

中国基金投顾业务洞察报告 (2025)

发起机构：新华财经（国家金融信息平台）

学术指导机构：西南财经大学

专业支持机构：易方达财富、晨星（中国）

2025年12月

摘要

摘要与核心发现：

本报告旨在系统报告中国基金投顾业务自 2019 年试点启动以来的发展成效，重点洞察投顾客户的用户画像、投资行为特征、盈利体验、服务满意度及认知现状。报告依托双重数据基础：一是 18 家投顾机构及 5 家基金销售机构 2022 年至 2025 年 9 月的业务运营数据，二是新华财经联合西南财经大学开展的专项问卷调研结果（覆盖 60 后至 00 后全年龄层、不同风险偏好与资产规模的近 8 千名个人投资者），从客群结构、行为模式、收益表现、服务需求、认知痛点等多维度展开分析，希望为行业参与者、监管机构及投资者提供决策参考与实践指引。

核心发现 1：盈利客户占比领先，收益体验优势显著

投顾客户累计盈利覆盖面持续拓宽，盈利客户占比达 76.9%，显著高于单基客户等自主投资群体，超四分之三的客户实现投资盈利，充分体现投顾服务在提升客户收益体验方面的核心价值。

核心发现 2：极端风险管控有效，亏损幅度严格可控

投顾服务在风险防范方面表现突出，极端亏损客户占比控制成效显著：亏损 20% 以上的客户占比不足 1%，远低于自主投资客户的同类比例，彰显投顾在组合风险控制与下行风险防范中的专业能力。

核心发现 3：资产配置结构均衡，多资产分布科学合理

投顾客户的持仓配置呈现均衡分散特征，货币基金、债券基金、股票基金及混合型基金的持有占比介于 16%–26% 之间，多资产科学搭配的配置模式，有效提升了组合的风险分散效果与抗波动能力。

核心发现 4：业务凸显普惠属性，覆盖广泛普通投资者

投顾业务的普惠价值充分释放，客户持仓规模分布呈现大众化特征：超 9 成客户的持仓规模在 10 万元以内，打破了专业财富管理服务门槛限制，让普通投资者得以享受规范化的资产配置服务。

核心发现 5：客户复投意愿强劲，高留存特征明显

投顾客户的服务粘性持续增强，复投率提升至 38.2%，越来越多的客户选择追加投资，体现出对投顾服务模式与投资效果的高度认可，展现出业务可持续发展的坚实客户基础。

核心发现 6：投资行为更趋理性，长期持有特征突出

投顾客户的投资理念逐步成熟，行为理性化程度显著提升：平均持有时长提升至接近 2 年，有效规避了短期市场波动带来的非理性操作，契合长期投资的核心逻辑与资产增值规律。

核心发现 7：服务满意度维持高位，负面评价占比偏低

投顾服务获得客户广泛认可，整体满意度保持在较高水平，市场反馈积极向好：不满意投顾服务的客户占比仅约 8%，超九成客户对服务质量持认可态度，服务体验基础稳固。

核心发现 8：客户信任持续深化，续用与推荐意愿强劲

投顾客户的信任感逐步建立并不断强化，服务忠诚度与口碑传播意愿突出：近 8 成客户愿意继续使用投顾服务，近 6 成客户有意愿向他人推荐，形成了“认可 - 留存 - 传播”的良性循环。



目 录

01

研究背景	7
1.1. 居民财富增长与资产配置需求升级：投顾服务的需求基础	8
1.2. 公募基金市场瓶颈凸显：投顾业务的现实动因	8
1.3. 资管新规与政策引导：投顾试点的落地契机	8
1.4. 买方投顾的核心价值：行业高质量发展的关键支撑	9

02

基金投顾用户投资行为洞察（机构端）	10
2.1. 市场规模持续增长，客群基础稳步扩大	11
2.2. 客群以中青年主导，呈现年轻化与成熟化双重特征	12
2.3. 用户投资行为趋向理性化	15
2.4. 用户盈利体验显著更优	17
2.5. 小结	19

03

基金投顾用户投资行为洞察（客户端）	20
3.1. 调研客户画像	21
3.2. 投顾客户信任感逐步建立	22
3.3. 投顾客户满意度较高，整体持正面评价	23
3.4. 用户核心诉求：聚焦专业服务、养老规划与策略稳定	24
3.5. 小结	27

04

结论与建议	29
4.1. 强化投顾团队专业能力，适配差异化服务需求	30
4.2. 深耕养老金融场景，挖掘长期增长空间	30
4.3. 提升策略稳定性与透明度，筑牢客户信任基石	30
4.4. 深化投资者教育，引导长期理性投资理念	31
4.5. 优化服务体验与预期管理，激活暂停用户回流潜力	31
4.6. 巩固核心客群粘性，拓展年轻化与普惠客群	31

附录

基金投顾业务实践案例汇编	32
第一部分：案例汇编版	33
一、专业能力与差异化服务	33
二、场景化服务	33
三、技术赋能（AI/ 数字化）	34
四、普惠客群服务	35
五、全平台与账户管理	36
第二部分：案例完整版	37
一、专业能力与差异化服务	37
1、嘉实财富财富管理中心定制型投顾服务	37
2、中泰证券“总部 + 分支联动”一区域化小而美投顾模式实践	39
二、场景化服务	41
3、华夏全自动超级配置策略组合：采用 ERP 指标投资策略	41
4、中欧财富多元投顾策略线及服务体系构建	43
三、技术赋能（AI/ 数字化）	44
5、华安基金 AI 智能体：打造数据驱动的个性化投顾服务	44
6、广发基金 App 对话式 AI 理财助理	48
7、中信证券自研财富投顾资产配置系统	51
8、盈米且慢 MCP——AI 专用的金融工具解决方案	55
四、普惠客群服务	57
9、富国基金基于企业微信“社群 + 发车 + 实盘”线上投顾服务	57
10、华泰证券配置宝：资产配置服务体系	61
11、南方基金“所以然”系列陪伴栏目	62
五、全平台与账户管理	64
12、招商基金全平台基金体检创新服务	64
13、平安证券“基金 E 管家——一站式基金理财账户管家”	67
14、易方达财富“聚焦客户需求 × 客观中立服务 × 全生命周期跟踪”基金投顾综合服务体系	69
致谢	72
关于新华财经	73
关于西南财经大学 经济与管理研究院	73
关于易方达财富	73
关于晨星	73

01

研究背景

在我国基金投顾行业试点开展六年之际，居民财富管理需求持续升级与公募基金市场发展瓶颈的矛盾日益凸显。资管新规落地后的净值化转型，进一步放大了普通投资者专业能力的不足，而“基金赚钱、基民不赚钱”的长期困境，推动行业从“卖方销售”向“买方投顾”加速转型。本部分从需求、痛点、政策、价值四个维度，系统梳理基金投顾的发展背景与核心意义。



1.1. 居民财富增长与资产配置需求升级：投顾服务的需求基础

近年来中国居民财富实现稳步增长，为财富管理市场提供了广阔空间。根据中国人民银行数据显示，2024 年末我国住户存款余额达 151.3 万亿元，同比增加 14.3 万亿元，截至 2025 年 10 月份，我国住户存款余额已达 162.6 万亿元，居民财富积累规模持续扩大。

随着收入水平提升，居民资产配置已从传统的银行存款为主，逐步向多元化方向拓展。根据基金业协会数据显示，公募基金数量已从 2015 年初的不足 2000 只增长至 2024 年底的超 1.2 万只，整体规模翻了五倍多，居民基金账户数量持续增加，体现出家庭对基金业务的接受度不断提高。

1.2. 公募基金市场瓶颈凸显：投顾业务的现实动因

中国公募基金市场历经多年发展，已形成规模持续扩张、产品类型丰富的格局，成为普惠金融的核心载体和连接居民储蓄与实体经济的重要桥梁。其不仅有效降低了普通投资者参与资本市场的门槛，更通过专业投资管理为资本市场注入长期资金，优化投资者结构，增强金融市场稳定性。但行业发展仍面临多重瓶颈，“基金赚钱、基民不赚钱”的困境尤为突出。

投资者体验不佳是多重因素交织的结果。一方面，Alpha（超额收益）获取愈发困难，Beta（市场收益）波动愈发剧烈，Cost（基金费率）不断侵蚀收益，再加上 Gamma（投资者行为偏差），使得投资体验远低于预期。另一方面，传统卖方模式存在天然利益冲突，基金公司追求管理规模、销售机构依赖佣金收入，与投资者追求收益的目标相悖，且申购费、赎回费之外的隐性成本进一步蚕食投资者收益。此外，投资者资金短期化行为也影响市场功能，频繁申赎使基金资金稳定性欠佳，难以发挥“中长期资金蓄水池”作用，间接推高企业直接融资成本，对实体经济的支持力度也被削弱。

1.3. 资管新规与政策引导：投顾试点的落地契机

2018 年资管新规出台标志着行业进入“回归本源、打破刚兑”的转型期，净值化管理成为核心要求。净值化转型下，投资者需自主判断产品风险、理解净值波动、评估底层资产，这与当前普通投资者金融素养不足的现状形成矛盾。在此背景下，2019 年 10 月公募基金投顾业务试点正式落地，证监会发布相关通知，标志着我国买方投顾模式正式开启。试点六年以来，行业实现“从 0 到 1”的质变，试点机构从首批 5 家增至近 60 家，覆盖券商、基金公司、三方销售机构等多类型主体，管理规模稳步扩张，验证了政策导向与市场需求的契合度。

1.4. 买方投顾的核心价值：行业高质量发展的关键支撑

基金投顾业务的核心意义在于打破传统卖方模式的弊端，构建“以投资者利益为核心”的服务体系，其“投+顾+规划”三位一体的模式，有助于实现投资者、基金公司、销售机构的“三赢”格局。

对投资者而言，投顾通过专业资产配置、行为纠偏和个性化财务规划，可有效降低认知成本与行为损失。对基金行业而言，投顾吸引并留存了长期资金，降低了基金申赎波动率，推动基金公司从“规模竞争”转向“业绩竞争”，契合《推动公募基金高质量发展行动方案》的要求。对销售机构而言，投顾业务使其摆脱“以佣养销”的依赖，建立以服务质量为核心的长期竞争力，助力实现从“产品销售”向“财富管理”的本质转型。

六年试点实践证明，基金投顾不仅是破解“基金赚钱、基民不赚钱”困境的有效路径，更是完善资本市场生态、提升金融服务实体经济质效的重要支撑，其发展价值与行业意义在实践中不断凸显。



02

基金投顾用户 投资行为洞察（机构端）

本部分以 18 家基金投顾机构及 5 家基金销售机构为样本，对 2022 年至 2025 年 9 月期间的投顾客户与非投顾客户的资产配置、持有行为及盈利表现等多维度进行对比分析，系统揭示投顾业务在引导理性投资行为、优化资产结构及提升盈利体验方面的实际成效；并基于机构视角，深入剖析客户留存率、复投率等核心运营指标，阐明基金投顾业务助力资产管理机构实现长期价值增长的内在机制。



2.1. 市场规模持续增长，客群基础稳步扩大

(1) 投顾服务规模持续增长

从投顾机构的运营数据来看，其业务规模呈现出持续高速增长的态势。截至 2024 年，13 家投顾机构¹ 平均累计服务规模突破至 219.9 亿元，年均复合增速为 59.5%；2025 年 9 月进一步增长至 310.3 亿元，较 2024 年增长 41.1%；同时，机构平均存量规模也从 2022 年的 47.8 亿元提升至 2025 年 9 月的 104.9 亿元，增速显著。尽管上述数据并非基金投顾行业的整体规模，但作为行业发展的重要样本，直观印证了我国基金投顾市场的强劲发展活力与广阔增长空间。

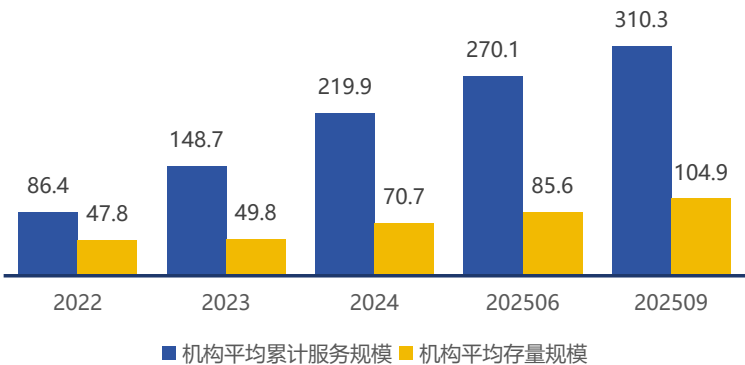


图 2-1 投顾机构平均累计服务规模与存量规模（亿元）

(2) 投顾服务客群稳步增长

截至 2024 年 15 家投顾机构平均累计服务客户数增长至 24.9 万人，年均复合增速为 21.4%，2025 年 9 月增长至 29.4 万人，较 2024 年增长 18.1%；机构平均存量客户数则由 2022 年的 11.4 万人增加至 2025 年 9 月的 15.4 万人，客户基础持续巩固。

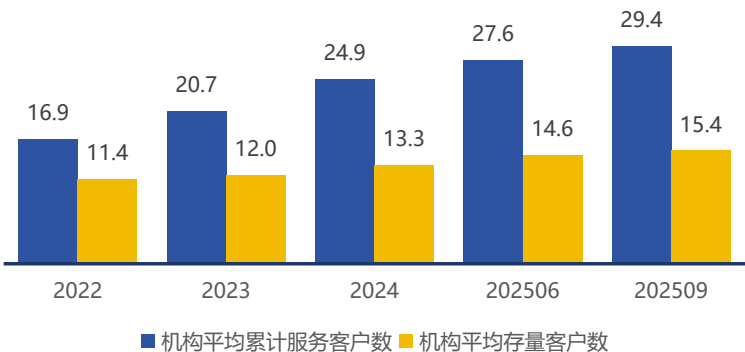


图 2-2 投顾机构累计服务客户与存量客户（万人）

1 为保证数据可比，仅分析提供完整时序数据的机构，因此此处机构数小于 18 家，下同。

(3) 客户平均服务规模增加

投顾机构累计客户平均服务规模（即累计服务规模与累计服务客户数之比）呈现持续上升趋势，从 2022 年的 4.9 万元提高到 2025 年 9 月的 11.1 万元，实现在单个客户的服务深度及资产承接的进一步延申。

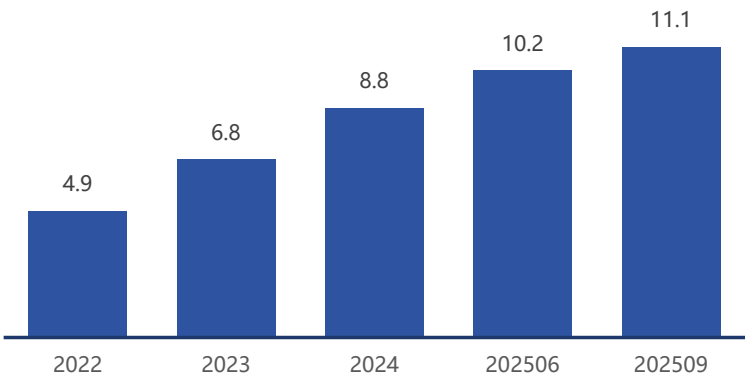


图 2-3 投顾机构累计客户平均服务规模（万元）

2.2. 客群以中青年主导，呈现年轻化与成熟化双重特征

(1) 中青年群体是核心主力，且整体客群呈现出年轻化态势

对比来看，投顾机构对年轻投资者的吸引力相对更强。投顾机构在 18-25 岁客群中的占比为 8.3%，明显高于单基客群的 4.4%。在 26-35 岁区间，两者比例接近，分别为 31.7% 和 31.6%。而在 36-45 岁客群中，单基占比 35.5%，高于投顾的 30.4%。46 岁以上各年龄段比例两者较为接近。

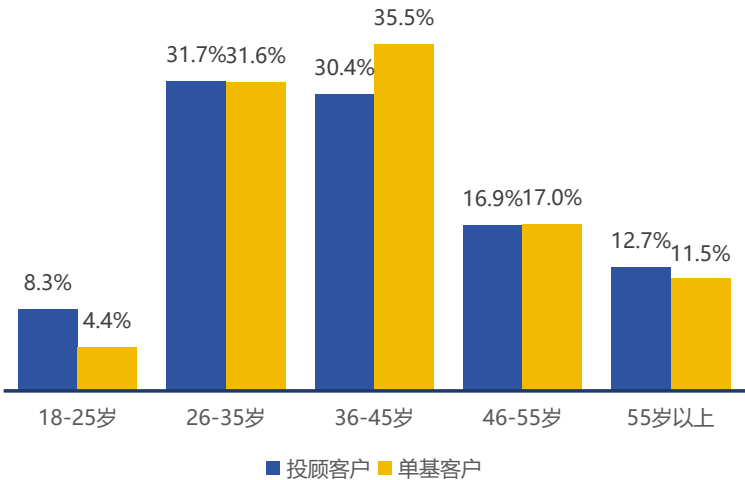


图 2-4 客户画像：累计客户年龄分布

其中，投顾客户的年龄结构呈现年轻化趋势。35岁以下的年轻客群占比从2022年的32.3%稳步提升至2025年9月的40.4%。

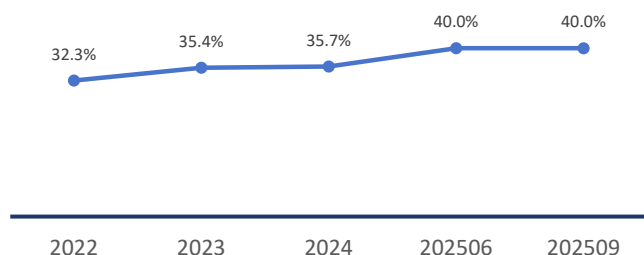


图 2-5 投顾机构 35 岁以下客户占比变化趋势

(2) 男性客户占比相对高于女性，不过女性客群规模正稳步增长

以2025年9月为例。投顾客户中男性占比52.0%，女性占比48.0%；单基机构客户中男性占比51.0%，女性占比49.0%，男性占比略高于女性。

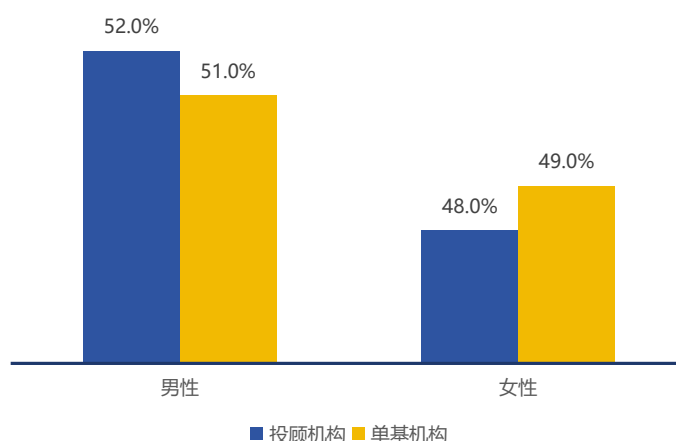


图 2-6 客户画像：累计客户性别分布

性别结构持续向均衡方向调整，女性占比持续提升。以投顾客户为例，女性占比由2022年占比44.5%上升至2025年9月占比48.0%。

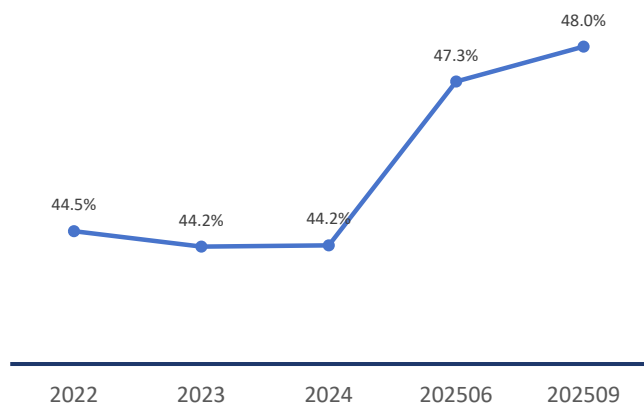


图 2-7 投顾机构女性客户占比变化趋势

(3) 投顾客户群的成熟度也在不断提升，拥有较长投资经验的客户数量持续增多

投顾客户中投资经验在 2 年以下的占比 21.3%，显著高于单基的 12.6%。投资经验在 2-5 年的客户在两类机构中占比最高，其中单基为 51.3%，略高于投顾的 46.7%。投资经验 5 年以上的客户比例在单基中为 36.2%，高于投顾的 32.0%。

