

金融深一度

实测40家公募基金公司人工客服“服务温度”

公募机构如何将“服务成本”进阶为“信任资产”

本报记者 吴珊 方凌晨

买基金时遇到问题怎么办?对大多数人而言,答案依然是——致电客服。

虽然AI时代智能应答已普及,但面对纷繁复杂的个性化投资难题,投资者仍高度依赖人工服务提供有温度、有深度、专业化的精准解答。为了检验这份“专业温度”,近日,《证券日报》记者“化身”普通投资者,对易方达基金、华夏基金、广发基金等40家公募基金公司展开“沉浸式”客服测评。从接听速度到专业功底,从服务态度到渠道触达,此番测评既严格“挑剔”,也捕捉暖心瞬间。

别小看这通电话。当37.77万亿元的公募基金撑起超7亿基民的理财期待,客服早已不只是解决问题的通道,更是品牌形象的前沿、信任建立的起点、价值传递的窗口,直接关系到投资者的获得感与安全感。

对基金公司而言,做好客服,是以投资者为中心最直接的体现;对行业来说,升级客服体系,就是在积累“信任资产”。推动服务从“答疑解惑”向“投资陪伴”跃迁,更是公募基金迈向高质量发展、践行普惠金融的应有之义。

全景扫描: 抽样测评整体“在线”

面对150家公募基金公司的庞大阵容,记者综合管理规模、股东背景等核心维度,筛选出40家具有代表性的基金公司作为测评样本。

这40家样本机构股东背景多元,全面覆盖券商、银行、保险、期货、信托、外资、个人及互联网金融等主流派系。体量分布上则构建了完整的“金字塔”梯队:管理规模达到万亿元级与千亿元级的机构各有11家;百亿元级机构则有18家,其中500亿元以上及以下规模的机构各占9家。

为了还原基民日常咨询场景,本次实测不设“极端点”,选取工作日上午10:00—11:00、下午2:00—4:00两个常规时段,模拟投资新手咨询产品选择、申赎操作、渠道使用等高频问题,全方位检验基金公司客服团队的响应速度与专业功底。

测评首先——比拼应答速

度。记者实测发现,40家基金公司人工客服平均接听时间约为53秒,最快仅19秒接通,最长等待达3分6秒。其中6家机构实现30秒内快速接听,26家机构在30秒至1分钟内接通,4家机构在1分钟至2分钟内接通,仅有4家机构耗时超过2分钟。

接得快只是基础,讲得透才是关键,测评第二关——比拼专业功底。面对记者投资“新手”提问,绝大多数客服人员展现出扎实的专业素养,既严守合规底线,反复强调“基金非存款,投资有风险”,又耐心引导记者在申购基金之前完成风险评估。不少服务更是超出预期,有客服人员把基金费率结构、操作流程拆解得通俗易懂,有客服人员向记者普及分散投资和定投策略;还有客服人员在记者表现出“冲动投资”倾向时,及时提醒“没搞清楚前,先别急着买”。这种负责任的“劝退”,恰恰是专业服务的高光时刻。

服务渠道不只电话一端,测评第三关——比拼渠道建设。40家基金公司均开通客服热线,部分机构还通过微信公众号留言、邮件咨询、粉丝群联系小助理等方式作为补充服务路径。多家机构在人工客服通话结束后通过按键评分、短信推送评价链接、专人电话回访等方式收集满意度反馈,形成“咨询—解答—评价”的完整服务闭环。

总体来看,40家基金公司客服水平整体“在线”。面对人工级投资者的种种疑问,多数客服人员既能快速响应,又能稳妥解答。

问题透视: 藏在细节里的服务落差

整体“在线”之下,服务“温差”依然存在。细究来看,差距并非简单的合格与否,而是藏在应答的耐心与专业解读的厚度中。这些看似细微的差别,折射出的不仅是服务流程的精细度,更是不同机构从“合规达标”向“品质进阶”跨越的真实距离。

在19秒至3分6秒的响应时差背后,不仅有业务量与人力配置的差异,更暗藏了各机构在语音导航里的“小心思”。有的机构在接通人工前设下“身份验证关卡”,必须输入基金账号或身份证号才能“放



