暂时不确定或暂时无法提供）我们改日再联系您。祝您愉快！再见！

3)（客户明确拒绝再联系）很抱歉，打扰了！祝您愉快！再见！

示例 2:

您好！我是**证券**部工作人员，我的工号是**。请问您是***先生（女士）吗？

（客户回答：非本人）很抱歉，打扰了！请问您知道***先生（女士）的联系方式吗？

a)（客户回答：知道）方便提供一下他（她）的联系方式吗？

1)（客户愿意提供）谢谢！（记录客户联系方式，稍后联系客户重新开始回访）

2)（客户不愿提供）打扰了！祝您愉快！再见！

b)（客户回答：不知道）很抱歉，打扰了！祝您愉快！再见！

E.2 回访场景话术

E.2.1 新开户回访话术

a) 请问开户是您本人真实意愿吗？

b) 请问您是否已阅读并充分理解开户协议相关条款？

c) 温馨提示：请您务必妥善保管好自己的账户和密码，切勿交由他人使用或操作。

E.2.2 异常情形回访话术

a) 请问账户是您本人操作吗？

b) 我司发现您的（账户使用、资金划转、证券交易等）存在异常情形，在此郑重提醒：请您务必妥善保管好自己的账户和密码，切勿交由他人使用或操作，也不得借用他人账户使用。（账户使用、资金划转、证券交易等）必须严格遵守相关法律法规。对于违规行为，我司有权对（账户使用、资金划转、证券交易等）进行限制，并上报监管机构。

E. 2.3 适当性回访话术

a) 请问账户是您本人操作吗？

b) 请问是您本人自愿申请并亲自办理（开通交易权限/购买金融产品/签约投顾服务等）的吗？

c) 请问您是否自愿并按规定签署了相关协议及问卷？

d) 请问您是否已知晓所购买产品或接受服务的业务规则；请问您是否已阅读并充分理解产品或服务相关风险揭示书等文件内容；请问您是否已知晓自己的风险承受能力等级、购买的产品或者接受服务的风险等级以及适当性匹配意见；是否知晓承担的费用以及可能产生的投资损失？

e) 按规定，我公司工作人员在产品销售或提供服务的过程中，不允许发生违规代客操作或接受全权委托等损害您合法权益的行为。请问我司工作人员是否存在上述违规行为？

f) 温馨提示：您账户的 XXX 信息（常用联系方式、家庭住址、身份证有效期等基本信息，但应注意个人信息保护）近期若有变更，可及时在我司交易软件等办理更新。（证券公司回访人员涉及第三方外包人员、劳务派遣人员、营业部人员等，考虑到客户信息安全，宜慎重由回访人员进行知悉并核对）。

g) 根据客户情况适当增加《证券经营机构投资者适当性管理实施指引（试行）》第二十三条、《私募投资基金募集行为管理办法》第三十条和《基金募集机构投资者适当性管理实施指引（试行）》第十三条内容。

E. 2.4 经纪人执业情况回访

a) 请问您对XXX的服务满意吗？

b) 按规定，我公司工作人员在产品销售或提供服务的过程中，不允许发生违规代客操作或接受全权委托等损害您合法权益的行为。请问我司工作人员是否存在上述违规行为？

E. 2.5 拟离职人员名下客户回访

a) 您的客户经理/服务人员 XXX 岗位调整，请问您对 XXX 的服务满意吗？

b) 按规定，我公司工作人员在产品销售或提供服务的过程中，不允许发生违规代客操作或接受全权委托等损害您合法权益的行为。请问我司工作人员是否存在上述违规行为？

c) 我们已经为您安排了新的客户经理/服务人员XXX，他的联系方式是XXX，如有问题可直接与其联系。

E. 2. 6 被投诉人员名下客户回访

a) 请问您对 XXX 的服务满意吗？

b) 按规定，我公司工作人员在产品销售或提供服务的过程中，不允许发生违规代客操作或接受全权委托等损害您合法权益的行为。请问我司工作人员是否存在上述违规行为？

E. 2. 7 投诉处理完结回访

a) 根据我们工作人员反馈，对于X年X月X日您投诉的关于XXX事项，已经与您进行了沟通并达成了和解，请问是否还存在未了事项？

b) 请问您对我公司的服务满意吗？

E. 3 客户回访结束语

非常感谢您的支持！今后若有问题或建议，欢迎拨打咨询电话***，我们将竭诚为您服务。祝您投资愉快！再见！

附录 F

(规范性)