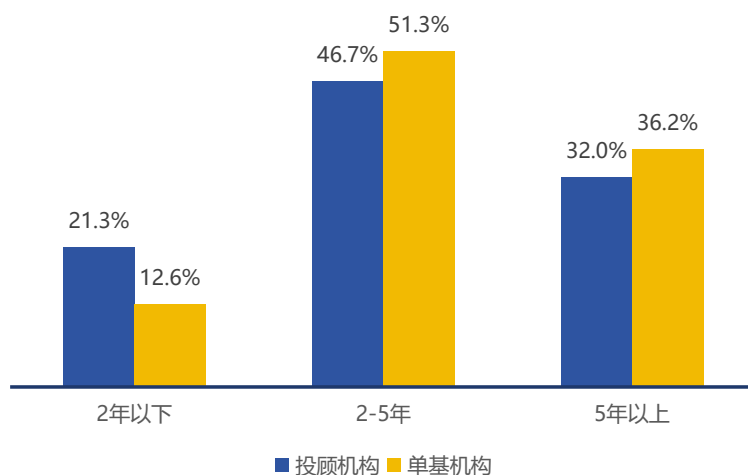


图 2-8 客户画像：累计客户投资经验分布

以投顾机构为例，投顾服务持续吸引投资新手，投资经验在 2 年以下的客户占比从 14.2% 上升至 21.3%。同时，长期投资者对投顾服务的认可度增加，5 年以上投资经验的客户占比从 6.6% 显著提高至 32.0%。整体客户经验分布更为多元和成熟。

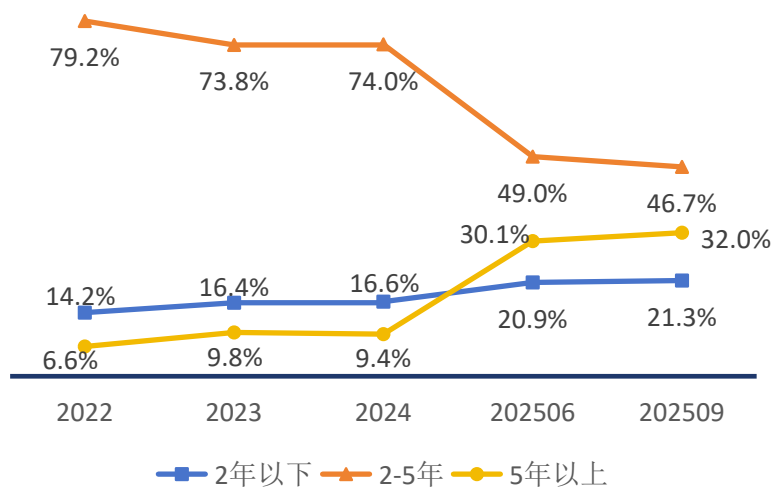


图 2-9 投顾机构客户投资经验占比变化趋势

2.3. 用户投资行为趋向理性化

(1) 投顾客户资产配置更为均衡

投顾客户配置较为均衡，货币型、债券型、股票型、混合型占比在 16%–26% 浮动。相比之下，单基客户的持仓高度集中于债券型基金，占比为 44.2%，而货币型、混合型及股票型基金占比相对均衡，分别为 16.6%、18.8% 和 9.9%。

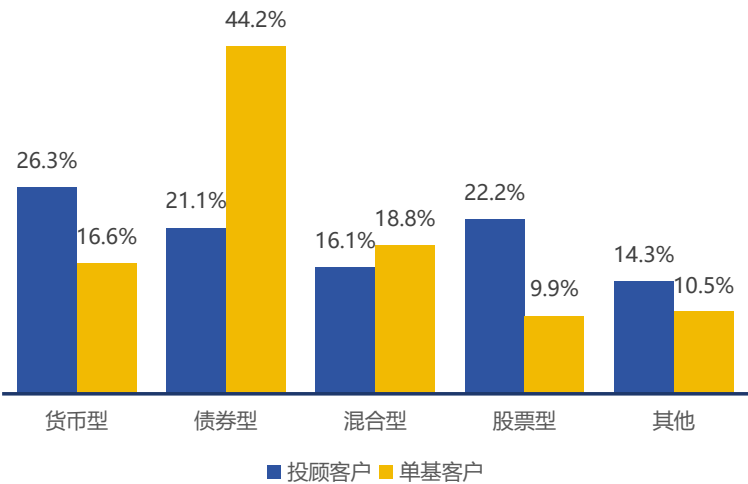


图 2-10 截至 2025 年 9 月基金持仓结构对比

(2) 持仓集中度较为合理

从持仓基金的集中度来看，投顾客户持仓的前 3、前 5 及前 10 只基金的合计占比分别为 11.2%、14.9% 和 20.3%，均显著高于单基客户的 6.9%、9.8% 和 14.7%，持仓集中度更合理。

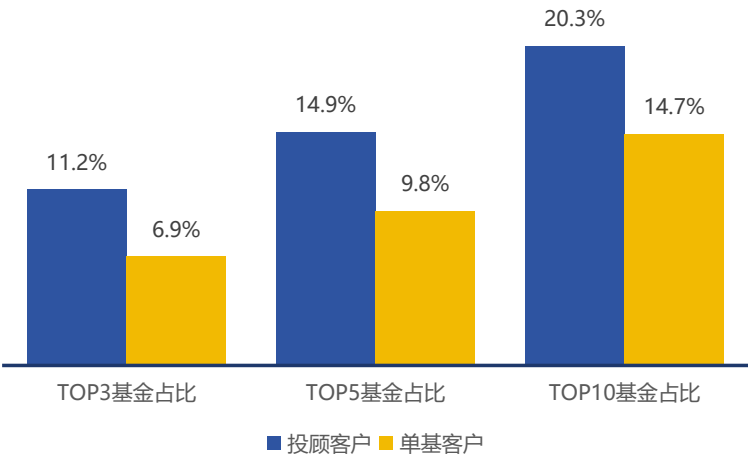


图 2-11 截至 2025 年 9 月机构客户持仓集中度对比

(3) 投顾服务普惠性特征明显

在持仓规模分布方面，绝大多数客户持仓规模处于较低区间。持仓规模在 0-10 万元的客户占比高达 94.0%，10-100 万元区间客户占比为 5.6%，而 100 万元以上客户占 0.4%。

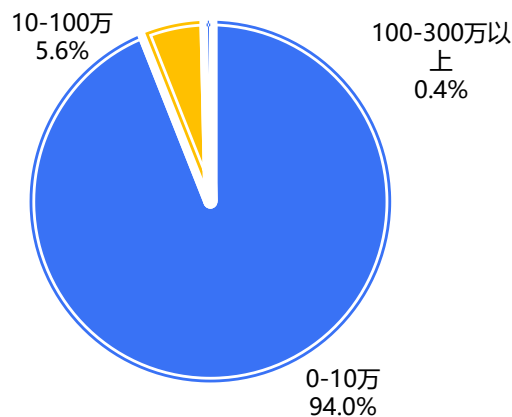


图 2-12 截至 2025 年 9 月投顾机构用户持仓规模

(4) 用户行为呈高留存、高复投、长持有

客户黏性较强，信任度稳步提升，截至 2025 年 9 月，投顾客户体现出：

高留存：截至 2025 年 9 月，投顾客户留存率达 52.5%，表明超过一半的客户在服务周期结束后仍继续使用投顾服务，显示出较强的客户认同与续约意愿。

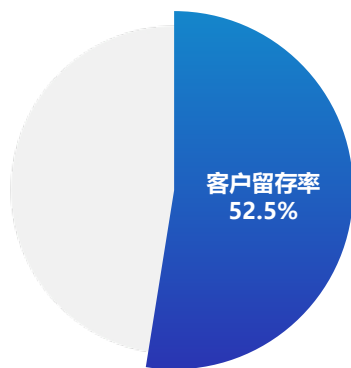


图 2-13 截至 2025 年 9 月投顾客户留存率

高复投：投顾客户的复投率呈现持续上升态势，从 2022 年的 12.1% 逐步提升至 2025 年 9 月的 38.2%，反映客户在获得服务体验后，追加投资、延续配置的意愿明显增强。

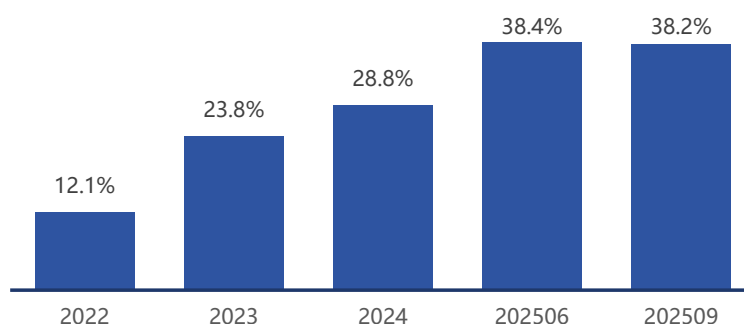


图 2-14 投顾机构累计客户复投率

长持有：客户逐步适应并认同长期投资与资产配置理念，投资行为更趋稳定与理性。客户平均持有时长从 2022 年的 149.8 天稳步增长至 2025 年 9 月的 672.7 天，已接近两年。

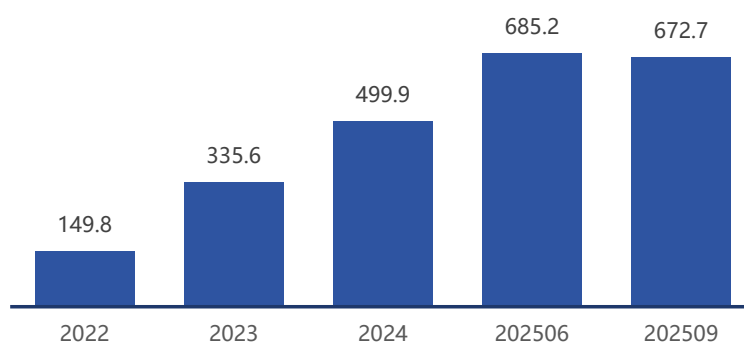


图 2-15 投顾机构累计客户平均持有天数

2.4. 用户盈利体验显著更优

(1) 盈利占比稳步提升

投顾客户的累计盈利客户占比从 2022 年的 51.2% 稳步上升至 2025 年 9 月的 76.9%，三年间提升超过 25 个百分点。单基客户盈利占比同步增长但总体水平较低。单基客户的累计盈利占比亦从 2022 年的 35.7% 增长至 2025 年 9 月的 63.4%，但其在各时间点的盈利占比均明显低于同期投顾客户。

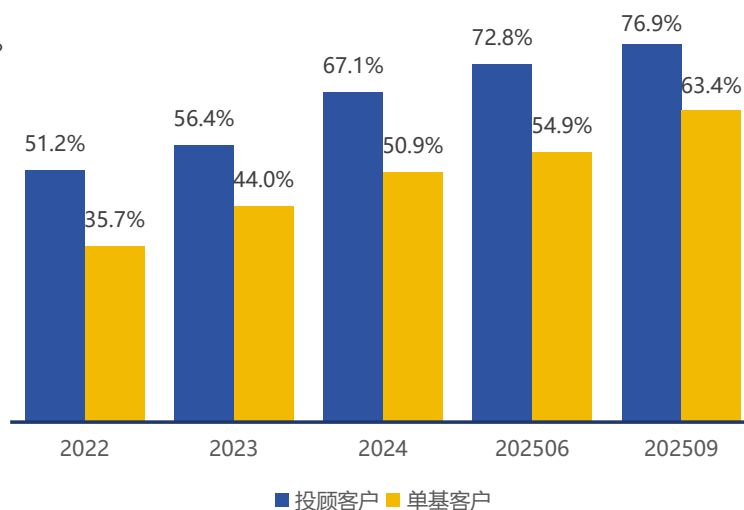


图 2-16 累计盈利客户占比

(2) 盈利分布更为稳健

投顾客户收益集中于稳健正收益区间。其中，收益率落在 0-4% 区间的占比最高，达到 71.2%，显示出大多数客户获得了小幅正回报。而单基客户盈利分布两极分化，既有大量高收益客户（38.3%），也有大量深度亏损客户（20.2%）。

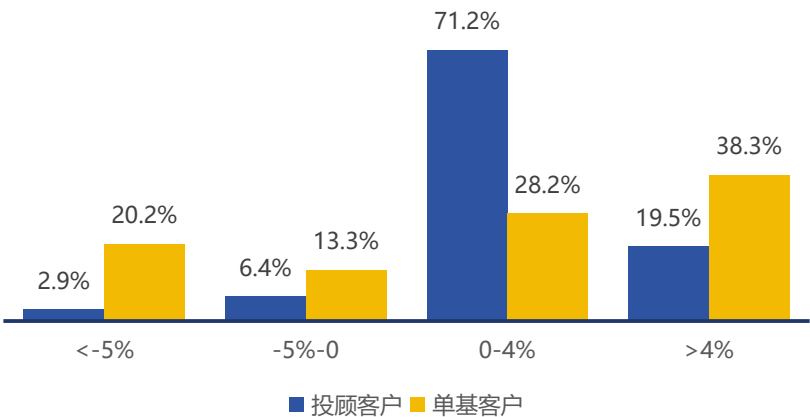


图 2-17 截至 2025 年 9 月累计客户盈利分布

(3) 极端亏损占比低且持续下降

在亏损 20% 以上的，投顾客户占比从 2025 年 6 月的 1.7% 下降至 2025 年 9 月的 0.7%。在亏损 30% 以上的区间投顾客户的占比仅为 0.2%。

相比之下，单基客户在亏损 20% 以上的占比由 2025 年 6 月的 10.4% 降至 2025 年 9 月的 7.0%，亏损 30% 以上的占比由 4.8% 降至 3.0%。

对比两类客户可见，投顾客户在极端亏损区间的占比远低于单基客户，投顾客户占比仅为单基客户的约 1/15（在亏损 30% 区间）至 1/10（在亏损 20% 区间）。这一差异反映出投顾服务在控制极端下行风险方面具有明显优势。

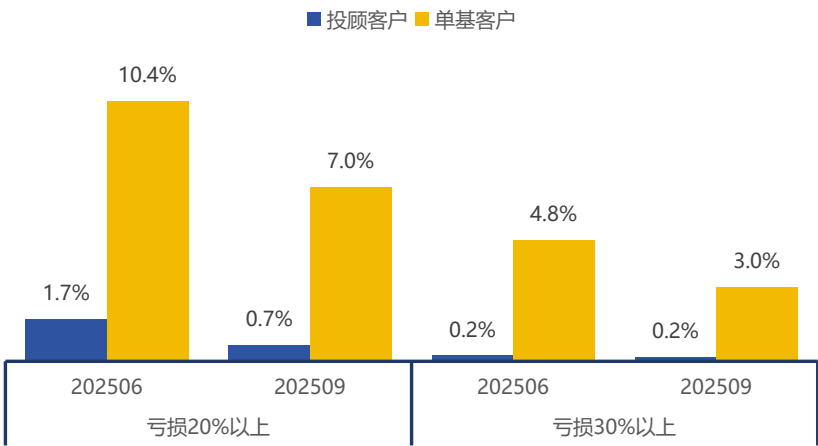


图 2-18 截至 2025 年极端亏损客户占比

2.5. 小结

自 2019 年试点启动以来，中国基金投顾业务在政策引导、机构实践与市场检验的推动下，已初步构建起以客户利益为中心、资产配置为导向的服务体系。本报告从 18 家投顾机构与 5 家基金销售机构的数据入手，系统分析 2022 年至 2025 年 9 月的投顾机构与单基机构的用户特征与画像。

(1) 政策驱动行业范式转型，规模化与专业化发展并行

政策演进路径清晰，从试点启动到“试点转常规”，逐步确立买方投顾的行业定位，强调持牌经营、组合管理、禁止保本承诺与集中度限制，推动行业从“产品销售”向“资产配置服务”转型。在此背景下，行业规模持续增长：截至 2025 年 9 月，调研样本投顾机构平均累计服务规模达 310.3 亿元，客均服务资产提升至 11.1 万元，反映出服务深度与客户资产承接能力的双向增强。

(2) 客群结构呈现“年轻化、性别均衡化、经验成熟化”三重特征

投顾客群以中青年为核心（35 岁以下占比 40.4%），且持续吸引年轻投资者，尤其在 18-25 岁区间占比显著高于单基。性别结构持续优化，女性客户占比提升至 48.0%，体现服务普适性与吸引力增强。与此同时，客户投资经验结构更趋成熟，5 年以上投资经验客户占比跃升至 32.0%，显示投顾服务不仅吸引新手，也逐步获得长期投资者的认可。

(3) 投资行为理性化程度显著提升，资产配置更趋科学均衡

投顾客户展现出更强的长期投资定力与资产配置纪律。平均持有天数延长至 672.7 天，客户留存率与复投率分别达 52.5% 与 38.2%，表明客户黏性与信任度稳步建立。在资产结构上，投顾客户呈现出均衡分散特征：货 / 债 / 股 / 混配置比例分布在 16%-26%，前 10 大基金持仓集中度为 20.3%，显著优于单基客户的 44.2% 债券集中度与 14.7% 的前 10 大持仓占比，体现投顾在组合构建与风险分散上的专业价值。