图片来源:视觉中国

基金客服不只是解决问题的通道,更是品牌形象的前沿、信任建立的起点、价值传递的窗口,直接关系到投资者的获得感与安全感

行”;更有少数机构,在语音导航开头插入公司介绍和产品广告。这些看似细枝末节的设置,实则无形中增加了投资者的等待焦虑。

测评中还有个颇具反差感的细节令人印象深刻。根据相关规定,无基金从业资格客服人员不可以向客户主动推介基金产品。当记者试探性询问“可否推荐基金”时,部分客服人员前一秒还温和耐心的语气瞬间变得冷淡。这恰恰暴露了部分客服人员更擅长标准化应答,将合规风控简单等同于“拒绝回答”,而非在守住底线的前提下,尝试理解投资者真实困惑,给出有温度的指引。

南开大学金融学教授田利辉对《证券日报》记者表示:“面对投资者提出的合规边缘需求,客服更应成为‘规则的翻译者’而非‘冰冷的拒绝者’,用‘我们需要这样操作才能保护您的权益’替代‘规定不允许’,将合规刚性转化为服务温度。”

记者在本次测评中还发现,部分基金公司客服渠道建设不完善,尤其是部分中小机构线上客服渠道缺失。究其原因,并非中小机构缺乏数字化意识,而是一笔现实的“成本账”摆在眼前。

田利辉表示,建设智能化线上客服系统需持续投入资金与技术资源,而中小机构管理规模有限,难以摊薄固定成本,普遍倾向于将

有限资源倾斜至投研核心能力建设,客服被视为“成本中心”而非“价值中心”。

此外,一名基金研究员补充说,公募机构客户更多依赖于代销渠道获取,直面客户的需求相对有限,在传统客服热线可满足基础需求的情况下,相关机构弱化了线上布局。

提质优化: 建立有温度的情感连接

公募客服升级之路并非坦途。AI加速迭代,Z世代、银发族等群体投资需求多元,监管对投资者适当性管理、服务规范性要求愈发严格细致……多重因素交织下,如何提升“服务温度”,将“服务成本”进阶为“信任资产”,成为行业面临的共同课题。

答案或许藏在认知跃迁里,科技赋能绝非“机器换人”,而是让服务回归“陪伴”本质。“科技让知识触手可及,让服务便捷高效,目的是把繁琐流程、重复工作交给智能系统,把时间、专注与温度还给客服人员,让人与人的真实连接回归台前。”天弘基金相关负责人这样对《证券日报》记者诠释当下的变革方向,数据记录客户偏好,智能提升服务效率,最终让客户感受到被理解、被重视的个性化回应与陪伴,这才是公募

客服升级的价值所在。

“再先进的技术也替代不了人的温度。”国联基金相关负责人则更直接的划出了底线。该公司推行“人机协同”模式,机器负责精准高效,人工传递情感温度,两者结合让客户感受到“安心、省心、放心”的服务体验。

随着公募基金行业从“规模导向”迈向“回报导向”,客户服务的价值正在被重新定义。机构纷纷跳出“客服仅是成本”的旧思维,于细微处发力,在服务中沉淀底气。

上述国联基金相关负责人将其拆解为“三个转变”,即从“标准化”向“个性化”转变,针对不同客群设计差异化服务方案;从“被动响应”向“主动陪伴”转变,通过数据预判客户需求;从“成本中心”向“价值中心”转变,确保服务始终围绕“客户真正需要什么”来升级。

天弘基金也明确了未来发力方向,将客户反馈作为核心数据资产,以数据分析驱动适当性管理落地、筑牢合规风控底线;应用智能技术释放人力,让客服专注于有温度的情感连接;推进精细化管理,实现服务全流程清晰可控、持续迭代优化。

正如田利辉所言,当客户感受到“系统记得我的偏好,客服理解我的焦虑、产品匹配我的需求”,服务的价值便从“功能满足”升维为“情感连接”。

场景深耕显实效 多地公布数字人民币最新“成绩单”