客户回访未触达情形及处理

表 F.1 客户回访未触达情形及处理

序号	回访方式	场景	系统临时 登记状态	处理方式	系统最终 登记状态
1	人工电话 回访或 智能语音 回访	拒绝 回访	未完成： 拒绝回访	1、建议系统触发短信告知客户回访事项； 2、系统保存通话记录； 3、将系统登记状态修改为“已完成：拒绝回访”，不再拨打，完成回访。	已完成： 拒绝回访
2		电话 占线	未完成： 电话占线	1、建议每次间隔 10 分钟以上再次拨打； 2、连续拨打不少于 2-3 次，且最后一次拨打与第一次拨打时间间隔超过 2 小时； 3、如接通后，正常完成回访，则将系统登记状态修改为“已完成：已回访”，不再拨打，完成回访；如接通后，客户挂断或拒绝回访，则按本表对应场景处理； 4、如均提示占线，则系统触发短信告知客户回访事项并保存每次拨打记录后，可以将系统登记状态修改为“已完成：电话占线”，不再拨打，完成回访。 5、	已完成： 已回访 或 已 完 成：电 话 占 线
3		客户 挂断	未完成： 客户挂断	1、建议每次间隔 1 小时以上再次拨打； 2、连续拨打 2-3 次，且最后一次拨打与第一次拨打时间间隔超过 4 小时； 3、如接通后，正常完成回访，则将系统登记状态修改为“已完成：已回访”，不再拨打，完成回访；如接通后，客户挂断或拒绝回访，则按本表对应场景处理； 4、如均被客户挂断，则系统触发短信告知客户回访事项并保存每次拨打记录后，可以将系统登记状态修改为“已完成：客户挂断”，不再拨打，完成回访。	已 完 成： 已 回 访 或 已 完 成：客 户 挂 断
4		无人 应答	未完成： 无人应答	1、建议每次间隔 1 小时以上再次拨打； 2、连续拨打不少于 2-3 次，且最后一次拨打与第一次拨打时间间隔超过 4 小时； 3、如接通后，正常完成回访，则将系统登记状态修改为“已完成：已回访”，不再拨打，完成回访；如接通后，客户挂断或拒绝回访，则按本表对应场景处理； 4、如均无人应答，则系统触发短信告知客户回访事项并保存每次拨打记录后，可以将系统登记状态修改为“已完成：无人应答”，不再拨打，完成回访。	已 完 成： 已 回 访 或 已 完 成：无 人 应 答

客户回访未触达情形及处理（续）

序号	回访方式	场景	系统临时 登记状态	处理方式	系统最终 登记状态
5	人工电话 回访或 智能语音 回访	无法 接通	未完成： 无法接通	1、建议每次间隔 1 小时以上再次拨打； 2、连续拨打不少于 2-3 次，且最后一次拨打与第一次拨打时间间隔超过 24 小时； 3、如接通后，正常完成回访，则将系统登记状态修改为“已完成：已回访”，不再拨打，完成回访； 如接通后，客户挂断或拒绝回访，则按本表对应场景处理； 4、如均无法接通，则系统触发短信告知客户回访事项并保存每次拨打记录后，可以将系统登记状态修改为“已完成：无法接通”，不再拨打，完成回访。	已完成： 已回访 或 已 完 成：无法 接通
6		关机	未 完 成： 关机	1、建议每次间隔 1 小时以上再次拨打； 2、连续拨打不少于 2-3 次，且最后一次拨打与第一次拨打时间间隔超过 24 小时； 3、如接通后，正常完成回访，则将系统登记状态修改为“已完成：已回访”，不再拨打，完成回访； 如接通后，客户挂断或拒绝回访，则按本表对应场景处理； 4、如均提示关机，则系统触发短信告知客户回访事项并保存每次拨打记录后，可以将系统登记状态修改为“已完成：关机”，不再拨打，完成回访。	已完成： 已回访 或 已 完 成：关机
7		停机	未完成： 停机	1、建议每次间隔 24 小时以上再次拨打； 2、连续拨打不少于 2-3 次； 3、如接通后，正常完成回访，则将系统登记状态修改为“已完成：已回访”，不再拨打，完成回访； 如接通后，客户挂断或拒绝回访，则按本表对应场景处理； 4、如均提示停机，则通过客户本人留存的即时通讯工具、电子邮箱、其他电话等联系方式中的任意一种告知客户回访事项，并提醒账户本人是否需要更新联系方式。系统留存相关记录后，可以将系统登记状态修改为“已完成：停机”，不再拨打，完成回访。	已完成： 已回访 或 已 完 成：停机
8		空号	未完成： 空号	1、建议通过客户本人留存的即时通讯工具、电子邮箱、其他电话等联系方式中的任意一种告知客户回访事项； 2、提醒账户本人尽快更新联系方式； 3、系统留存相关记录后，可以将系统登记状态修改为“已完成：空号”，不再拨打，完成回访。	已完成： 空号