(4) 盈利体验结构性优化，极端风险控制能力突出

投顾客户在盈利覆盖面与收益稳健性上均显著优于自主投资客户。累计盈利客户占比达 76.9%，高于单基客户的 63.4%；其中 71.2% 的客户盈利落在 0-4% 区间，呈现“小步稳增”特征。在风险控制方面，投顾客户亏损 20% 以上的比例仅为 0.7%，约为单基客户的 1/10，亏损 30% 以上比例低至 0.2%，凸显投顾策略在规避极端下行风险方面的有效性。

03

基金投顾用户 投资行为洞察（客户端）

自 2019 年证监会启动基金投资顾问业务试点以来，行业历经从“政策破冰”到“生态扩容”的关键转型，以“全权委托、按保有规模收费、分散投资”为核心的买方投顾模式正逐步成为破解“基金赚钱、基民不赚钱”行业痛点的重要抓手。在此行业进阶背景下，投资者对基金投顾的核心认知究竟如何？当前服务与投资者的实际期待存在哪些差距？为精准回应这些行业核心命题，新华财经联合西南财经大学，面向全市场开展了专项问卷调研。

本次调研依托基金公司等渠道触达用户，问卷填写者覆盖 60 后至 00 后群体，全面涵盖不同风险偏好、投资年限及资产规模的个人投资者，充分兼顾普惠客群与高净值用户的需求差异。调研共回收问卷 8484 份，经严格核验并剔除无效样本后，最终获得有效问卷 7853 份，有效问卷率达 92.56%。基于样本基础，本次调研将系统描绘投资者对投顾服务的认知画像、需求痛点与使用体验，重点挖掘单基客户的选择顾虑、投顾用户的核心诉求，以期对回答以上问题提供有效参考。



3.1. 调研客户画像

年龄：调研客户的整体平均年龄为 42.4 岁，其中投顾客户偏年轻，平均为 39.9 岁，单基客户平均为 44.8 岁。

投资年限：调研客户的整体平均投资年限为 7.5 年，其中投顾客户投资年限略短，平均为 6.9 年，单基客户平均为 8.1 年。

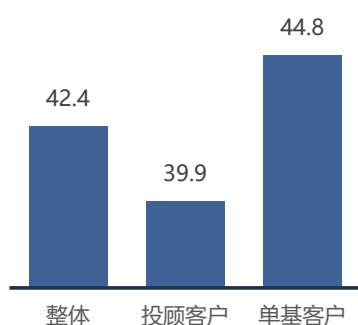


图 3-1 客户平均年龄（岁）

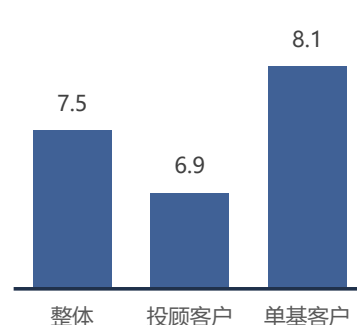


图 3-2 平均投资年限（年）

收入水平：调研客户的整体平均税后月收入为 1.11 万元，其中投顾客户平均为 1.12 万元，单基客户平均为 1.13 万元，差异不大。

投资品规模（包括银行存款、可支配现金和已经投资的金融资产（如理财产品，股票，基金，债券，衍生品，外汇，贵金属等），但不包括房地产投资）：调研客户的整体平均投资品规模为 87.3 万元，其中投顾客户平均为 89.6 万元，单基客户平均为 86.3 万元。

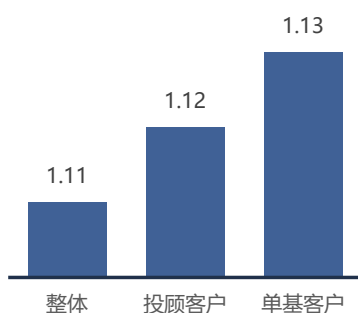


图 3-3 税后月平均收入（万元）

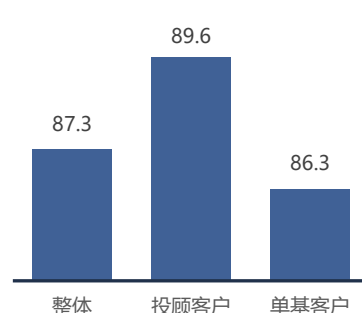


图 3-4 金融产品投资总规模（万元）

专业背景：调研客户中，有 37.3% 的群体有金融相关背景或从业经验，其中投顾客户的该比例为 43.9%，单基客户的该比例为 28.1%。

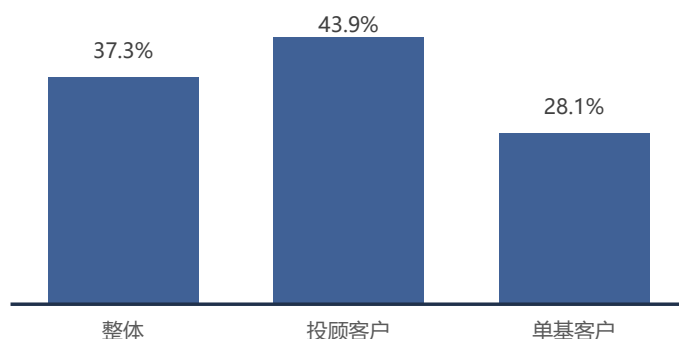


图 3-5 有金融相关背景或从业经验占比

3.2. 投顾客户信任感逐步建立

(1) 持续使用意愿：核心客群信任感突出，暂停用户仍存回归潜力

投顾客户中 77.7% 愿意继续使用、仅 7.6% 明确拒绝，这一数据印证了投顾服务在核心客群中建立起较强信任与粘性，服务价值获充分认可；而暂停使用客户中仍有 44.3% 表示愿意继续使用，说明该类用户并非完全否定投顾服务，存在显著回流潜力，这为机构通过优化需求匹配、升级服务体验实现客群回流提供了可行空间。

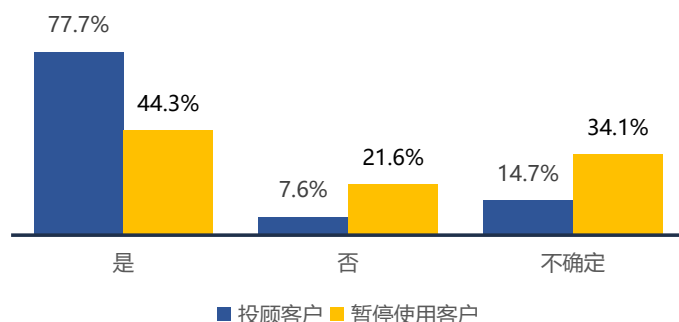


图 3-6 是否愿意继续使用基金投顾服务的占比

(2) 向他人推荐意愿：客群口碑传播积极，暂停用户保留推荐可能性

56.2% 的投顾客户愿意推荐基金投顾服务，仅 18.7% 表示不愿意，这表明投顾服务在核心客群中形成正向口碑，现有用户具备较强自发传播能力，可成为服务渗透的“口碑载体”；而暂停使用客户中仍有超三分之一用户愿意推荐，侧面反映其对投顾服务价值仍存认可，仅因体验问题暂停使用，若通过服务优化实现用户召回，这类群体同样可成为服务传播的助力。

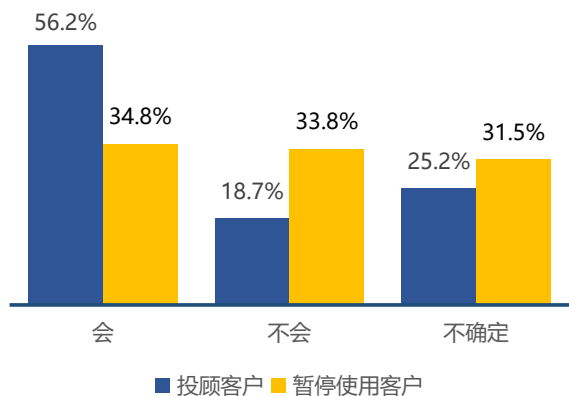


图 3-7 是否会向朋友推荐基金投顾的占比

3.3. 投顾客户满意度较高，整体持正面评价

(1) 投顾服务满意度整体向好

投顾客户对服务的整体不满意程度仅 8%，其中“非常满意”、“比较满意”占比超六成，反映出投顾服务的核心客群体验基础稳固。而暂停使用客户的整体不满意程度为 14.2%，指向了服务优化的核心方向，即需针对这类用户的体验痛点进行改进，以提升服务的整体口碑与留存能力。

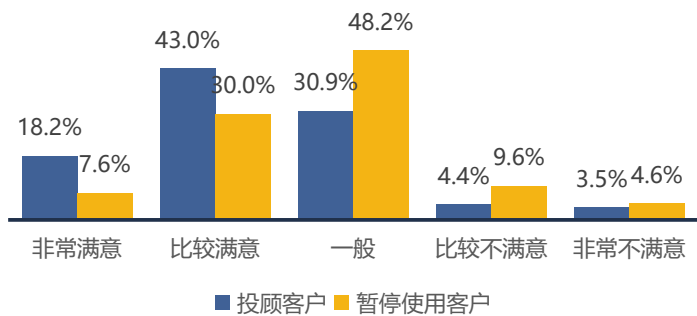


图 3-8 用户对所使用基金投顾服务的整体满意度

(2) 核心客群对投顾收益较为认可

收益维度数据显示，超八成投顾客户对投顾策略的累计持仓收益“满意”或“可接受”，其中超五成投顾客户对累计持仓收益表示满意、仅 16.8% 持负面态度，印证了投顾策略的收益表现基本符合核心客群预期，是投顾服务获得正向评价、支撑客群粘性的关键；而暂停使用客户中收益满意度不足三成、超两成明确不满，说明收益不达预期是其放弃服务的重要原因，这也指向投顾策略调整与收益预期管理是服务优化的核心方向。

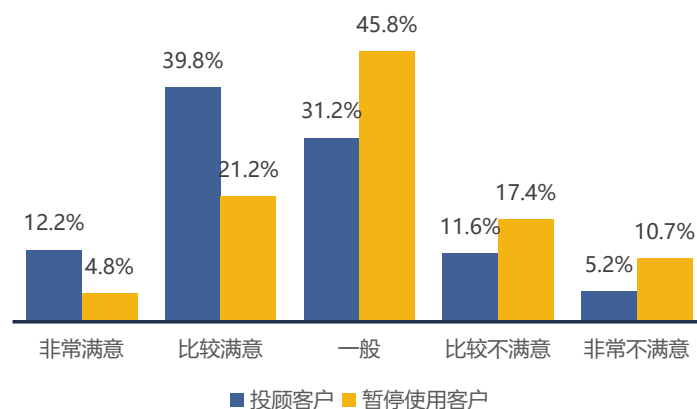


图 3-9 用户对策略累计持仓收益的满意度

3.4. 用户核心诉求：聚焦专业服务、养老规划与策略稳定

(1) 锚定客户核心关切，建设高质量投资顾问团队

专业、个性化的交流是用户的强烈诉求。结合调研数据与海内外实践经验，用户核心诉求明确指向建设高质量投资顾问团队，这一需求需紧扣“专业能力 + 持续陪伴 + 情绪价值”三大核心逻辑。从需求端来看，73.7% 的客户明确需要投顾的专业交流服务，这与 Vanguard 2022 年调研中“93% 海外客户不愿放弃人工顾问”的结论形成呼应，印证了专业互动叠加情绪陪伴，是客户长期认可投顾服务的关键，安全感与信任感更是核心纽带。

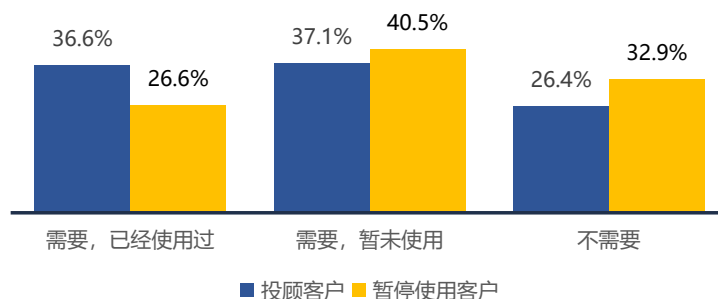


图 3-10 是否需要专业投资顾问的 1 对 1 交流

不同客群对服务频率的需求存在差异。43.2% 的客户偏好每周常态化服务，凸显其对规律性、持续性陪伴的需求。而单基客户更偏好灵活的“按需 / 随时”服务方式，这一选项的占比为 37.7%。此外，投顾客户选择“每日”“每月”服务的占比分别为 15.1%、19.0%，也体现出部分客户对不同固定周期服务的需求。

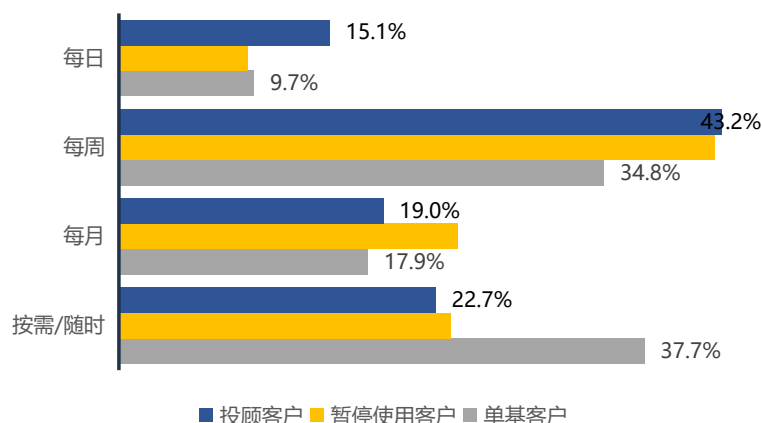


图 3-11 投资顾问应提供的服务频率

各客群对投顾服务的核心价值需求较为集中，均看重专业建议和省时省力。投顾客户最看重的是“专业建议”，占比达 76.6%，其次是“省时省力”，占比为 44.1%；单基客户对“专业建议”的需求占比更高（82.6%），可见专业建议是各客群普遍关注的核心价值。相较之下，“分散风险”“顾问服务”的需求占比相对较低，投顾客户选择这两项的占比分别为 38.2%、5.3%。

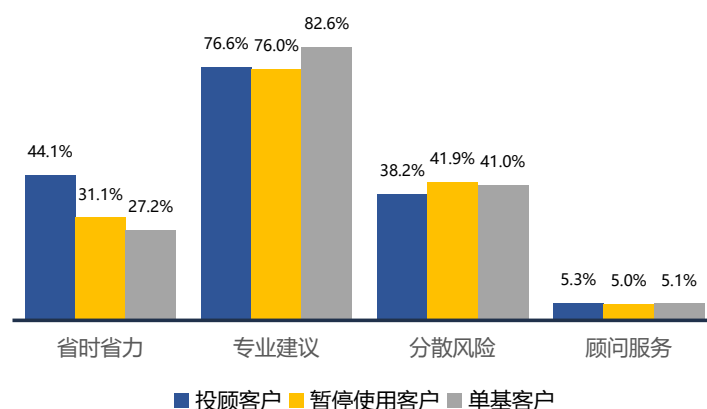


图 3-12 希望基金投顾带来的最重要价值

(2) 重视客户的养老规划需求，布局养老场景

超四成客户将养老规划列为投资最主要目的，且占比显著高于其他投资目的，说明养老是全类型客群的核心财富运用诉求。这一数据源于人口老龄化进程加快、居民养老意识提升以及对未来养老生活品质的更高期待，同时个人养老金制度等政策红利的推动，促使更多人将投资与长期养老储备相结合。它指向投顾业务需将服务与养老需求深度绑定，在满足用户核心需求的同时能为投顾业务打开新的增长空间。

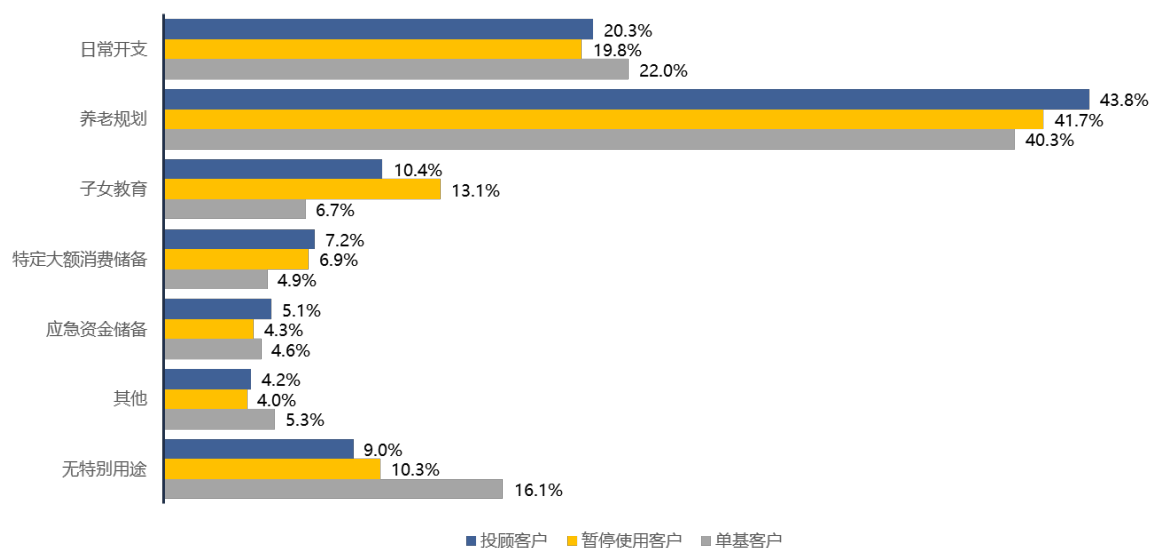


图 3-13 投资的最主要目的

(3) 持续完善客户的投资理念

近八成用户将机构专业实力与业绩表现作为首要考量，印证专业与业绩是投顾服务的核心信任基础，体现出“以专业立本”的行业价值获市场认可；仅 13.7% 的用户关注投顾服务完善度，这一数据折射出用户在选择投顾机构时仍主要依赖于业绩，对“投资顾问服务”较为忽视，这是客户投资理念尚不完善的体现，为行业通过投教深化、体验升级，传递长期陪伴与资产配置差异化价值指明方向。