本报记者 李冰

3月17日,中国人民银行江苏省分行发布数字人民币促消费成绩单。从带动消费总量看,2025年,江苏省开展数字人民币促消费活动1.1万余场,结合“苏新消费”“水韵江苏”以及以旧换新等发放数字消费券、红包以及国补约3.5亿元,直接拉动居民消费超34亿元。2026年春节期间持续发力,开展活动1100余场,发放数字消费券及红包约3600万元,覆盖20余万商户,参与群众超200万人,带动消费近5亿元。

从消费活动领域看,江苏省数字人民币已覆盖商超零售、交通出行、文旅休闲、餐饮住宿、体育赛事等多个领域。例如,常州推出绿色出行数字人民币优惠活动;无锡、南通依托商圈、景区打造数字人民币消费集聚区;多地推出与“苏超”赛事结合的消费活动。此外,截至2025年底,该省初步建成150个数字人民币应用集聚区、80个特色村镇,300个“一刻钟便民生活圈”,形成多元化数字人民币消费场景。

苏商银行研究院高级研究员杜娟对记者表示,数字人民币的智能合约、可追溯特性,能精准调控消费优惠投放,避免套利、挪用,提升资金使用效率,在江苏省促消费方面起到重要作用。

经梳理,年内已有多个数字人民币试点城市陆续发布相关“成绩单”,数字人民币应用场景持续拓宽,覆盖个人消费、公共交通、跨境应用、对公服务等多个领域。各试点城市结合自身定位推进试点工作,数字人民币差异化布局、协同化推进的发展态势愈发鲜明。

例如,福建省数字人民币试点工作“扩面、增量、提质”,成效显著。截至2025年末,该省累计开立数字钱包1325.99万个,交易笔数2.47亿笔,交易金额7280.23亿元。其中2025年交易金额达2233.95亿元,创试点以来新高,开通数字人民币支付商户76.67万个。该省在全国率先实现数字人民币全场景缴税,累计缴税额近800亿元,推动福州市466家市级预算单位使用数字人民币发放津补贴、财政奖补及日常支出。支持教培领域预付资金监管,超110家校外培训机构数字人民币智能合约应用落地,福州辖区学科类教培机构应用覆盖率近80%。

2025年,深圳市推动集成硬钱包功能的文旅卡在金博会首发,数字人民币硬钱包自助终端首次入驻APEC非正式高官会,实现数字人民币“金融+赛事”“金融+会议”一站式体验。“数币桥”为企业出海“铺路搭桥”,辖内累计开展业务金额超200亿元。

专家认为,试点地区数字人民币发展特点鲜明。杜娟表示,场景渗透广、技术应用成熟、产品创新持续、用户接受度提升是主要特征。

南开大学金融学教授田利辉分析认为,多个试点地区数字人民币“成绩单”呈现“差异化深耕”“协同化推进”“效能导向转型”三大特征。2026年数字人民币全面迈入“2.0时代”,其核心趋势是“场景深耕+生态赋能”,技术上,智能合约、硬钱包、离线支付将更成熟地嵌入民生高频场景;应用上,预付资金监管有望推广至医疗、养老等领域;跨境层面,多边央行数字货币桥应用扩面增量,跨境结算效率将显著提升。未来,数字人民币将成为提升财政资金使用效能、服务新质生产力、筑牢消费安全网的战略性数字底座。

商品类场外衍生品业务发展向好

本报记者 王宁

日前,中国期货市场监控中心(以下简称“期货监控中心”)发布的数据显示,今年前2个月,期货公司风险管理子公司的商品类场外衍生品交易业务,日均成交名义本金262.3亿元,较去年四季度增长19.3%,日均持仓名义本金2653.8亿元,较去年四季度增长7.0%。

期货监控中心认为,这些数据表明,国内宏观政策集效持续显现,部分行业已出现积极变化,而商品类场外衍生品,这类最服务实体经济生产贸易活动的风险管理工具,其业务规模也同步持续提升。