客户回访未触达情形及处理（续）

序号	回访方式	场景	系统临时 登记状态	处理方式	系统最终 登记状态
9	人工电话 回访或 智能语音 回访	错号	未完成： 错号	1、建议通过客户本人留存的即时通讯工具、电子邮箱、其他电话等联系方式中的任意一种告知客户回访事项； 2、提醒客户尽快更新联系方式； 3、系统留存相关记录后，可以将系统登记状态修改为“已完成：错号”，不再拨打，完成回访。	已完成： 错号
10	面见回访 或 问卷回访	拒 绝 回访	未完成： 拒绝回访	1、建议转为人工电话回访或智能语音回访方式进行； 2、如通过人工电话回访或智能语音回访，能正常完成回访，则将系统登记状态修改为“已完成：已回访”，完成回访；如回访过程中出现未触达情形，则按本表对应场景处理。	已完成： 已回访 或 已 完 成：拒 绝 回访
执行回访任务登记完成代表已执行相关操作，不表示整体回访工作完成，回访未触达情况应持续关注： 1、如回访为必要业务流程，宜即时暂停相关业务或启动应急预案； 2、如为适当性回访，宜在年度内继续使用短信、邮件、APP 弹窗等方式进行问卷回访，宜采取问答及选项方式； 3、在同批次电话回访中，电话未接通、接通后无法确认身份且客户未拒绝的情况下，对于涉及高风险（R5）产品或服务的客户回访拨打次数不宜低于 3 次，对于其他类型回访拨打次数不宜低于 2 次。					

附 录 G

（资料性）

客户回访分析示例

一、客户回访情况总述

（一）本次客户回访的背景、目的、执行时间等

（二）客户回访执行情况和结果概述

.....

二、客户回访结果总结分析

（一）客户回访相关数据统计（回访客户数、回访完成率、各问题答案的回答客户数及占比等）

（二）客户回访中出现的异常情况、接到的客户投诉、发现的不合规情形等处理情况

（三）客户提出的意见与建议

（四）对各项回访数据的含义、成因、影响进行分析

（五）客户回访效果是否达到预期，未达预期的原因分析

.....

三、客户回访结果应用

（一）对于客户提出的意见、建议的采纳与应用计划

（二）针对回访中发现的问题，下一步的改进措施与安排

（三）客户回访工作的持续优化方案

.....

附 录 H
(资 料 性)

客户回访工作年度总结报告示例

20XX 年按照年初工作计划，有序推进客户回访工作，增加智能科技在客户回访工作中的应用，同时落实适当性回访相关工作要求，认真总结分析客户回访情况，并收集、整理、汇总和及时反馈客户回访工作相关建议。现将年度客户回访工作进展及下一年度回访工作计划汇报如下。

一、20XX 年度客户回访工作概述

(一) 20XX 年度客户回访整体情况

20XX 年客户回访共完成 XXX，全年智能外呼回访数 XXX，电子回访问卷 XXX，人工回访数 XXX，智能回访占比回访任务数的 XXX。

(二) 20XX 年度客户回访详细数据

主要客户回访类型完成数据详见下表：

适当性回访						新开户回访			
人工回访数	智能外呼 回访数	电子问卷 回访数	任务总数	回访完成 总数	回访完成率	参考前列			

(三) 客户回访工作近三年主要数据

项目 时间	20XX 年	20XX 年	20XX 年
人工回访任外呼总数			
外呼接通数			
接通率			
智能机器人外呼数			
外呼接通数			
接通率			
电子回访问卷任务完成数			

.....			
-------	--	--	--

二、20XX 年度客户回访重点工作内容

- （一）加强人工回访合规检查
- （二）增加智能回访应用场景

.....

三、分支机构关于客户回访工作的建议

.....

四、下一年度客户回访工作计划

- （一）进一步加强客户回访质检与管理工作
- （二）增加智能科技在回访工作中的应用
- （三）持续做好智能外呼系统优化工作

.....

五、建议客户回访工作总结中关注的问题

（一）客户回访对于落实适当性工作的效用，如通过回访发现的展业不合规现象、工作人员管理问题的分析；

（二）客户回访对于证券公司改进产品和系统的效用，如通过回访获得客户对于公司产品或交易软件的优化建议、客户需求偏好的分析；

（三）客户回访对于证券公司提升客户服务体验的效用，如通过回访收集客户对证券公司服务的建议和需求、服务升级产生的具体效果的分析；

（四）客户回访对于证券公司把握整体运营情况的效用，如通过回访了解公司制度流程的合理性、为各项经营决策提供参考依据的分析，工作人员培训方向的建议。