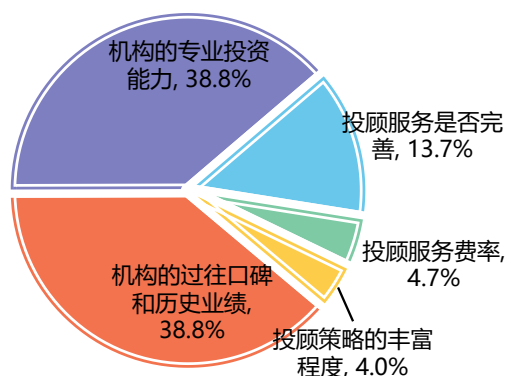


图 3-14 选择投顾机构时重点考虑因素

(4) 强化策略稳定性：提升客户信任的核心着力点

用户对基金投顾服务的信任基石，核心聚焦于策略稳定性问题：72.8% 的用户顾虑其风险收益表现的稳定性，39.8% 担忧策略透明度不足。

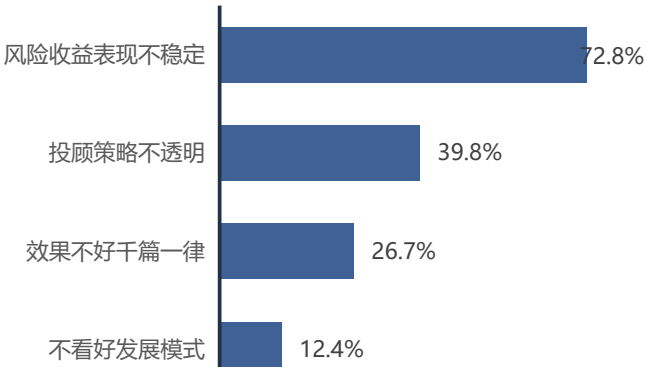


图 3-15 不完全信任基金投顾服务的主要原因

此外，55.7% 的用户最担忧的投顾风险为策略失效，这印证了策略稳定性是用户信任的关键卡点。这些顾虑本质上指向用户对策略可预期收益、可控风险的迫切需求，即稳定的投顾策略能降低决策不确定性，适配长期投资的风险偏好与资产配置目标。

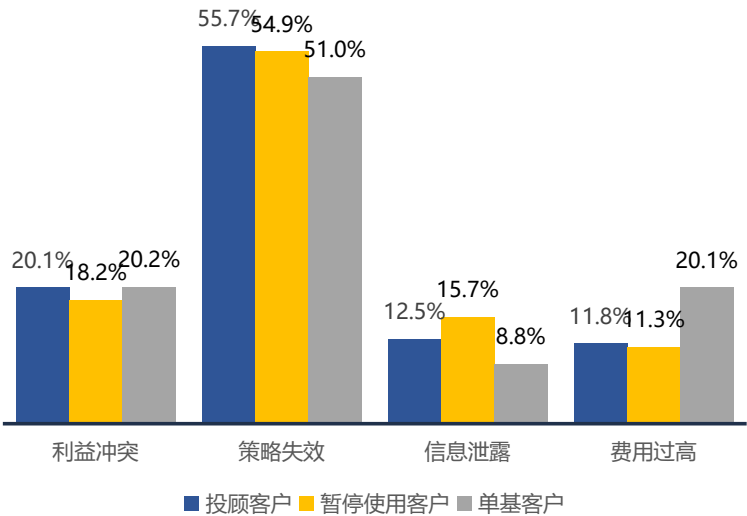


图 3-16 最担忧的投顾风险

3.5. 小结

(1) 核心客群粘性口碑双优，暂停用户潜力待激活

投顾服务在客户持续使用与推荐意愿层面均展现出良好基础：一方面，核心投顾客户群的信任与粘性突出，77.7% 的续用意愿、56.2% 的推荐意愿印证了服务价值已获充分认可，且形成了正向口碑传播的“载体”；另一方面，暂停使用的客户并非完全否定服务，44.3% 的续用意愿与超三分之一的推荐可能性，既说明该群体存在显著回流潜力，也反映其对服务价值仍存认可，这为机构通过优化服务体验、匹配用户需求，进一步巩固核心客群粘性、激活暂停用户回流并扩

大口碑传播范围，提供了明确的优化方向与可行空间。

(2) 核心客群满意度较高，但非核心客群体验仍存缺口

投顾客户整体满意度表现良好，服务不满意度仅 8%，超六成客户给予正面评价，收益维度超八成客户表示满意或可接受，核心客群对服务价值与收益表现的认可为业务发展奠定坚实基础；而暂停使用客户在服务（不满意度 14.2%）与收益（满意度不足三成）层面均存在一定痛点，反映出服务体验与收益预期管理的核心问题，为机构针对性优化服务流程、调整投顾策略、强化预期引导提供了明确方向。

(3) 核心需求聚焦四大维度，明确行业发展关键方向

用户对投顾服务的核心需求集中于四大维度，为行业发展提供关键指引：一是需紧扣“专业能力 + 持续陪伴 + 情绪价值”，73.7% 需专业交流、43.2% 偏好周服务、76.6% 重专业建议；二是养老规划成核心投资目的，超四成客户将其列为首要目标，受老龄化、养老意识提升及政策驱动；三是专业实力为信任基础，近八成用户优先考量机构专业与业绩，13.7% 关注服务完善度，投资理念仍需持续完善；四是策略稳定性是信任关键，72.8% 顾虑风险收益稳定性、55.7% 忧策略失效，提升策略可预期性与透明度是破局核心。



04

结论与建议



4.1. 强化投顾团队专业能力，适配差异化服务需求

基于 73.7% 客户对专业交流的迫切需求及不同客群的服务频率偏好（43.2% 投顾客户偏好每周服务，37.7% 单基客户偏好灵活服务），需以“专业能力 + 持续陪伴 + 情绪价值”为核心建设高质量投顾团队。一方面，加强投顾资产配置、风险管控等专业能力培训，匹配客户对“专业建议”的核心诉求（占比超 76%）；另一方面，针对不同客群需求差异，提供常态化服务与按需服务相结合的灵活模式，提升服务精准度与客户体验。

4.2. 深耕养老金融场景，挖掘长期增长空间

超四成客户将养老规划列为投资核心目的，且养老场景的长期资金管理需求与买方投顾模式高度适配。建议将养老服务作为业务增长核心抓手，推出适配不同养老阶段的目标导向型投顾组合，结合个人养老金制度等政策红利，强化投顾服务与养老储备需求的绑定，同时针对养老客群的风险偏好与长期持有特征，优化策略设计与服务陪伴，打开业务增量空间。

4.3. 提升策略稳定性与透明度，筑牢客户信任基石

客户对投顾服务的核心顾虑集中于策略稳定性（72.8% 担忧风险收益表现不稳定）与透明度（39.8% 认为策略不透明），55.7% 的用户将“策略失效”列为首要风险。需通过优化策略构建模型、强化动态风险监控等方式提升策略收益稳定性，同时建立常态化策略披露机制，清晰告知策略逻辑、资产配置比例及调整原因，降低客户决策不确定性，夯实信任基础。

4.4. 深化投资者教育，引导长期理性投资理念

近 80% 客户选择投顾机构时聚焦历史业绩，仅 13.7% 关注服务完善度，反映出投资理念仍需完善。建议以投教为抓手，通过轻量化内容、案例解读等形式，传递长期投资、资产配置的核心价值，弱化业绩短期波动对客户决策的影响；同时结合投顾客户“持有期近 2 年、盈利面达 76.9%”的实践数据，引导客户关注服务长期价值，树立理性投资认知。

4.5. 优化服务体验与预期管理，激活暂停用户回流潜力

暂停使用客户中 44.3% 仍有续用意愿、超三分之一愿意推荐，但其服务不满意度（14.2%）与收益不满率（超两成）显著高于核心客群。需针对性优化服务流程，解决策略适配性、沟通效率等核心痛点；同时加强收益预期管理，在服务初期明确告知风险收益特征，避免客户因短期收益不达预期而暂停服务，通过精准召回策略激活存量暂停用户潜力。

4.6. 巩固核心客群粘性，拓展年轻化与普惠客群

核心投顾客户展现出高粘性（留存率 52.5%）与高口碑（推荐意愿 56.2%）特征，同时客群呈现年轻化（35 岁以下占比 40.4%）、普惠化（94% 客户持仓低于 10 万元）趋势。建议一方面通过持续的优质服务与投教陪伴，巩固核心客群信任与留存；另一方面，针对年轻客群数字化接受度高、投资经验较浅的特点，推出低门槛、轻量化的投顾产品与服务，简化操作流程，提升行业普惠性与客群覆盖广度。

本报告基于真实数据，对投顾业务在收益表现、风险控制、普惠效应及客户粘性等方面的核心价值进行了系统呈现，相关结论紧贴实践、具有较强的现实指导意义。展望未来，团队将围绕投顾业务的发展空间与演进路径，持续开展更为深入的研究。一方面，逐步将研究视角延伸至潜在客群与多元用户类型，进一步丰富投顾服务覆盖的分析维度；另一方面，在既有结果性评估基础上，加强对投前一投中一投后关键服务环节的过程性刻画，探索不同服务模式在差异化需求下的适配效果。同时，结合居民生命周期中的多样化理财场景，并适度引入宏观环境与监管因素，拓展分析的情境边界。通过持续扩展样本范围、深化机制分析并补充长期绩效归因研究，力求为投顾业务的高质量发展提供更加全面、稳健的实证支撑。

附录

基金投顾业务实践 案例汇编

为直观展现基金投顾业务的落地实践，本附录汇总 14 家机构典型案例，涵盖技术赋能、客群分层、服务模式创新等核心方向，为行业参与者提供实操参考。案例均来自机构公开实践，仅作参考分享，不构成投资建议。



第一部分：案例汇编版

一、专业能力与差异化服务

1、嘉实财富：定制型投顾服务

核心模式：聚焦高净值客户，提供长期增值、稳健理财两类方案，覆盖家庭财富管理、家族信托等场景，投研团队与财富顾问日频沟通优化服务。

关键成效：2024 年落地，累计服务规模超 2400 万，客单约 100 万，2025 年首单家族信托专属服务成功落地。

行业价值：破解传统销售痛点，实现“牛市防追高，熊市防割肉”，拓宽投顾业务边界。

2、中泰证券：“总部 + 分支联动”区域化模式

核心模式：总部提供投研框架与风控标准，分支结合本地客群特征共创“小而美”策略，设“领投官”机制，数字化运营触达长尾客群。

关键成效：截至 2025 年 9 月，累计签约规模 4.78 亿元，服务客户 6046 人，含权益资产策略规模占比达 55%。

行业价值：平衡全国化布局与本地化服务，提升长尾客群覆盖度，为 TAMP 平台建设奠定基础。

二、场景化服务

3、华夏财富：全自动超级配置策略组合

核心模式：基于 ERP 股债估值性价比模型，自动调整权益与固收资产比例，权益部分涵盖宽基与红利指数，实现逆向配置与动态再平衡。

关键成效：上线近 3 年，客户平均持有时长 243 天，盈利客户占比 89.36%，最大回撤 18.64%，远低于同类宽基指数。

行业价值：规避个人情绪偏差，帮助客户培养长期投资习惯，适配养老等长期资金配置需求。

4、中欧财富：多元投顾策略

核心模式：量化区分 7 类低相关性资产（含海外股票、商品等），日频监测波动率并调仓，推出多档风险等级方案及目标盈策略。

关键成效：多元全天候策略成立以来收益率 10.47%，最大回撤 1.94%，夏普比优于二级债基基准。

行业价值：降低海外资产投资门槛，推动大类资产配置理念普及，优化客户账户抗波动能力。

三、技术赋能（AI/ 数字化）

5、华安基金：AI 智能体个性化投顾服务

核心模式：整合客户交易全维度数据，构建产品与交易行为双标签体系，注入择品、择时策略，生成持仓优化与交易指导建议。

关键成效：实现投顾服务从“经验驱动”向“数据 +AI 双驱动”转型，推荐产品及交易策略收益显著优于客户原有持仓。

行业价值：破解传统投顾覆盖有限难题，让专业能力规模化输出，提升服务精准度与可追溯性。

6、广发基金：对话式 AI 理财助理 “AiFa”

核心模式：7 × 24 小时提供市场热点解读、基金解析、持仓诊断、智能咨询服务，构建 “AI+HI” 人机协同模式，赋能一线理财顾问。

关键成效：实现需求秒懂与精准匹配，生成客户风险偏好、投资情绪等个性化标签，大幅提升服务响应效率与匹配度。

行业价值：突破线上服务时效瓶颈，推动理财服务智能化、普惠化，为行业 AI 应用提供标杆。

7、中信证券：自研财富投顾资产配置系统

核心模式：涵盖全市场研究、策略管理、风险监控、建议型投顾等 12 大类功能，应用 AI 与大数据技术，支持管理型与建议型投顾全生命周期服务。

关键成效：服务 52 家机构客户，管理资产数十亿元，运行 38 个策略组合，自动化生成 10 种智能跟踪报告。

行业价值：国内首个券商自研 TAMP 系统，实现核心系统自主可控，填补建议型投顾系统空白。

8、盈米基金：且慢 MCP——AI 专用的金融工具解决方案

核心模式：以配置化、自动化方式，将基金数据、投顾算法等核心能力标准化封装，通过 MCP Server 为 AI 大模型提供金融垂直领域基础设施支撑，接入多家主流 AI 平台。

关键成效：累计调用量超 600 万次，服务超 2000 名开发者、150 家机构，投资分析报告产出效率提升 5 倍，客户转化率翻倍。

行业价值：解决通用 AI 金融痛点，将 API 资产利用率从 5% 提升至 85%，缩短 AI 应用开发与系统集成周期。

四、普惠客群服务

9、富国基金：“社群 + 发车 + 实盘”沉浸式服务

核心模式：按风险等级建企业微信社群，真人顾问 IP 提供投教陪伴，推出实盘跟投、纪律定投、目标盈等发车服务，配市场情绪指标。

关键成效：截至 2025 年 9 月，服务社群 58 个，陪伴客户超 1.5 万人，社群跟投转化率 57%，客户盈利占比 85.8%（较非社群客户高 23%）。

行业价值：破解“服务温度与半径”矛盾，建立可规模化普惠模式，让普通投资者享受优质投顾服务。

10、华泰证券：配置宝资产配置服务

核心模式：通过“理念共识—真金带投—规则引导”六步闭环，策略经理真金示范，设“领投官”机制，公开“回撤加仓、创新高止盈”规则。

关键成效：全渠道规模突破 50 亿元，服务投资者超 4.6 万人，累计收益率 16.27%，最大回撤 2.17%，持有 30 天以上正收益比例超 99.8%。

行业价值：推动行业从产品销售向理念引导转型，为普惠金融提供可复制的买方投顾模式。

11、南方基金：“所以然”系列陪伴栏目

核心模式：以资产配置为核心，推出《债市所以然》《资产所以然》等栏目，通过短平快内容、音频版及互动活动，提供系统性投教陪伴。

关键成效：《债市所以然》累计阅读量破 50 万，《资产所以然》单篇最高阅读 16 万，建立“专业、温度、陪伴”的投顾品牌形象。

行业价值：降低专业内容获取门槛，深化客户长期信任，推动投顾服务链条良性循环。

五、全平台与账户管理

12、招商基金：全平台基金体检服务

核心模式：通过 OCR 识别与 AI 算法，归集 E 账户、支付宝等主流平台持仓，生成含 36 项指标的诊断报告，涵盖资产分布、交易行为、风险收益等维度。

关键成效：累计新增签约用户 8.6 万，直销平台投顾签约用户增长 593%，服务规模达 50 亿，投顾签约率超 80%，年为客户盈利约 5000 万元。

行业价值：填补全平台资产诊断空白，降本增效显著，为理财师赋能并可复制至养老金领域。

13、平安证券：“基金 E 管家”账户管理工具

核心模式：归集全渠道基金资产，基于 MVP 选基方法动态监测基金风险，提供一键调优与持续跟踪服务，构建“系统 + 人工”协同模式。

关键成效：累计服务超 25 万人次，诊断时长从 3 天压缩至 3 分钟，为 1.5 万名客户完成 6.4 亿持仓转换，3000 名客户实现 10 亿 + 资产归集。

行业价值：解决“持仓孤岛”问题，建立“诊断 - 建议 - 执行 - 追踪”闭环，提升规模化服务一致性。

14、易方达财富：“聚焦客户需求 × 客观中立服务 × 全生命周期跟踪”

核心模式：以账户管理为核心、行为干预为抓手，构建“诊断—画像—配置—陪伴”全链路服务体系，覆盖家庭多账户穿透管理、行为偏差纠正、全周期陪伴。

关键成效：客户账户波动率大幅下降，高频换手占比减少，组合持有周期显著延长，客户从关注单产品收益转向重视资产配置逻辑。

行业价值：填补需求与行为联动服务空白，建立标准化可复制的普惠服务模式，推动行业从“交易中介”转向“家庭财富伙伴”。

第二部分：案例完整版

一、专业能力与差异化服务

（一）嘉实财富财富管理中心定制型投顾服务

1、案例背景与目标

充分借助财富顾问在买方投顾上的天然禀赋和优势，探索高净值客户投顾服务解决方案。

解决财富顾问传统销售模式痛点，做到“牛市防追高，熊市防割肉”，释放更多的精力在服务需求的挖掘，做宽服务客群、做高服务质量、做好服务体验，真正夯实投顾基本盘。

对需求做分层，对场景做丰富。服务场景不局限于日常家庭财富管理，还覆盖家庭服务信托 / 家族信托，以满足高净值客户财富增值、稳健理财、隔离传承等多类需求。

降费大背景下，通过更高质量的投顾服务打开投顾业务创收的可能。

2、案例实施步骤

嘉实财富具有服务高净值客户的禀赋，拥有一批经验丰富的服务高净值客户的专业财富顾问。财富顾问跟与之长期服务的客户群体已经建立了坚实的信任基础，非常熟悉客户的资产配置情况、账户配置需求和风险承受能力。他们还拥有丰富的触客经验，具备专业的情绪服务能力。经验丰富和更加资深的财富顾问，上述复合专业能力更高。同时，在投顾场景下，财富顾问的主要收入

来自于投顾服务费，财富顾问和投资者收益是绑定的，投资者收益越高，投顾服务规模越大，财富顾问收入越高。

在这样的背景下，嘉实财富的财富顾问具备成为真正买方投顾的禀赋。定制型投顾服务就是通过赋能资深的财富顾问，为客户提供投顾服务。

定制投顾定位于服务高净值客户，希望将投顾服务做细、做精、做深，注重客户体验感；参与起点也设置较高，致力于为高净值客户账户资产提供解决方案；服务体系上，提供各频率维度（周、月、季）丰富的服务方案（看板、资讯、交流等）；针对投资期限、场景、目标的不同，推出了长期增值、稳健理财两类服务方案供投资者匹配。服务场景也不仅仅局限于日常投资，还在覆盖家庭服务信托 / 家族信托场景，以满足投资者资产隔离传承的需求。