近年来,商品类场外衍生品业务在服务实体经济方面持续发挥着“精细化”风险管理、价格发现与风险分散等功能。今年前2个月相关业务规模呈现增长态势,主要得益于实体经济增长带动和避险需求提升。

浙江浙期实业有限公司副总经理蓝曼向《证券日报》记者表示,今年商品类场外衍生品业务规模能够持续增长态势,一方面在于国际宏观环境复杂多变,催生实体企业的避险需求,另一方面在于产业客户成熟与场内市场深度发展形成良性互动。“现阶段,国内商品期货市场品种体系日益完善,流动性充足,为商品类场外衍生品的定价和对冲提供了坚实基础。期货公司风险管理子公司依托场内市场,能够更有效地为客户量身定制场外产品,扩大了业务边界。”

银河德睿资本管理有限公司相关负责人告诉记者,今年以来,实体经济的稳定增长促进了大宗商品交易市场的发展,同时也带动了商品类场外衍生品交易规模的不断增长;此外,受国际地缘冲突等影响,金属和能源化工等大宗商品价格波动明显放大,提升了实体经济利用场外衍生品进行避险的需求。

日前,中国期货业协会发布的2026年第一期《风险管理子公司试点业务报告》显示,截至今年1月份,共有92家期货公司备案设立95家风险管理公司,其中93家风险管理公司备案试点业务;涉及场外衍生品业务备案公司有71家,实际有业务开展的公司有61家。

“未来场外衍生品业务服务领域将不断拓宽,从传统的能源、化工等领域,向新能源等产业拓展。”蓝曼认为,同时,为应对企业更加多元化的需求,各类期权结构产品将不断创新。此外,场内和场外市场的协同性也将增强,两者深度融合,形成以场内市场为基础、场外市场为延伸的立体化风控体系。

多家中小银行中长期存款利率降至“1字头”

本报记者 彭妍

3月份以来,多家城商行、农商行及村镇银行相继下调定期存款利率,中小银行2年期、3年期、5年期定期存款利率普遍降至2%以下,正式进入“1字头”时代。

中国邮政储蓄银行研究员梁飞鹏在接受《证券日报》记者采访时分析称,这主要源于净息差收窄压力和贷款端利率持续下行,也反映出银行业已进入精细化负债管理阶段,即通过利率倒挂引导资金向中短期转移。同时,这标志着存款利率市场化进程加速,中小银行正从粗放揽储转向差异化竞争。

具体来看,本轮存款利率调整覆盖范围广泛,湖北、云南、新疆、江

苏、上海等多地中小银行已陆续发布存款利率调整公告。

例如,3月11日,湖北三峡农商银行发布人民币存款利率调整公告。其中,整存整取定期存款3年期、5年期利率均调整为1.50%,较此前利率下降5个基点;“福满盈”系列产品1年期、2年期、3年期利率分别下调至1.15%、1.25%、1.55%,较此前利率分别下降25个基点、25个基点、30个基点。

南京浦口靖发村镇银行也于近日发布公告称,自2026年3月9日起,个人1年期存款利率由1.85%调整为1.65%,单位及个人2年期存款利率由1.8%调整为1.65%;此外,该行自2026年3月2日起,已将单位及个人3年期、5年期定期存款利率下调至1.88%,较此前2.2%的水平下降32

个基点。

此外,山东在平鲁农商村镇银行、云南元江北银村镇银行、新疆银行、上海松江富明村镇银行、黑龙江友谊农村商业银行等,均在3月份下调存款挂牌利率,调整对象均以长期定期存款为主,降幅在5个基点至30个基点区间。

国家金融监督管理总局发布的2025年四季度银行业主要监管指标数据显示,截至2025年四季度末,商业银行净息差为1.42%,与三季度末、二季度末持平。分机构类型看,城商行、农商行净息差分别为1.37%和1.60%。在净息差持续低位运行的背景下,叠加贷款市场报价利率(LPR)持续低位,进一步加剧了银行负债端的成本管控压力。

