**上期所市场服务中心**

**2018年7月业务受理情况**

上海期货交易所市场服务中心（以下简称：MSC）是直接面向会员与投资者的业务咨询和意见建议的综合性处理平台，归口会员服务和投资者教育部职能范围。800-820-3618热线电话和msc@shfe.com.cn公共邮箱是MSC的对外服务联络通道。MSC采用跨部门快速联动机制，集中接收、处理、答复会员和投资者的咨询及意见建议，实现高效运转和专业化、规范化应答。

2018年7月份，MSC共受理各类市场咨询和意见建议450件次（全部来自800热线），环比减少5.86%，同比增加38.46%。其中，咨询类问题447件次，答复率100%；意见和建议3件次，答复率66.67%,剩余1条意见建议正在按流程运转。

1. **咨询问题**

**交易管理方面，**主要涉及各类投资者开户、套期保值额度及限仓、做市商申请、集合竞价、原油交易席位等，共计104件次，占比23.11%。**结算管理方面，**主要涉及原油品种保证金及手续费调整、部分期货品种交割合约的保证金收取、平今折扣率、手续费返还、结售汇、征询函等，共计47件次，占比10.44%。**交割管理方面，**主要涉及相关品种（有色、橡胶、钢材）指定交割仓库申请、铅和线材品种的交割品牌申请、原油及镍品种交割品级、标准仓单系统（开户、销户、登录、密钥）、燃料油交割流程、部分品种的仓储费、商品检验费等，共计36件次，占比8%。**信息发布方面，**主要涉及原油及燃料油品种交易量排名、国际市场行情数据、历史数据购买、五档行情数据发布、行情转发商申请、交易所交易价格是否含税等，共计45件次，占比10%。**会员服务方面，**主要涉及交易所及能源中心会员申请、会员信息更新和查询、原油投资者适当性管理办法、原油开户测试题、风险管理培训班、交易员结算交割员培训等，共计51件次，占比11.33%。**技术服务方面，**主要涉及标准仓单系统、环境测试系统、会服系统等，共计22件次，占比4.89%。**法律法规方面,** 主要涉及会员单位真伪查询等，共计20件次，占比4.45%。**其他类别，**主要包括风控、创新等其他方面的咨询问题共计125件次，占比27.78%。其中咨询上海期货交易所仓单交易系统（交易开户、存管银行开户、手续费等）、铜期权、期货+保险、纸浆和20号胶何时上市等相关问题达17件次。

**本月更新的常见问题:** 无

**MSC将日常市场关注的问题按合规、交易、结算、交割、价格、技术、产业服务等多重信息分类并给予答复。会员如需了解相关信息请至上海交易所网站(www.shfe.com.cn)投资者服务和常见问题栏目查询。**

1. **意见建议**

本月MSC受理的意见建议3件次，主要涉及三方面。一是反映怀疑白银品种价格被操纵，请交易所加以监督。二是反映沥青部分合约价格有异常，希望交易所加强监管。三是反映螺纹钢品种价格出现期现背离，怀疑有人为操纵行为，请交易所予以关注。以上建议均已转至相关部门，并由MSC将答复意见回复投资者。

1. **统计分析图**





**MSC将每月市场关心和咨询的问题、意见、简易通过此报告向会员公司发送，希望能给各位会员单位和投资者提供更好的服务。同时，MSC将市场常见问题按业务类别分类，公布在交易所网站(www.shfe.com.cn)投资者服务和常见问题栏目下供投资者查询。各位会员及投资者如有相关问题，欢迎拨打800-820-3618热线电话或发送邮件至msc@shfe.com.cn公共邮箱。**

上海期货交易所会员服务和投资者教育部

二〇一八年八月十三日