分工和流程上，投顾投研赋能财富顾问，财富顾问服务投资者。具体而言，投顾投研人员与财富顾问在充分讨论，清晰目标客户群资产配置特征、投资需求、投资目标后，投研人员出具匹配的投顾服务方案，并为后续持续服务向财富顾问提供工具，财富顾问则负责直接向投资者提供投顾相关服务。服务过程中双方保持日频沟通，通过问题发现、需求发现，不断打磨服务方案。

服务方案上，根据不同需求制定几大类，既有普适性，又有差异性，且数量精简。传统的卖方思维下，财富顾问普遍存在新产品学习压力大、数量多，同质化重的情况，这让他们的精力被大量占用，形成了投顾服务做不深的痛点。因此，要求服务方案在具备差异性的同时，数量要少，且每个方案要在所在投资场景中具备一定的普适性。以减少对精力的占用，让财富顾问释放更多的精力在服务需求的挖掘，做宽服务客群、做高服务质量、做好服务体验。

经过1年多打磨完善，客户普遍给予了良好反馈，并成功实现业务场景的拓展和新模式的孵化。一位参与了定制投顾服务的老客户在设立家族信托时提出希望将信托财产中的1000万用于参与嘉实财富定制投顾服务。基于该客户需求，打造了针对其家族信托账户的专属定制投顾服务，覆盖增值、生息需求，并于今年成功落地。

案例成效

2024年定制投顾业务模式落地，2025年首单为家族信托客户打造的专属定制投顾服务也成功落地。累计服务规模已超2400万，客单约100万。

行业价值与示范意义

充分借助财富顾问在买方投顾上的天然禀赋和优势，探索高净值客户投顾服务解决方案。

解决财富顾问传统销售模式痛点的同时，释放更多的精力在服务需求的挖掘，做宽服务客群、做高服务质量、做好服务体验。真正夯实投顾基本盘，做到“牛市防追高，熊市防割肉”。

对需求做分层，对场景做细化。服务场景不局限于日常投资，还正在覆盖家庭服务信托 / 家族信托场景，以满足高净值客户长期资产增值、稳健理财钱包、资产隔离传承等多类场景。

降费大背景下，通过高质量的投顾服务打开投顾业务创收的可能。

契合业态转型，从资管思维向财富管理思维转化，用定制化顾 & 投联动来强化财富管理的优势，发掘存量客户的增量财富规模，拓展投顾业务的边界，丰富投顾业务发展的生存生态。

（二）中泰证券“总部 + 分支联动”一区域化小而美投顾模式实践

1、案例背景与目标

在监管大力推动买方投顾、居民理财需求日益多元的背景下，总部统一供给的标准化策略难以完全覆盖各区域、各客群的差异化需求，同时分支机构虽贴近客户，却普遍存在投研力量有限、策略供给不足的问题。为破解“总部强研究、分支强获客”之间的结构性错配，探索“总部+分支联动”的区域化小而美投顾模式：由总部搭建平台、统一风控与运营标准，分支围绕本地客群特点共创策略，实现“总部有内核、区域有特色”的分布式投顾供给体系，既提高服务的精细化、贴身化程度，又为打造中国版全托资产管理平台（TAMP）夯实区域基础。

2、案例实施步骤

顶层设计与机制搭建

由财富管理总部牵头，明确“总部 + 分支联动”模式下各方的职责边界与协作机制，围绕区域策略立项、投研共创、风险控制、运营管理等环节，制定配套制度与作业流程，形成可复制、可推广的标准作业指引。

选择试点与共创策略：优先选择泰安、宁夏、上海等具备一定客群基础和投研能力的分公司作为首批试点，由总部基金投顾团队提供资产配置框架和投研中台支持，并统一承担组合策略的投资与交易，实现组合的集中管理；分支投顾团队更多扮演基金研究员或策略经理助理角色，结合本地客户风险偏好和资金特征，负责基金研究、基金筛选等工作，与总部联合共创区域化、“小

而美”的投顾策略。

系统嵌入与流程打通：将区域策略统一嵌入齐富投等投顾平台及交易系统，打通客户适当性校验、线上签约、投后陪伴、数据回溯等关键环节，实现策略从设计、上线到运营的全流程闭环管理，确保业务运行规范、高效、可追溯。

顾问服务与总分联动：总部侧重于提供整体服务支持和专业内容输出，持续丰富策略解读、市场观点与投教材料；分支投顾则侧重于区域策略的推广与培训，围绕重点客群开展“一对一+一对多”服务，形成对客户全生命周期的陪伴式顾问服务体系。

数字化运营与持续优化：面向中小客户群体，由总部实施集约化数字运营，通过短信、APP消息的专题活动页面等方式进行分层触达，并结合APP运营位、KPM事件、营销线索等数字化工具完成引流与转化；同时统一开展投后复盘，根据客户反馈、签约行为和收益表现，动态优化投资组合结构和服务节奏，实现策略与服务的持续迭代。

复制推广与区域布局：在首批试点取得良好成效的基础上，加快向淄博、青岛、烟台等分公司推广复制，并同步拓展济南、湖北、湖南等多家分支合作意向，逐步构建覆盖更多重点区域的区域化投顾策略网络，形成全国布局。

探索“领投官”陪伴模式：在部分分支探索由投顾人员担任策略“领投官”的模式，依托新媒体直播、短视频、线上沙龙等形式，在策略底层资产波动或市场情绪变化时，面向投资者进行及时解读和情绪疏导，开展风格多样的投教与陪伴服务。该模式既为擅长客户沟通、具备一定专业能力但缺乏组合管理经验的一线员工提供展示才华、打造个人IP的平台，又有助于提升员工投顾服务能力，与业绩考核形成良性共振；同时也能为客户提供更高频、更丰富、更具人格化的陪伴体验，深化其对基金产品、底层资产及基金投顾业务的理解与粘性。

3、案例成效

量化成效：截至2025年9月30日，“总部+分支联动”模式累计新签约规模4.78亿元，累计服务客户6046人。策略结构持续优化，其中含权益资产策略规模已超1亿元，占“总部+分支联动”模式整体规模约为55%。

质化成效：区域响应明显增强——分支主观能动性增强、买方投顾意识增强，主动围绕当地客户常见资金期限、风险偏好和理财习惯设计“本地口味”的小而美策略，实现从“卖全国同一套餐”向“做区域定制菜单”转变，并逐步形成覆盖全国的区域化投顾策略体系。

总部与分支协同加强——总部投研能力通过平台化输出，变为分支可直接使用的投顾工具和服务方案，分支团队的专业性与服务信心显著提升。

客户体验与粘性提升——区域策略更贴近客户生活场景和资产特征，叠加持续的投后陪伴服务，客户对买方投顾的信任度与使用频率显著提高，为后续多策略、多场景交叉服务打下基础。

4、行业价值与示范意义

“总部 + 分支联动”的区域化小而美投顾模式，实质上是将买方投顾从“单一总部供给”升级为“总部中台 + 区域分布式供给”的新范式：

为行业提供可复制的组织与商业模式样本——通过“总部统一框架、区域共创策略”，既保证投顾业务的风控底线和合规要求，又保留了分支机构对当地客户的敏捷响应能力，为券商在全国化布局与本地化服务之间找到平衡提供参考。

有助于提升长尾客群的服务覆盖度——依托区域策略和分布式供给，能够更好触达三四线城市和长尾客户群体，缓解行业“头部客户被重点服务、普通客户服务不足”的普遍痛点。

支撑全托资产管理平台（TAMP）建设——区域化投顾策略的持续丰富与运营经验沉淀，为公司中长期构建中国版 TAMP 提供了可验证的前端场景和业务实践，有利于推动教、投、顾、营一体化平台的迭代升级。

推动行业从“卖方销售导向”向“买方投顾导向”转型——该模式通过平台化赋能和区域化落地，让投顾真正站在客户资产配置和长期陪伴的视角上开展工作，对行业落实“以投资者为本”的发展理念具有积极示范意义。

二、场景化服务

（三）华夏全自动超级配置策略组合：采用 ERP 指标投资策略

1、案例背景与目标

普通投资者往往因为行为金融学中的从众心理和损失厌恶原理导致“追涨杀跌”，我们尝试将“逆向思维”的投资方式与投顾组合结合起来，通过投资市场长期考验、被验证有效的投资标的，

达到将“投资行为学与投资方法论”结合的目标，从而提升投资者获得感，帮助客户树立正确的投资理念。该策略更突出“逆向”配置思路，不同于传统的“摸顶抄底”，该策略有着严格的投资纪律，对于何时进场离场、单次投资比例都有着明确的规定，在很大程度上规避了个人情绪带来的主观偏差。

2、案例实施步骤

将仓位决策内嵌于组合策略本身，由量化模型决定仓位水平，避免情绪的影响。

基于经典股债比价模型，不仅提供清晰的投资策略，也为投资者展示当前市场投资价值。

仓位基于模型灵活调整，有效降低组合波动，提升持有体验。

权益部分在宽基指数基础上，新加入红利指数，配置更加分散，确定性和跟踪市场的能力进一步提升。

3、案例成效

核心策略具备独创性引入 ERP 模型科学合理配置股债比例：

华夏财富引入股债估值性价比模型，该模型基于 ERP(Equity Risk Premium, 风险溢价) 构建，该模型是一种衡量股票和债券的相对性价比的估值模型。策略根据模型来对股票和债券的性价比进行判断并确定持仓比例，同时根据因子指标在权益资产内部实现合理配置和动态调整，再结合优选基金追求长期资产增值。权益内部仓位根据滚动夏普动态优化进行配置，并定期再平衡。在控制组合整体风险的前提下，在战术资产配置层面灵活调整各类资产的权重，在中短期限内达到提高业绩表现和控制回撤的目的。投资者无论何时买入，一次性买入还是持续定投，都能做到与当下市场较为匹配的仓位配置。

上线两年以来在兼顾风险和业绩表现方面远超单只指数基金：

该策略权益部分包括宽基指数和红利指数，固收部分是纯债基金，避免了实际持仓与策略理念的漂移。权益仓位包含沪深 300、中证 500、创业板、科创 50 和中证红利指数，2022 年末上线以来，组合最大回撤 18.64%，略大于红利指数 18.42%，远低于其余宽基指数；净值增长率达 13.24%，仅次于科创 50 指数 15.71%，远超其余指数。

4、行业价值与示范意义

华夏全自动超级配置策略组合是华夏财富坚定贯彻并执行买方投顾理念的重要体现。

实盘业绩证明了该策略的有效性，即更加适应中国股票市场调整风格：

中国股票市场在历史上表现出了周期性，也体现了均值回归的原理，该策略以均值回归为原理，选择具有均值回归有效性的指数标的，且这些指数之间也有一定的互补性。

帮助客户尽可能减少频繁交易、错误交易导致的损失：

仓位管理和调整很大程度上是逆人性的。往往在市场最绝望的时候，就是加仓的时机，而市场最疯狂的时候反而应该逆向操作，这需要有坚定的纪律来完善和执行操作，普通人克服这样的心理往往很难，而全自动组合策略是根据股债性价比进行自动调整，克服了追涨杀跌的投资问题，实现逆向操作思路。

帮助客户培养良好的投资习惯并达成投资目标：

华夏全自动超级配置策略组合通过对股债估值性价比模型实时监测，在权益资产和固收资产之间以及权益资产内部实现合理配置和动态调整，力争为投资者提供一站式基金投资解决方案，实现资产持续稳健增值，助力客户在进行大类资产配置和大类资产内部选品过程中减少不必要的摩擦成本和犯错概率，帮助客户通过长期持有基金组合达成投资目标。

截至 2025 年 9 月，华夏全自动超级配置策略组合上线近 3 年来，客户对该策略的平均持有时长为 243 天，其中盈利客户占比 89.36%，客户持有体验较好。

（四）中欧财富多元投顾策略线及服务体系构建

1、案例背景与目标

中欧财富在用户调研和账户分析的过程中发现，大类资产配置可以有效提升用户的投资获得感，但目前投资者主要的资产配置手段仍集中于国内的股债配置，对海外资产、商品等还涉及较少，但同时用户体现出较强的对海外资产、商品等大类资产的配置需求，但碍于认知门槛、投资难度等问题很难付之于实践。中欧财富系统通过多元投顾策略线的构建和一系列投教、服务体系内容，引导用户做好大类资产配置，并为用户提供低门槛投资海外、商品资产的方式。

2、案例实施步骤

中欧财富通过量化机器学习的方式区分了七大低相关性资产：国内股票、美国股票、海外股票、国内债券、海外债券、国内商品和海外商品，并结合每个资产的特性选择主动或量化的优化方式，进一步提升资产之间的相关性，提升夏普比。在投资管理上，以日频监测资产相关性和波动率，在信号预警时及时调仓优化，并季度检视配置方案。

3、案例成效

中欧财富构建了风险资产中枢从 15% 到 50% 的多款开放式多元资产配置方案，并结合用户在 AH 股配置上的需求推出了一系列在多元配置的基础上增配 AH 股资产的策略线，此外还推出了多款多元资产配置的目标盈投顾策略。

从策略运作上看，多元策略线对比基准表现出显著更少波动、更高夏普比。以多元全天候策略为例，成立以来收益率 10.47%，最大回撤 -1.94%，成立以来波动率 2.58%。同期二级债基收益率 8.75%，最大回撤 -2.55%，波动率 3.06%。

4、行业价值与示范意义

海外投资和商品投资由于认知门槛高，投资难度大，过去普通个人投资者很难参与。中欧财富的多元策略线为普通大众客群提供了低门槛享受全球资产配置的方式，降低了账户波动和回撤，为用户提供了更好的投资体验。同时，中欧财富在多元策略线的推广中也持续普及大类资产配置的重要性，为用户介绍不同资产的投资类型，引导用户改善投资行为和账户健康度。

三、技术赋能（AI/ 数字化）

（五）华安基金 AI 智能体：打造数据驱动的个性化投顾服务

1、案例背景与目标

在财富管理行业智能化转型浪潮下，为破解传统投顾服务“标准化有余、个性化不足”的行业痛点，华安基金与大型互联网平台强强联合，创新性打造 AI 智能体驱动的资金投顾服务体系。项目核心目标是打通“客户数据洞察 - 专业策略沉淀 - AI 智能匹配”全链路，通过 AI 智能体实现基金诊断、标签生产、策略学习与个性化建议的全流程智能化，为客户提供“数据可溯、策略

可依、建议可行”的高品质投顾服务，树立基金投顾行业“科技 + 专业”融合创新的新标杆，让专业投顾能力触达更广泛用户，实现“千人千面”的精准服务体验。

2、案例实施步骤

数据维度全覆盖：筑牢智能服务数据基石

项目深度整合客户交易全维度数据，构建“全景式客户数据画像”，实现对客户投资行为的精细化拆解：

周期概览维度——精准捕捉建仓日期、清仓日期、持有周期、建仓总成本、累计追加投入、清仓前总持仓成本、清仓前金额等核心信息；

收益表现维度——全面核算最终收益金额、收益率、最大回撤、实际亏损金额、最大亏损金额、最大亏损率、最大收益金额、日均持仓金额等收益指标；

交易行为与资金投入维度——深度分析建仓策略、追加投入节奏、清仓操作逻辑等行为特征，为个性化建议提供数据支撑。

标签体系精准化：实现客户需求的精准洞察

基于全景数据，华安投顾创新性构建“双维度客户标签体系”，让 AI 智能体精准理解客户属性与需求：

产品标签——细分主动基金、被动基金等产品类型，同步开展风格分析、主题分析（针对主动基金）、相关指数分析（针对被动基金），清晰界定客户持仓的产品特征；

交易行为标签——精准标注一次性建仓、背离指数估值加仓、高频交易、持有时长过短等行为模式，定位客户交易中的优势与待优化点。

策略 AI 化转化：注入专业投顾的核心能力

项目将华安投顾多年沉淀的专业策略转化为 AI 智能体可学习的“知识体系”，通过预训练数据完成策略的数字化注入：

择品策略注入——涵盖不同周期主推产品及逻辑、相同类型产品优选池、指数配置方案、主动权益配置方案、多元资产配置方案等，让 AI 掌握“选什么”的专业能力；

择时策略注入——囊括股债性价比发车策略、辅助择时逻辑、指数顺风车策略、行业择时策略、行业估值分析、逢低建仓策略、指数轻松投（100份）分批建仓策略等，让AI具备“什么时候买”的判断能力。

通过将上述择品、择时策略批量投喂至AI智能体，使其深度学习华安投顾的专业思路，最终训练形成“华安投顾个性化投顾服务Agent”，实现专业能力的规模化、智能化输出。

3、案例成效

AI智能体通过对数据、标签、策略的深度融合，最终生成两类高价值个性化建议，精准解决客户投资痛点：

持仓产品优化建议：凸显投顾专业择品与择时优势

主动权益类——针对短期持有的主动权益产品，测算相同周期内华安投顾推荐的同类单基金收益表现，显著优于客户原有持仓，充分体现投顾择品能力；

长期组合类——针对长期持有客户，测算相同周期内投顾推荐组合的收益表现，展现组合投资的长期超额收益优势；

主题/被动指数类——针对主题型、被动指数型持仓，测算相同周期内投顾主推行业指数的收益表现，凸显投顾对行业轮动的择时与轮动判断能力。

交易行为优化建议：基于信号与估值的精准指导

主动权益类——依托股债性价比发车信号，测算优化建仓节奏后的收益提升空间，为客户提供“何时建仓、建仓节奏”的精准建议；

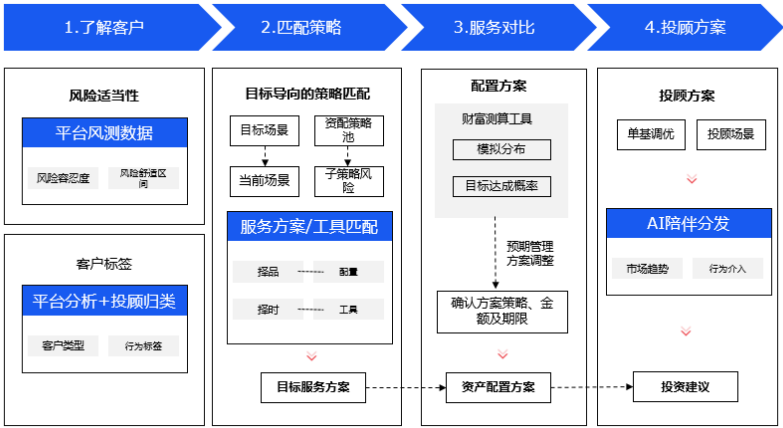
主题/被动指数类——基于指数估值数据形成三级指导：估值过高时提示“谨慎投资”，估值回落时建议“观察投资”，相对低估时给出“分批加仓”方案，有效规避追涨杀跌风险。

4、行业价值与示范意义

本项目通过“基金投顾+互联网平台+AI技术”的深度融合，实现三大行业突破：一是首次将投顾专业策略通过AI智能体实现规模化、个性化落地，破解传统投顾服务覆盖有限的难题；二是构建“数据-标签-策略-建议”的闭环体系，让投顾服务从“经验驱动”全面转向“数