苏商银行特约研究员薛洪言对《证券日报》记者表示,在LPR多次下调带动资产端收益率走低的背景下,对负债成本更为敏感的中小银行,难以继续依靠高息揽储维持规模扩张。此轮下调既是对全国性商业银行前期利率调整的跟进补降,也是响应监管导向,从规模扩张转向成本、提效率的高质量发展转型。

梁飞鹏表示,未来中小银行存款利率仍将延续下行趋势,长期限产品利率或继续下调,短期产品占比有望提升,利率期限倒挂现象或将更为普遍,体现出行业对利率长期走低的预期一致。中小银行也将更加注重存款结构优化,依托数字化渠道推出差异化产品,提升负债管理精细化水平。

薛洪言进一步表示,展望未来,银行存款利率的走势将更多取决于宏观经济运行、实体经济需求以及货币政策工具的灵活运用,若相关因素发生显著变化,利率走势也存在调整的可能。在此背景下,不同银行之间、不同期限产品之间的利率分化或将持续存在;经营稳健、负债压力较小的机构可能会更大程度地压缩存款成本,而部分揽储压力较大的银行则会根据自身需求进行差异化定价。同时,存款利率的期限结构也可能继续调整,若超长期限产品吸引力下降,将进一步引导资金向中短期转移,有助于银行优化负债结构、稳定净息差。总体而言,银行存款利率将步入一个更加灵活、更具博弈特征的常态化运行阶段。

“AI(人工智能)仍然是2026年投资关注的核心。”勤辰资产基金经理崔莹认为,AI影响的产业众多,其中光通信和存储是今年AI产业发展中的两大关键领域。

前两个月200家私募机构实现规模跃升

本报记者 方凌晨

私募基金行业格局持续演化,一批机构凭借对市场机遇的把握和良好的投资管理,实现管理规模的提升。

私募排排网最新数据显示,截至2026年2月底,共有200家私募机构实现了管理规模的跃升(相较于2025年末),其中股票策略私募110家,占比达55%;期货及衍生品策略私募28家,多资产配置私募27家,占比分别为14%、13.5%;其余策略私

募数量则较少。“私募机构规模跃升,是行业环境与业绩表现双重因素共同驱动的结果。”深圳市融智私募证券投资基金管理有限公司FOF基金经理李春瑜对《证券日报》记者分析称,私募行业整体进入“良币驱逐劣币”的高质量发展阶段,市场资源持续向优质私募机构集中。同时,A股市场结构性行情持续,股票等相关策略产品业绩表现较好,部分策略产品更是展现出较好的风险收益比。较好的业绩回报不仅带来了私募机

构管理基金规模的内生增长,也增强了产品对增量资金的吸引力。

大型私募机构的变动往往受到更多关注。2026年前2个月,管理规模为100亿元以上的私募机构共有16家,其中新晋百亿级私募机构有11家,重回百亿级私募阵营的机构有5家。从私募核心策略来看,上述16家私募机构中,股票策略私募数量最多,为6家。管理规模为50亿元至100亿元的私募机构共有18家,其中股票策略私募数量依然最多,为8家。此外,部分私募机构实现了管

理规模的快速增长,其中包括多家险资系私募。举例来说,截至2025年末,险资系私募恒毅持盈(深圳)私募、太平(深圳)私募、人保启元惠众(北京)私募、阳光恒益(青岛)私募管理规模均在5亿元以下,截至2026年2月末,上述私募机构规模分别增长至100亿元以上、50亿元至100亿元、50亿元至100亿元、20亿元至50亿元层级。

作为权益市场的重要参与者,不同私募机构各有其独特投资“打法”,在震荡中积极把握机会、挖掘

优质标的。

盘京投资最新月报透露出其对市场观点,“在风格的布局上,依然是锚定成长股投资框架根基,但也要考虑搭配价值标的以平滑市场波动,让成长与价值形成互补共振。同时打通海外市场,跨市场分散风险、捕捉多元机会。”

“AI(人工智能)仍然是2026年投资关注的核心。”勤辰资产基金经理崔莹认为,AI影响的产业众多,其中光通信和存储是今年AI产业发展中的两大关键领域。