据 +AI 双驱动”；三是通过可量化的收益提升、风险降低效果，让客户直观感知投顾价值，推动基金投顾行业向“精准化、智能化、价值化”高质量发展。

项目不仅为华安基金投顾与大型互联网机构的合作奠定了坚实基础，更以创新实践为行业树立了科技赋能财富管理的优秀典范，具有重要的推广与示范价值。



示例：芯片指数亏损客户服务模式

✓ 分析客户类型

追涨杀跌型

- 典型心理
- 行为模式
 - 买入时机：上涨阶段追高
 - 卖出时机：下跌时恐慌性赎回
 - 资金策略：单笔集中买入，一次性清仓
- 风险特征
 - 风险控制能力弱

✓ 形成客户标签

- 行业主题型基金
- 持有时间较短
- 建仓节奏背离估值，追高加仓
- 割肉离场

✓ 精准诊断具体问题，准备智能化沟通

1. 择时完全背离估值逻辑。
客户 5 笔投入集中在 2025 年 2 月 14 日 - 3 月 13 日，而 2 月 13 日国证芯片指数 PE 分位已达 92.54%（历史高位），2 月 27 日加仓时基金净值 0.9692 为周期峰值，此时半导体指数 PE 分位突破 93%，属于典型的“估值高位追涨”。

2. 资金暴露节奏严重失衡。
31.2% 的资金（6.8 万元）集中投入于周期最高点，且 5 笔投入间隔仅 28 天，资金密集度远超合理分散区间（通常建议行业主题基金分批间隔≥15 个交易日）。

3. 清仓决策逆市场信号。
4 月 7 日基金净值 0.7985 触底当日，中证全指半导体指数已显现反弹前兆，客户却延迟至 4 月 9 日（指数单日上涨 5.01%）清仓，错失止损与反弹红利双重机会。

示例：芯片指数亏损客户调优——单基模式

✓ 利用估值信号优化买入节奏：锚定安全边际

- 以国证芯片指数 PE 分位为核心指标（历史分位 < 60% 为低估值区间），结合基金净值联动判断：

估值区间	操作信号	2025 年 2-4 月对应时点	指数 PE 数据
高估值 (> 80%)	禁止加仓	2 月 14 日 - 3 月 10 日	106.14-111.97
估值回落 (60%-80%)	谨慎观察	3 月 11 日 - 3 月 27 日	99.26-109.31
相对低估 (< 60%)	分批加仓	3 月 28 日 - 4 月 10 日	98.93-99.26

✓ 分批建仓优化：成本平滑与风险分散

- 保持 26.8 万元总投入不变，将 5 笔资金按“估值梯度 + 时间分散”重新分配：

操作主体	投入时点	指数估值	基金净值	投入金额	占比
客户操作	2 月 14 日	高估值 (92.54%)	0.8883	5 万	18.6%
	2 月 24 日	高估值 (> 90%)	0.9593	5 万	18.6%
	2 月 27 日	极高估值 (93%)	0.9692	6.8 万	31.2%
	3 月 11 日	高估值 (87%)	0.9401	5 万	18.6%
	3 月 13 日	估值回落期	0.9118	5 万	18.6%
投顾调优建议	2 月 14 日	高估值规避	-	0	0%
	3 月 13 日	首次回落	0.9118	5 万	18.6%
	3 月 28 日	相对低估	0.8725	8.8 万	32.8%
	4 月 1 日	低估区间	0.8510	6.5 万	24.3%
	4 月 8 日	反弹确认	0.8290	6.5 万	24.3%

示例：芯片指数亏损客户调优——单基诊断

- ✓ 清仓策略优化：信号触发式离场
- 设置“估值 + 趋势”双因子止损止盈机制：
- 止损触发：当基金净值单日跌幅≥5% 且指数 PE 分位仍 > 70% 时，减仓 50%（客户 4 月 7 日跌幅 8.1% 但指数已进入低估区间，故不触发全额清仓）
- 止盈触发：当基金净值较持仓成本上涨 10% 或指数 PE 分位突破 85% 时，分批止盈

✓ 效果对比

指标	客户操作	投顾调优建议	改善幅度
平均持仓成本	0.9750 元	0.8860 元	降低 9.1%
最大回撤	-14.69%	-7.32%	风险降低 50.2%
清仓时收益率	-17.9%	+2.3%（4 月 15 日）	收益差 20.2 个百分点
资金占用效率	日均 18.1 万元	日均 12.8 万元	降低 29.3%

示例：芯片指数亏损客户调优——指数轻松投（100份）投顾服务

✓ 直观展示投顾优化后的效果

若客户持有的芯片产品持有期间亏损-17.9%，当期若按华安指数轻松投（100份）发车的产品，同期收益对比如下：



（六）广发基金 App 对话式 AI 理财助理

1、案例背景与目标

随着国产大模型技术不断突破，AI 技术正在迅速走进各行各业，财富管理领域也不例外。这场不断演进的技术革新，正在让理财服务变得更加触手可及。作为一家高度重视财富管理业务的基金公司，广发基金积极拥抱 AI 技术变革带来的创新机遇，凭借深厚的技术积累和敏锐的客户需求洞察，在国内公募基金公司中首家推出对话式 AI 理财助理“**AiFa**”。

“**AiFa**”利用前沿 AI 技术构建的全新理财助理——以“须臾不离，深切相知”为初心，在广发基金 App 为投资者提供更加便捷、智能化的线上理财服务体验。线上理财凭借其便捷、高效的特点，成为众多投资者日常投资中不可或缺的重要组成部分。然而，线上理财平台由于服务人力有限，天然存在客户沟通服务时效方面的瓶颈。为解决这一问题，广发基金借助 AI 技术能力，在公募基金公司中第一家推出对话式智能理财助理“**AiFa**”，让“需求随时有响应”成为可能。在突破沟通时效限制的同时，以专业的服务为投资者提供更多支持。

2、案例实施步骤

在设计初期，广发基金便确立了智能理财助理“**AiFa**”的三大核心定位：一是 7×24 小时不打烊，让投资者可以随时随地获得理财咨询服务；二是“更专业、更懂你”，深度融合大模型技术与内部数据资产，构建集需求识别及服务匹配于一体的基金理财服务 Agent；三是发挥广发基金作为资产管理公司的专业能力 & 全栈式 AI 能力，针对客户需求匹配合适方案。

“**AiFa**”作为智能理财搭档，以四大核心能力为投资者的财富之路保驾护航：

热点追踪，把握市场脉动。实时跟踪市场行情动态，解读热点投资机会，提供平台专业配置观点，助力投资者把握市场机遇。

基金解析，提升选基效率。包括基金分析功能，通过整合及筛选多维数据，为投资者提供清晰的基金分析视图；基金筛选功能，依托独特“DNA”标签与语义理解引擎，查询效率较传统筛选模式实现跨越式提升。

账户管理，助力资产健康。“**AiFa**”化身投资者的“资产健康管理师”，不仅提供了清晰的收益分析，以可视化动态看板清晰展示收益数据、基金贡献度，更能进行穿透式持仓诊断，精准识别账户潜在问题，输出个性化服务。

理财秘书，服务触手可得。随问随答，“**AiFa**”作为智能理财秘书，7×24 小时在线，从简单的费率查询到复杂的操作咨询，小秘书随时在线，高效应答。下载广发基金 App，即可体验 AI 理财助理“**AiFa**”提供的更便捷、专业的理财服务。

3、案例成效

“AI+HI” 人机协同：效率与温度全都要

理财顾问角色是金融机构与客户深度交流的桥梁，传统的客户一对一理财服务依赖于顾问先对客户投资需求进行调研、了解，再对客户需求进行归类和服务匹配，流程耗时长、资源消耗多，服务效率较低。

为此，广发基金正积极探索搭建“AI+HI (Human Intelligence)”的人机协同模式，希望让 AI 成为理财顾问高效的“助手”，赋能一线人员的日常工作。在“AI+HI”模式中，理财顾问人员将担任“主驾驶”，专注把握“方向盘”；Copilot 助手则将会充当“副驾驶”，分析“路况”、

提示方向，两者协作，致力共同实现“1+1 > 2”、效率与温度并存的服务目标。

此模式具有两大服务特色：一是需求秒懂，服务精准送达。借助 AI 大模型先进的自然语言处理和机器学习技术，AI 助手能够实时分析客户咨询内容，并快速精准地识别客户需求。无论是投资咨询、资产配置建议，还是市场动态解读，AI 能在第一时间捕捉到客户的意图，为理财顾问人员呈上系统自动匹配的服务，为其赋能。二是千人千面，更懂客户需求。通过对客户语义、行为的识别，AI 助手能够自动为每一位客户生成精准标签作为个性化服务依据，涵盖风险偏好、投资目标、投资情绪等多个维度，并同步至后台数据仓库，帮助平台及顾问更准确地了解客户需求，以实现“千人千面”的服务目标。

4、行业价值与示范意义

创新的背后：让新技术真正服务于人

在智能理财助理“AiFa”和“AI+HI”人机协同模式的背后，是广发基金深厚的技术积累以及对客户需求的敏锐洞察。为高效了解客户需求，广发基金积极迭代研发模式，快速搭建 AI 开发平台，实现了与现有 IT 架构和 AI 系统的无缝对接，开启了 AI 驱动的研发新范式。

一方面，推动研发模式升级，让创新更快落地。在研发过程中，广发基金充分利用大模型技术和 Agent 开发工具，探索并形成了全新的 AI 研发流程。通过 AI 工具的深度应用，显著提升了研发效率和质量。此举不仅加速了 AI 理财助理的开发进程，也为公司未来的技术创新打下了坚实的基础。

另一方面，深挖数据价值，构建能力协同矩阵。在模型的垂直能力建设方面，广发基金多年来在资产管理和财富管理领域积累了大量专业数据资产，逐步将其转化为 AI 可调用、可理解的 API 和知识库，通过构建覆盖资产管理和财富管理领域的 AI 能力矩阵，专注提升 AI 在专业领域的理解能力和解决方案匹配能力，为客户提供更加智能的服务。

此外，采用智能意图识别，让服务更适配。在本轮 AI 智能体搭建中，广发基金研发团队全面采用智能体开发平台，以大模型技术为核心构建需求识别中枢，融合平台沉淀的专业投资工具——通过将资产配置框架、账户资产收益、基金信息检索等模块接入 Agent 平台，大幅提升了理财助理服务的精准度。该智能体支持接入市场实时行情及平台资讯服务，提升理财服务的时

效性与场景适配性。

“金融科技的技术进步，从来不是简单的代码堆砌，而是更好地为投资者提供专业且有温度的理财服务。‘须臾不离，深切相知’，我们将致力于让 AI 助理更懂用户的需求，帮助用户做好投资理财这件事。”广发基金相关业务负责人认为，财富管理行业的 AI 应用还处于前期探索阶段，无论是海外发布的 GPT-5，还是国内即将亮相的更多先进模型，都将为团队打磨 AI 应用体验提供助力。

未来，随着通用人工智能（AGI）技术的发展，公司将继续加大在人工智能、大数据等前沿技术领域的资源投入，力求进一步提升投资者服务水平，助力实现金融领域的“科技普惠”和“服务普惠”。

（七）中信证券自研财富投顾资产配置系统

1、案例背景与目标

国内随着财富管理转型逐步深入，投顾模式正在向专业、高效化转变，国内市场上全托资产管理平台 TAMP(Turnkey Asset Management Program)逐步启动，行业通常以外采平台为主。通用平台在获客展业、投资研究、组合管理、个性策略等方面存在高度同质化与难以定制的痛点，开发自研可控的系统已迫在眉睫。

业内基金投顾业务和个人养老金业务发展迅速。在全委投顾业务方面，现有平台难以满足未来投顾业务高速发展。同时，机构投资也面临着非标转标的投资需求，高度个性化、差异化需求催生了建议型投顾的服务品类，2024 年公司成为业内首家建议型投顾展业券商。

为了基金投顾运营集约化、服务高效化、管理数字化需求，支持业内首家建议型投顾展业，需推出自主研发的全托资产管理平台。

2、案例实施步骤

本项目的实施遵循了从业务模式创新到技术研发落地的系统性路径，具体步骤如下：

需求分析与模式创新设计。深入分析个性化、差异化需求，在参考全行业优秀案例的基础上，创新性的提供全套的投顾服务功能，计划扩充到投前到投后的全平台的功能支持。

系统功能与核心模块架构。以全市场研究、备选库管理、策略管理、风险监控、建议型投顾、

ETF 组合六大核心模块为基础，市场观测、基金经理、产品分析、模拟组合为辅助，构建系统骨架。将业务需求转化为具体功能，最终形成 12 个大类、68 个模块级、135 个页面、500 多个子功能点的完整功能体系。打造管理型与建议型投顾的“投前－投中－投后”全生命周期数字化管理流程，涵盖市场分析、产品筛选、策略执行、绩效分析、风险监控。

技术研发与资源整合。由公司信息技术中心与产品支持中心协作，采用自主研发模式。整合公司内部“多部门智库”资源，应用人工智能、机器学习、大数据等技术。采用“定量数据挖掘＋定性尽职调研”相结合的研究方式，将投顾知识工具化、产品化。投入超 300 人月的研发工作量，完成年度至少 30 万行代码的自研开发。

上线运营与持续优化。系统上线后，为业务提供全流程智能化服务、运维策略库与产品库，并生成多种智能跟踪报告，实现资产的动态监控与服务闭环。后续优化仍在持续，预计未来会在管理型投顾投研品种、产品深度分析、组合深度分析等等模块做进一步拓展。

3、案例成效

量化成效：

建议型投顾业务规模与覆盖面：建议型投顾已成功管理 52 家机构客户。通过系统发起 70 条投顾建议书流程。跟踪管理的资产总规模达到数十亿元。

管理型策略与产品管理能力：管理型投顾累计运行 101 个对外策略，目前剔除管理型模版组合，在运行 38 个策略组合。管理 4 个产品库，覆盖 7.5 万客户的管理型基金资产。自动化生成 10 种智能跟踪报告，提升运营效率。另有 10 只模拟组合、12 只 ETF 组合策略持续运行。备选库模块监测上万级产品的筛选指标，提交流程 15 次，录入 1961 份基金产品尽调报告。

技术研发成果：完成 500 多个子功能点的开发。年度自研代码量约 30 万行。总研发投入超 300 人月。

质化成效：

创新功能支持，填补市场空白：打造了券商首例“建议型投顾”系统功能，有效解决了机构客户需求高度个性化与传统“全委模式”不适配的行业痛点，实现了服务模式的突破性创新。

服务专业化与高效化：通过全流程数字化管理，将投研知识系统性地沉淀、转化为可复用的

工具和产品，使客户服务更加专业化、标准化和高效化。

运营集约化与管理数字化：实现了运营的集约化和管理的数字化，打通了投前、投中、投后各环节，提升了内部协作效率和风险控制能力。

国产信创化,实现自主可控 国内首个券商自研 TAMP 系统,成功验证了券商自研平台的能力,打破了技术依赖,实现了核心系统的自主可控。通过应用大数据、AI 等科技手段,高效解决复杂业务问题,为业务的持续创新和发展奠定了坚实的技术基础。

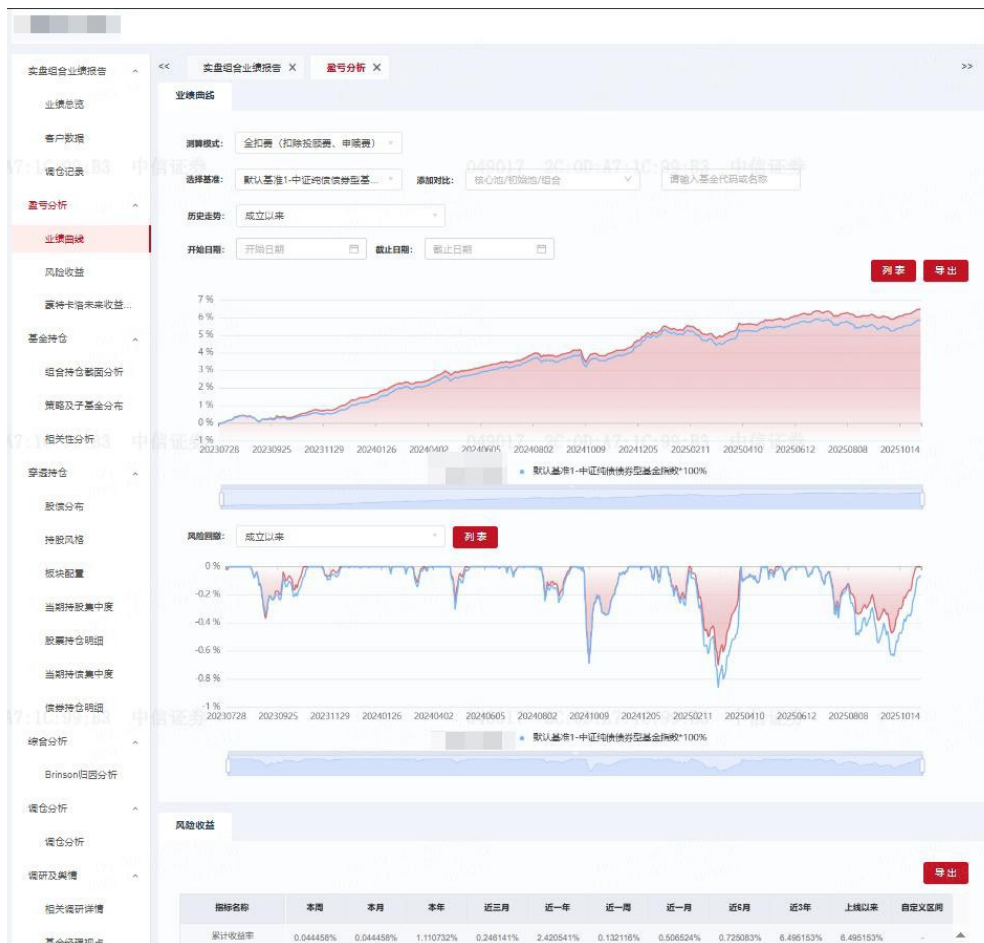
4、行业价值与示范意义

本项目打造符合一线业务需求的自研基金投顾资产配置系统，在券商自研、建议型投顾系统支持等方面走在行业前列。

系统曾在中证协发布的《证券公司数字化转型实践报告及案例汇编》作为 100 例优秀案例向行业展示，获得业内肯定。运用大数据、数字化的手段为普惠金融赋能，在公司管理型投顾、建议型投顾的业务推进中有效降低服务成本，提升服务效率和智能化水平，同时满足多元化个性化需求，配合公司基金投顾业务开拓发展。

当前系统管理涉及建议型、管理型投顾资产约百亿。后续计划持续扩充投顾支持品类，优化项目包括 ETF 投顾、模拟组合投顾、基金产品深度分析等，持续探索数字化平台的建设方案与前瞻性应用场景，会持续沉淀业务投研成果，打造创新型信息化系统的功能模块，助力基金投顾业务发展。





（八）盈米且慢 MCP——AI 专用的金融工具解决方案

1、案例背景与目标

随着生成式 AI 的兴起，财富管理服务模式正在被重心建构，但通用 AI 大模型在金融服务的场景中存在模型幻觉、专业能力欠缺等痛点，具体表现如下：

数据质量低：底层金融数据的结构性缺失，导致输出等数据“张冠李戴”。

容易产生幻觉：大模型可能会产生“幻觉”，生成与事实不符的错误信息。

信息更新不及时：金融市场瞬息万变，大模型缺乏对市场时效性的准确把握，难以及时适应快速变化的金融市场动态和趋势。

专业知识欠缺：金融领域有大量的专业术语和知识，如果大模型理解不深，就难以提供具有专业水准的分析和建议。

AI 技术与业务割裂：金融机构虽有 AI 化升级的迫切需求，但存在技术与业务流程割裂的问题，需要单独进行模型精调、数据治理和工具链开发，面临技术、成本和周期的巨大挑战。

为解决以上痛点，盈米推出面向财富管理的 MCP Server（盈米且慢 MCP），以配置化、自动化的方式，将盈米积累多年的基金数据、投顾算法、财务分析等核心能力，通过 AI 技术进行集中治理和标准化封装。让这些原本为机器和人设计的、分散的“隐性资产”，能够被 AI 系统批量读取、深度理解并智能调用，为 AI 大模型在金融垂直领域的规模化应用提供坚实、高效且安全的基础设施支撑。

盈米且慢 MCP 已接入百度 AI 搜索、扣子空间等 C 端平台，以及登陆阿里云百炼、火山引擎大模式生态广场、百度智能云千帆等主流 AI 应用平台，助力促进行业伙伴共建智能财富管理应用，普惠更多投资者。

2、案例实施步骤

底层数据治理与标准化封装

盈米针对多年积累的分散 API 资产进行系统化治理，采用国际通用的 OpenAPI 3.0 标准，对基金数据查询、投顾算法、财报分析、策略推荐等核心金融能力进行标准化的统一封装。通过

自主研发的智能解析技术，将原本供人工阅读的接口文档自动转换为计算机可识别的结构化数据，建立了统一的数据描述体系。针对金融数据的复杂性，开发了专门的处理算法，确保人工智能系统能够准确理解和使用这些数据接口。

协议转换与工具自动生成

基于国际标准的 MCP 协议，构建了自动化的工具转换系统。该系统能够实时读取标准化后的接口配置，自动生成符合规范的工具定义，包括工具名称、参数说明、使用规则等信息。实现了 "配置即工具" 的目标——业务人员通过可视化界面添加或修改数据接口后，系统能在几秒钟内自动生成相应的人工智能工具，无需编写代码。同时还设计了灵活的扩展机制，可以对工具的使用逻辑进行定制，如参数预处理、多接口协同调用、结果优化处理等。

AI 开放平台与生态建设

盈米构建了完善的 AI 开放平台基础设施，包括 API 密钥管理、权限控制、流量监控、调用统计等核心功能。通过分组权限设置，为不同的合作伙伴提供差异化的服务能力。开发了自动化的文档生成系统，确保人工智能系统和开发者都能获取到最新、准确的接口说明。在技术协议方面，同时支持 AI 专用的 MCP 协议和传统应用使用的接口，实现了智能投顾应用与传统金融系统的无缝对接。

3、案例成效

盈米 AI 开放平台 MCP 调用量：累计调用量超 6,000,000 次。

用户反馈：吸引并服务超 2000 名开发者及用户进行应用创新。

机构覆盖面：服务金融、科技及学术机构超 150 家。

效率提升：有效解决大模型幻觉问题，投资分析报告产出效率提升 5 倍以上，客户的转化率实现翻倍。

4、行业价值与示范意义

大幅提升企业资产效能，实现降本增效

API 资产利用率：将企业内部沉睡的 API 资产利用率从 5% 提升至 85% 以上。

AI 应用开发效率：新 AI 功能的集成与开发周期从“周”级缩短至“小时”级。

第三方系统集成效率：第三方系统集成时间从“月”级降低至“天”级。

加速金融 AI 应用落地，推动业务创新

MCP 解决方案的“即插即用”特性，使得业务团队可以快速验证和上线 AI 驱动的新功能，如智能投顾对话、自动化财报分析、定制化产品推荐等，极大加速了公司在金融科技领域的创新步伐。它助力实现 AI 能力的平权，让不懂 AI 的业务人员也能轻松构建强大的 AI 应用。

引领行业技术标准，树立转型典范

“盈米且慢 MCP”解决方案不仅是盈米内部的技术突破，其“面向 AI 的再资产化”理念和企业级实践，为行业的 AI 数字化转型提供了一套可复制、可推广的“方法论”和“最佳实践路径”。盈米也在通过核心组件的逐步升级和行业经验分享，积极推动相关技术标准的建立，为产业的智能化升级贡献智慧和力量。

四、普惠客群服务

（九）富国基金基于企业微信“社群 + 发车 + 实盘”线上投顾服务

1、案例背景与目标

金融五大篇章提出应坚持“普惠金融”，传统针对高净值客户的投顾式服务商业模式相对成熟，但面向普通大众的普惠投顾服务，单个投资顾问在“服务温度”与“服务半径”间存在难以兼顾的“跷跷板效应”，深度个性化服务往往仅聚焦高净值客户，而针对大众的标准化服务往往缺少温度，难以满足大众客群对专业投顾服务的迫切需求。

同时，在当前去中心化的互联网社交与内容生态中，想要满足客户对“情绪价值”与“情感连接”的深层需求，需要融入“真人”作为媒介，不能完全依托给智能投顾系统，需要探索人 + 工具的“有温度”的服务模式。

基于这一背景，富国星投顾从 2024 年初开始探索借助企业微信“社群 + 发车 + 实盘”的顾问服务方式，通过真人顾问 IP+ 社群陪伴，再叠加实盘发车机制结合的模式，在“服务温度”和“服务半径”之间寻找合理平衡，探索一种可规模化的大众客群投顾服务模式，旨在将投顾服务

高效触达并惠及更广大的普通投资者，落实金融五大篇章中的“普惠金融”理念精神。

2、案例实施步骤

用户范围：富国星投顾签约客户及投顾服务潜在客户

服务载体：企业微信社群 + 服务小程序 + 顾问 IP 实盘

社群组织方式：按照用户风险承受能力，分风险等级建群（例如 C2\C3\C4）

服务方式：

社群中由富国星投顾顾问 VV 姐等真人顾问 IP 作为领航员；

日常由顾问 IP 在社群进行多种类型的投教，涵盖日度的财经早餐、热点解读、行情日评分析、债市晴雨表解读，周度的社群空降交流会、大类资产跟踪、主题直播，月度的线上交流会、大类资产观点等服务，强化用户互动，与用户开展专项投教和即时交流，减少说教，将投教融入到客户碎片化的日常互动场景中；

强化用户互动，有问必答，及时解答用户投前，投中，投后遇到的各类问题；

顾问 IP 创建以大类资产配置为核心的实盘跟投账户，以投顾组合为标的，用真实资金实践自己的投教理念，知行合一，实盘参与对应的发车计划，实践资金规划、资产配置、合理买卖、市场应对，情绪管理等实际样本案例，为用户提供共情与可遵循的顾问服务；

配合投教，在社群中，围绕买卖择时，根据市场变化，提供权益市场温度计“浪花值”、债券市场温度计“雪花值”等指标，同时配合纪律定投发车、临时发车、目标盈发车等不同跟投服务模式的车服务，引导客户以更加纪律、理性的方式进行交易决策，以匹配客户偏好与需求为本，以践行资产配置理念为纲，解决客户投资上“不知道什么时候买，什么时候卖”的最后 1 公里问题；

社群中，投、顾、教、陪四者融合，通过详实生动的内容矩阵，丰富的触达场景工具，通过沉浸式的交流社区，真诚经营用户的信任。

4、案例成效

在客户触达方面，截止 2025 年 9 月，星投顾共服务“富投者联盟”“全球多元配置”“小目标伴投”等各类型社群 58 个，持续高频为用户提供互动陪伴与顾问服务，持续陪伴服务客户

数超过 1.5 万人，直销核心社群单群服务规模超 1100 万 / 群，极大拓展了优质服务的半径。

信任提升方面，通过微信社群陪伴配合发车机制，截至 2025 年 9 月 30 日，直销社群跟投转化率 57%，社群内持有人的户均持仓金额 4.5 万元，较去年提升 180%，在社群内的信任经营下，持有人不断复购，户均金额持续增长；从发车工具效果来看，2025 年社群累计发车 45 期，发车带来的跟投金额占统计区间总申购的比例达 47%，其中接近 70% 的跟车均来自社群客户，较去年提升 16%，通过稳健均衡多资产的投顾组合发车，配以买卖择时指导、操作指引等投资建议，客户的信任进一步加深。此外，VV 姐等顾问 IP 实盘跟投金额超过 80 万元，跟投客户持续增长。

持仓体验方面，通过引导客户以更加纪律、理性的方式进行交易决策，有效为用户带来了盈利体验的提升，截至 2025 年 9 月 30 日，通过社群服务的客户盈利占比 85.8%，比非社群客户的 62.8%，提升 23%。此外，通过社群服务的客户留存占比 91%，比非社群客户的 87%，提升 4%。

5、行业价值与示范意义

本案例的实践，为破解财富管理行业存在的结构性难题——即投顾服务在“有温度”与“服务半径”之间的“跷跷板效应”，提供了一个具有借鉴意义的可行路径。在传统的投顾服务中，有温度的深度服务最后大多走向面向高净值客户，而追求广泛触达又往往导致服务失温，使“顾”的价值流于形式。这导致针对大众客户的优质投顾服务长期缺位。为了破解这一核心矛盾，我们始终聚焦于探索一种面向大众客户、可持续、可规模化的服务新模式，依托于“企业微信社群 + 小程序”这一服务载体，通过“IP+ 私域社群”的运营模式，我们找到一个相对的更优解。主要体现在三个方面：

第一，建立了可规模化的普惠投顾服务模式。通过“IP+ 私域社群”模式，使单个 IP 可高效服务更多客户，目前我们覆盖的私域客户数达到 1.5 万人，极大拓展了优质服务的半径，让投顾服务从“高净值专属”走向“大众普惠”成为可能；

第二，构建了投顾服务的理想距离。社群互动兼具企业微信 1V1 的精准性与社交媒体陪伴的广度，形成了兼具陪伴感与分寸感的服务氛围，既避免了 1V1 服务的压迫感，又超越了纯内容输出的单向，显著提升了互动深度与客户体验，让专业的“顾”以更灵活、更及时、更接地气的方式融入客户投资旅程；

第三，建立了投顾的价值传递链条。通过社群中围绕买卖择时提供的市场情绪指标、顾问 IP 构建自己的实盘账户领投、以及各类型发车等服务有效引导用户行为，真正为客户的持有盈利体

验带来显著改善，在与用户的日常互动中真诚经营信任，逐步建立起长期信任投顾服务的价值传递链条。

我们认为，这一实践不仅是一次运营创新，也是为行业服务广大普通投资者、实现真正的普惠提供了一条可行路径，让普普通通的老百姓，而不仅仅是高净值客户，都有权利享受到优质的投资顾问服务成为了可能。



车型	是否定期发车	是否自动止盈	每车策略是否一样	车型说明	挂钩策略
小目标车	✗	✓	✗	不定期发车，结合行情灵活选择策略“小目标”，达标自动止盈	七星高照 五谷丰登 稳健红利 守护星 守护星 启明星
纪律车	✓	✗	✓	每周发车，周定投固定策略，需要手动止盈	稳健星 稳之星 守护星 满天星 五谷丰登 七星高照
临时车	✗	✗	✗	不定期发车，结合行情灵活选择策略，需要手动止盈	带你投黄金 带你投全球债 活钱星 稳健星



（十）华泰证券配置宝：资产配置服务体系

1、案例背景与目标

针对投资者在财富管理中面临的“专业资产配置缺乏、执行难度大、行为易受市场波动影响”的问题，配置宝策略通过构建科学的多资产配置体系、结合前瞻性投研观点、叠加策略经理及领投官真金带投和透明回撤加仓规则，实现从理念教育、投资执行到客户陪伴的闭环管理。项目致力于提升客户长期投资信心和执行力，使客户在市场波动中依然保持理性持有，实现稳健资产增值，并打造专业、高效、可持续的全流程买方投顾服务模式。

2、案例实施步骤

项目实践形成“理念共识—观点赋能—真金带投—试点落地—领投共创—规则引导”的六步闭环：

理念共识：聚焦认可资产配置理念的客户群体，通过发布系统化配置投教内容，让客户理解长期投资理念与科学配置价值；

观点赋能：结合前瞻性投研框架，形成多资产、多周期的科学配置方案，提供前瞻性投资参考；

真金带投：策略经理以真实资金示范操作，并覆盖售前、投资执行、售后全流程，陪伴客户投资路上的每一步，确保理念落地；

试点落地：在四川蜀金路营业部率先落地，形成标准化客户服务模板，验证模型可行性与客户体验；

领投共创：发展投顾“领投官”机制，通过示范操作和持续陪伴提升客户投资体验，目前已有 100 位领投官参与，形成长期正向循环，增强客户信任与执行力；

规则引导：制定并公开“回撤加仓、创新高止盈”操作规则，引导客户在下跌中加仓，避免追涨杀跌，同时增强客户账户收益及投资体验。

3、案例成效

项目自上线以来，形成了稳健增长的客户基础与资产管理规模。配置宝全渠道规模已突破 50 亿元，累计服务投资者超过 4.6 万人，展现出强劲的客户黏性与吸引力。

策略运行以来，整体累计收益率达 16.27%，年化收益率 10.63%，最大回撤仅 2.17%，修复时间 11 天，体现了多资产配置框架在不同市场环境下的稳定表现与风险控制能力。

同时，策略客户的持有稳定性持续提升，持有 30 天以上正收益比例超过 99.8%，投资体验显著优化。项目也推动了客户行为从短期波动关注向长期配置思维转变，实现了“业绩稳健—体验提升—理念固化”的良性循环。

4、行业价值与示范意义

通过科学的多资产配置体系、全流程陪伴及领投官机制，为财富管理领域提供了可借鉴的买方投顾实践模式。项目不仅展示了资产配置在风险控制与稳健增值中的核心作用，也验证了通过策略经理和投顾的实际操作示范，可有效提升客户长期投资执行力和信心。

该模式有助于推动行业从以产品销售为导向向以客户需求和投资理念为导向转型，为普惠金融发展提供创新路径。全流程闭环服务与透明操作规则的设计，可为日后在高端客户和中小投资者市场中推广科学资产配置、优化客户体验提供参考，具有显著的示范意义。

（十一）南方基金“所以然”系列陪伴栏目

1、案例背景与目标

在基金投顾业务快速发展的背景下，投资者对专业的陪伴服务需求日益增长。然而，市场上普遍存在以下痛点：

大类资产解读内容分散，缺乏系统性；

专业内容晦涩难懂，用户获取门槛高；

缺乏持续性的陪伴服务，用户与机构之间的互动较少。

针对这些问题，南方基金于 2024 年 9 月推出了“所以然”系列陪伴栏目，以资产配置为核心，通过多资产视角为用户提供专业的投资陪伴服务，帮助投资者树立正确的投资理念，提升投资决策能力。

2、案例实施步骤

以资产配置为核心，覆盖多类资产栏目从资产配置的角度出发，覆盖债券、美股、黄金、A 股等多个大类资产，为用户提供全面的市场分析和投资建议。例如：《债市所以然》：每日更新

债市行情解读，以“2 点钟看行情，5 分钟懂债市”的核心理念，在用户中广受欢迎，累计阅读量突破 50 万。

《资产所以然》：每周五发布深度文章，结合市场热点和用户需求，提供大类资产配置策略和工具，帮助用户构建科学的家庭资产配置框架，累计阅读量破百万。

内容形式的多样化与创新

短平快内容趣味化设计:《债市所以然》以简短的文字和热点结合的表情包封面吸引用户注意，让用户快速获取关键信息。

深度内容工具化服务:《资产所以然》不仅提供市场分析,还附带账户化、资产梳理等实用工具,帮助用户更好地实践资产配置理念。

音频版栏目:结合用户的多场景阅读需求,上线音频版“所以然”,让用户可以在通勤、休闲等场景中轻松获取内容。

用户互动与陪伴体验升级

结合节日、市场异动等关键节点,推出互动活动和特别策划(如“债市行情解读”系列、市场热点解读活动等),增强用户参与感。同时,通过包装设计和内容风格的优化(如暖色调、简洁温馨的设计风格),传递出司南投顾品牌对用户的关心与呵护,进一步提升服务温度。

3、案例成效

“所以然”系列陪伴栏目自上线以来,取得了显著的成效《债市所以然》累计更新超百篇,篇均阅读量 1.5 万。

《资产所以然》发布 27 篇深度内容,单篇阅读量最高达 16 万。

音频版栏目上线后,用户访问量显著增长,进一步扩大了内容的影响力。

通过持续的内容输出和形式创新,“所以然”系列陪伴栏目不仅提升了用户的资产配置能力,还帮助南方基金建立了“专业、温度、陪伴”的投顾服务品牌形象。

4、行业价值与示范意义

“所以然”系列陪伴栏目的推出,不仅在南方基金司南投顾内部实现了服务模式的创新,也

为行业树立了投顾陪伴服务的标杆。

为用户创造价值，建立长期信任

栏目通过多资产视角的内容输出，帮助用户打破对单一市场的认知局限，树立多元配置的理念。同时，通过持续输出“知其然、知其所以然”的优质内容，让用户不仅了解市场动态，还能理解背后的逻辑，从而做出更理性的投资决策。

打造“买方投顾”的服务标杆

“所以然”系列陪伴栏目以“买方投顾”的服务理念为核心，通过专业的陪伴服务增强用户粘性，树立了司南投顾在投顾服务领域的创新形象。

赋能投顾服务生态，推动行业升级

栏目不仅提升了用户的资产配置能力，还带动了投资经理、理财顾问和销售渠道的专业能力提升，形成了投顾服务链条的良性循环。司南投顾通过这一创新实践，为行业探索了陪伴服务的新模式，推动了投顾服务陪伴向着更高要求的目标前进。

未来，司南投顾将继续深化“所以然”系列陪伴栏目的内涵，进一步提升用户体验和内容深度，为用户创造更高的投资价值，持续帮用户做好“知其然，知其所以然”的内容服务，如门前有一溪，其先得知溪中有水，其后知水源头发源处。一起客观认识当下的配置方向，知其然，知其所以然，乃真知也。

五、全平台与账户管理

（十二）招商基金全平台基金体检创新服务

1、案例背景与目标

针对当前市场上的资产体检报告服务主要是针对单一平台生成的问题，为了能够方便投资者更清晰地了解全平台的基金投资概况，招商基金推出了全平台基金体检创新服务，致力于推动公募基金资管业务及投顾业务高质量发展。

2、案例实施步骤

招商基金招财乐投顾推出基金体检服务，该功能通过 OCR 图形识别、大数据建模及 AI 算

法等金融科技手段，汇集客户全平台基金持仓数据并生成分析报告，帮助投资者在最大程度上了解资产组合的产品动态、投资业绩、潜在收益及风险，从而制定合理的投资策略。核心功能及步骤如下：

客户一键上传基金持仓页截图完成资产明细导入，目前已支持包括 E 账户、支付宝、天天基金、理财通、陆基金及多个公募基金 APP 及券商平台等市场主流平台，同时可手动增减单只基金，修正持仓详情。

资产明细采集完成后即可生成诊断报告，分析维度包含资产组合回测、组合收益风险指标、基金穿透后大类资产分布及行业分布、潜在收益及风险等。

在交易行为分析维度，报告输出客户持仓基金分散度、单基金持仓配比合理性、持有基金相关度解析、持仓基金需重点关注信息等 11 个大类，帮助投资者优化持仓。

诊断报告详细解析资产组合的行业超配、低配情况以及基金风格和债券风格，帮助投资者剖析底层资产。

3、案例成效

直接经济效益与市场拓展：

客户规模与粘性双提升：借助“基金体检”资产诊断工具，累计实现 8.6 万新增签约用户。同时为直销平台带来 9555 新注册用户，拉动直销平台累计投顾签约用户数达 1.73 万人，较年初增长 593%；累计投顾服务规模达 50 亿。

精准营销转化率提高：通过基金体检页面进入的客户，基金投顾签约率超 80%，极大助力公司投顾业务。

大幅降本增效：按照每提供客户持仓分析报告一份材料的人工成本约 0.25 天，基金体检服务 8.6w 人计，每人累计输出 3 份报告，约等于 $0.25 \times 86000 \times 3 = 64500$ 人日的工作量，节约投顾人力约 30.5 人 / 年。按照获客成本 100 元 / 人计算，新增获客约 8.6 万人，新增获客收益约为 860 万元。

风险管理创造隐性经济价值：基金体检功能，精准助力客户把握投资方向。截至当下，年内累计为客户盈利 5000 万元左右，为客户的财富增值保驾护航，成为客户投资路上值得信赖的得力助手。

社会效益：

该服务以客户为中心，直击客户基金投资痛点，先体检后匹配，填补基金资产诊断空缺

基金体检服务是基于前期招商基金联合多家合作机构开展的 2022 年“稳健类客群获得感提升”白皮书研究后构建的服务体系。该研究结合数据统计与线下问卷调研的形式，完成了百万级样本采集并对目标客群的投资行为与收益类等指标进行加工处理，围绕客户盈利类、持有类、交易类及主观反馈等 6 类 64 项维度进行统计分析，其中 81.1% 受访客户表示希望投顾能进一步丰富服务的内容，例如资产配置服务、持仓诊断等，而目前市场上，此类服务目前仅限单一平台资产，招商基金推出的基金体检可覆盖市场主流基金销售平台并持续扩展中，为客户提供全平台基金资产分析视角。

金融科技与大数据 AI 算法建模为基础，开辟创新投顾服务场景

运用金融科技手段，通过图像识别、大数据及 AI 算法构建服务体系，在用户体验、运算结果及运行效率等方面均获得较好的市场反响。基金体检为投资人提供线上资产诊断工具，通过一键导入基金持仓页即可实时获取诊断报告，开辟了创新型投资顾问服务业务场景。

服务操作简单流畅，报告维度全面精准，客户体验满意度高

诊断报告分析维度精准全面，包括基金穿透后的大类资产分布、行业集中度、收益风险指标解析及对比、资产组合回测分析等 4 大类 36 项资产诊断维度，为用户提供简单易懂、清晰明了的资产状况分析，通过基金体检页面进入的客户，基金投顾签约率超 80%。

4、行业价值与示范意义

本服务的推出基于体系化的市场调研与数据分析，填补了目前市场上仅限单一平台的资产分析类服务空缺，输出的诊断报告分析维度亦基于调研对象最关注的事项创设，为基金投资者量身打造了一套新型服务模式。同时，基金诊断通过金融科技赋能投顾服务，用户可直接线上参与，简便快捷，开辟了“顾”层面的差异化创新型业务场景，推动基金投顾业务多元化发展。此外，该服务体系既可面向 C 端用户，也可为 A 端理财师赋能，还可复制到养老金产品投资等领域，应用场景广阔，未来将致力于推动公募基金资管业务及投顾业务高质量发展。

（十三）平安证券“基金 E 管家——一站式基金理财账户管家”

1、案例背景与目标

随着居民基金资产配置需求日益多元，基金投资问题逐渐暴露，普遍存在基金赚钱基民不赚钱的问题痛点。主要是存在持仓分散（跨渠道、跨产品）、信息滞后（如基金经理变更未及时知悉）、账户诊断专业门槛高、调仓操作流程繁琐等问题。而传统投顾服务高度依赖人工，难以实现规模化与标准化覆盖。同时，客户实际持仓中的历史购买基金或渠道分散持仓问题长期未被系统化解决。

基于此，平安证券启动“基金 E 管家”项目，设立三大核心目标：

一是通过系统化工具提升客户账户健康度与持仓收益水平；二是释放投顾人力，提升服务效率与覆盖广度；三是构建可复制、可扩展的数字化服务模式，为行业输出创新实践。

2、案例实施步骤

项目实施分为系统构建、流程打通与场景化迭代升级三个阶段，其中三大重点功能实现有：

基金账户归集与全景分析

支持客户归集在银行、券商、第三方平台等全渠道持有的基金资产，生成统一持仓视图。通过基金研究数据库（覆盖全市场 10000+ 只基金、150+ 家管理人），自动识别持仓基金的分类标签（如权益 / 固收 / 混合）、风格特征及进行历史表现评价。

持仓诊断与异常监测

基金层面：基于 MVP 选基方法（定量筛选 + 定性尽调），对客户持仓基金进行动态评估。监控基金经理变更、规模异动（如单季度规模波动超 $\pm 30\%$ ）、业绩持续落后同类中位数等风险点。

账户层面：从账户层面上，识别账户配置情况，资产类别 / 风格 / 行业 / 策略，诊断账户层面的配置偏差。

动态调优与持续陪伴

通过实时的净值跟踪持仓报告，标注问题基金和 3+1 资产配置偏配情况并提供调优建议，可调换至优选基金或者委托给基金投顾专家的基金投顾组合中。

通过基金 PK 工具，从风险收益、业绩归因等 8 方面 40+ 指标便捷进行组合 / 产品比对，帮助投资者便捷了解优化建议效果；再通过“基金转换”实现客户一键调仓；后续持续根据基金的状况进行持续调整和再平衡。

3、案例成效

项目在量化与质化层面均取得显著成效。量化方面，工具累计服务超过 25 万人次，客户持仓分析诊断服务时长从 3 天压缩至 3 分钟，服务效率大幅度提升。

诊断效率提升：自动化识别劣质基金和行业偏配问题（资产 / 风格 / 行业 / 策略），减少人工分析的服务质量参差不齐问题。基金测一测：为超过 2 万名客户常规提供覆盖公募、ETF 账户维度与单基维度的诊断分析，并提供调优建议，服务规模超 12 亿。

服务调优精准度提升：差产品一键替换为优质单基和基金投顾组合。为 1.5 万名客户的 6.4 亿持仓进行转换。一站式赎回再购便捷服务，减少客户操作步骤，省时省心。

客户体验升级：解决平安证券渠道内外持仓割裂问题，客户全市场资产实现统一管理。为超过 3000 名客户提供 10 亿 + 基金资产的归集管理。

质化方面，构建了“系统处理标准化流程 + 人工专注高价值咨询”的人机协同模式，大幅提升服务一致性；客户持仓透明度与投资行为理性明显增强，形成“可诊断、可建议、可执行、可追踪”的服务闭环，为规模化投顾服务奠定基础：

全渠道账户基金管理，统一管理分散持仓

突破传统组合配置，建立“账户归集 - 持仓诊断 - 动态调优”的全账户管理服务，实现从单一组合服务向客户全持仓管理的升级。支持客户截图识别、归集多渠道（如银行、第三方平台等）持有的基金，打破单一渠道限制，提供全景持仓视图，解决客户“持仓孤岛”问题。

专业化基金诊断，动态识别风险

基于平安证券独创的“MVP 选基方法”和覆盖全市场 10,000+ 只基金的数据库，实时跟踪基金经理变更、规模异动、业绩回撤等指标，精准定位问题基金。

投研能力深度嵌入，提供闭环解决方案，并提供转托管一键开户、一键替换功能，便捷操作

从单只基金到全账户的诊断到调优，结合投研团队的专业建议，为客户提供资产配置建议、基金替换方案。

创新开发转托管一键开户，助力客户资产归集；创新开发一键替换功能，支持差基一键切换至优基。

持续动态跟踪服务

根据公司制定的资产配置方向及选基方法，月度跟踪持仓基金、季度跟踪资产配置结构，结合资产配置建议及基金评价，提供月度基金调整建议和季度资产配置调整建议。

4、行业价值与示范意义

“内外持仓一体化诊断”模式，为全市场投顾服务提供范本；诊断结果与投研成果“时代核心资产故事线”结合，推动投研成果向客户账户落地。

（十四）易方达财富“聚焦客户需求 × 客观中立服务 × 全生命周期跟踪”基金投顾综合服务体系

1、案例背景与目标

当前基金行业存在三大痛点：一是需求洞察浅，客群适配粗放，资产配置碎片化，客户生命周期与风险错配；二是服务同质化，以产品销售为导向，买卖双方存在巨大专业差信息差；三是服务链路断裂，售前诊断、投后陪伴缺失，情绪焦虑时缺乏针对性服务。

形成“账户管理为核心、行为干预为抓手、全生命周期管理”的方法论，构建覆盖事前识别、事中配置、事后陪伴的基金投顾综合服务体系，目标实现：

- 客户需求持续跟踪及账户风险结构穿透化识别与管理
- 减少买卖双方信息差专业差，纠正非理性认知偏差
- 通过规则约束、行为干预等手段，协助投资者评估自身行为偏差并理性应对，家庭资产协同配置与长期规划能力提升
- 将投顾服务流程标准化、可复制，扩大普惠服务半径

2、案例实施步骤

围绕“诊断—画像—配置—陪伴”四大关键模块推进体系建设：

全账户穿透诊断机制

将家庭多成员、多账户资产统一建模，以家庭整体风险暴露为决策基础，对资产集中度、风格暴露、组合波动与回撤进行穿透评估，形成可视化报告，协助投资者了解账户真实情况。

行为画像与适当性校验机制

基于客户历史交易与情绪化程度构建行为标签模型，数据化捕捉客户行为背后的真实需求，解决“测评结果与实际行为偏离”问题。

资产配置工程化流程体系

建立“目标确认—风险适配—策略研究—产品甄选—组合构建—投后管理”六步流程，并通过集中度上限、风险预算控制等约束制度保障组合稳定性。

全周期陪伴与行为干预机制

在极端波动阶段通过主动沟通、纪律性调仓引导，减少客户非理性操作，稳定交易行为。

3、案例成效

量化效果

- 客户账户组合波动率大幅下降；
- 高频换手客户占比减少，手续费损失减少；
- 资产配置集中度明显减少；
- 组合持有周期显著延长。

质化效果

- 客户投资决策由短期收益导向转变为风险—收益匹配导向；
- 客户从“关注单产品收益”转向“重视资产配置逻辑”；
- 客户对投顾服务理解与信任度显著提升。

4、行业价值与示范意义

填补了传统销售忽视需求与行为联动的空白，为行业账户深度服务提供了结构化方法论。

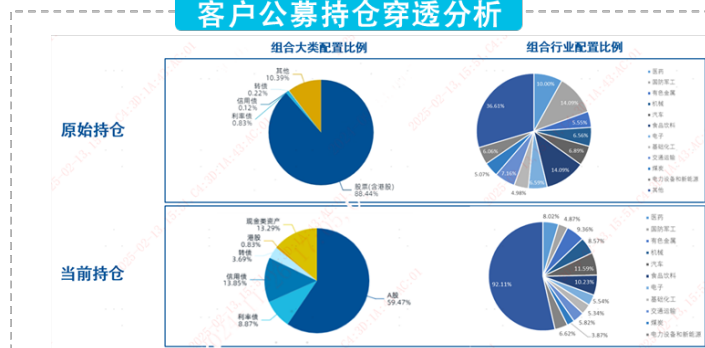
打破“销售导向”惯性，建立“需求－方案－赋能－陪伴”全链模式，推动行业从“交易中介”转向“家庭财富伙伴”。

可规模化推广：标准化流程适配不同机构，助力行业扩大普惠服务覆盖，提升普惠客群服务质量与粘性。

客户需求沟通



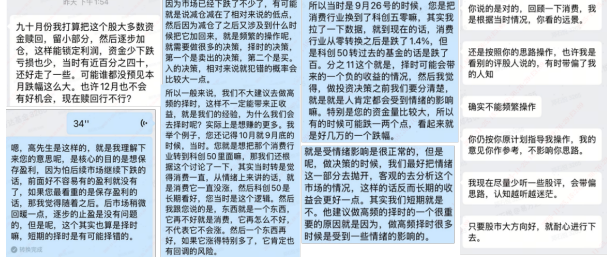
客户公募持仓穿透分析



客户交易行为分析



客户行为指导



客户反馈

我外部的基金你也帮我看看吧？

还是你们专业

以后我挂开了账户，到时可以请您一起服务

我是第一次体验到你们这样的服务。

“你们与其他所谓的‘客户经理’相比，最让我感动的地方在于你们一点也不急着推荐基金给我，而是花更多的时间关注和了解我的需求”

致 谢

感谢调研执行方和研究支持团队

感谢参与调研的客户

特别感谢提供数据的参与机构

博时基金、富国基金、光大证券、广发基金、国联民生证券、国泰基金、华安基金、华宝证券、
华泰柏瑞基金、华泰证券、华西证券、华夏基金（财富）、嘉实财富、建信基金、京东金融、理
财魔方、陆基金、蚂蚁投顾、南京证券、雪球基金、盈米基金、招商基金、中欧财富

（以上排名不分先后）

关于新华财经

中国经济信息社是新华社直属的专业经济信息服务机构，是新华社国家高端智库经济研究中心，1989年10月注册成立，2016年4月重组整合。目前已经成为国内权威性最强、服务领域最广、信息种类最全的经济信息服务机构。新华财经是国家发展改革委立项、中国经济信息社承建的国家级金融信息平台，是落实中央关于推进金融业关键信息基础设施国产化要求的重要举措，承担着维护国家金融信息安全的重任。依托专业终端、移动终端、公共终端、门户网站，已具备资讯、数据、行情、研报、分析工具和交易信息六大核心能力，为政府部门、金融机构、企业、研究机构、高校等提供专业金融信息服务。

关于西南财经大学 经济与管理研究院

西南财经大学经济与管理研究院成立于2006年，以培养具备国际化视野和整合创新素质的复合型人才为根本目标。研究院秉承“扎根中国、面向世界”的开放办学理念，致力于建设国际知名、国内一流的经济管理研究学院和中国特色新型高等智库。研究院以“海归”教师为主体，教师们拥有美国、英国、澳大利亚、加拿大、法国、新加坡等国的名校博士学位，具备丰富的教学经验和国际水平的科研能力。作为经管院的重要智库，中国家庭金融调查与研究中心自2010年成立以来，以“让中国了解自己，让世界认识中国”为使命，持续建设中国家庭微观数据库并形成家庭金融、收入分配、住房与城镇化等特色研究领域，为国家决策提供高质量的智力支持。

（本报告参与成员：黄文 路晓蒙 王香 李凤 邓立 莫姍 王月娇）

关于易方达财富

2025年7月成立，由易方达基金全资持股，注册资本1亿元人民币。公司聚焦开展买方投资顾问服务，致力于探索投顾业务和财富管理的新模式、新业态。公司组建了高水平的投资研究、顾问服务、系统开发、金融科技、风控管理、运营运作等全流程服务团队，为客户提供高质量的财富管理解决方案和服务。公司逐步建立全市场基金产品的代销体系，为销售业务客户提供丰富的产品选择，为投资顾问业务构建全面坚实的业务保障。

关于晨星

晨星公司（Morningstar, Inc.）创立于1984年，总部位于美国芝加哥，并于2005年在纳斯达克上市（股票代码：MORN）。经过40多年发展，晨星已成为全球领先的独立投资研究机构之一，服务涵盖基金、股票、债券、指数、私募、ESG与低碳转型等多个领域。公司旗下拥有Sustainalytics、PitchBook、BRS等多个知名品牌，并提供投资管理与顾问服务。截至2025年9月30日，晨星管理及提供建议的资产规模达到3,690亿美元，在全球33个国家和地区开展业务，拥有超12,000名员工。晨星始终秉持“赋能投资者成功”的使命，围绕数据、工具、研究、投顾四大核心能力，服务全球财富管理机构、基金公司、代销平台及广大投资者，支持其在复杂市场中做出明智、长期的投资决策。

风险提示

《中国基金投顾业务洞察报告（2025）》由中国经济信息社有限公司（新华财经）、西南财经大学经济与管理研究院、易方达财富管理基金销售（广州）有限公司、晨星资讯（深圳）有限公司共同发布。其内容以及文件中包含的任何附件仅作为一般信息，不构成任何投资建议。此类信息未考虑投资者的特定投资目标、财务状况以及个人需求，并非用于替代专业意见。其内容不对投资者选择基金投顾机构、基金投顾服务构成投资建议。投资者参与基金投顾业务，存在本金亏损的风险。基金投资顾问业务尚处于试点阶段，基金投顾机构存在因试点资格被取消不能继续提供服务的风险。市场有风险，投资需谨慎。

版权声明

《中国基金投顾业务洞察报告（2025）》的所有内容，包括但不限于：图片、标识、表格、数据、文字、版面设计等的全部版权属于中国经济信息社有限公司、西南财经大学经济与管理研究院、易方达财富管理基金销售（广州）有限公司共同所有，并依法受到《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国著作权法实施条例》《信息网络传播权保护条例》等法律法规保护。未经中国经济信息社有限公司、西南财经大学经济与管理研究院、易方达财富管理基金销售（广州）有限公司共同书面许可同意，任何组织和个人均不得使用本报告中的任何信息用于任何商业目的，否则中国经济信息社有限公司、西南财经大学经济与管理研究院、易方达财富管理基金销售（广州）有限公司将依法追究法律责任。如需转载请按规定注明出处。