**上期所市场服务中心**

**2018年9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9月份，MSC共受理各类市场咨询和意见建议479件次（800热线475件次,公共邮箱2件次，其他2件次），环比增加3.90%，同比增加43.84%。其中，咨询类问题457件次，答复率100%；意见和建议4件次，答复率100%。

1. **咨询问题**

**交易管理方面，**主要涉及各类投资者开户、个人投资者最后持仓限额、进入交割月持仓数量整数倍标准、交易席位申请、平仓机制、最大下单量、套期套利额度申请、铜期权持仓量限定、原油新合约挂牌原则等，共计95件次，占比19.83%。**结算管理方面，**主要涉及原油保证金收取、各品种（螺纹钢、钢材、铜期权）手续费、保证金单向大边方式收取原则及标准、夜盘出入金、原油标准仓单所外质押、平今折扣率、特法户及资管户手续费返还、指定结算银行、原油及铜期权结算等，共计34件次，占比7.10%。**交割管理方面，**主要涉及相关品种（有色、沥青、钢材）指定交割仓库申请、（贵金属、锌、铅、橡胶）交割、螺纹钢交割品级、（镍、原油）仓储费、标准仓单(注册费、转让、结算、密钥）、标准仓单系统（开户、登录、密钥、页面显示）、库存周报中可用库存含义、上期所各品种指定交割仓库及厂库信息等，共计46件次，占比9.60%。**信息发布方面，**主要涉及中秋国庆长假保证金和涨跌停板调整、历史行情数据购买、行情转发商申请、五档行情、月末结算价定义、交易价格是否含税等，共计64件次，占比13.36%。**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、会员办会申请交易所费用支持、交易员结算交割员培训、原油测试题、铜期权手册、铜期权上市仪式事宜等，共计40件次，占比8.35%。**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、原油仿真交易系统、铜期权技术测试、铜期权全市场生产规模演练等，共计32件次，占比6.68%。**法律法规方面,** 主要涉及做市商相应的法律法规、投资者历史交易数据查询、会员单位真伪查询等，共计30件次，占比6.26%。**其他方面**，风控、创新等其他方面的咨询问题共计138件次，占比28.81%。主要咨询上海期货交易所仓单交易系统（交易开户、手续费、仓储费、出入金、如何挂牌等）、铜期权（开户、资格认定、投资者适当性管理办法、相关的法律法规、做市商、巡回培训、上市合约基准价计算、排名、行权、夜盘交易时间、投资者保护基金、保证金单向大边收取等）等。

**本月更新的常见问题:** 增加了“细说交割”专项内容。

**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4件次，主要涉及三方面。一是反映沥青有人为操控市场价格行为，请相关部门予以监督。二是反映橡胶11月份合约和1月合约价差大，建议增加橡胶12月份合约。三是反映锌某合约，存在大量多单买入现象，交易存在异常，请相关部门予以关注。

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

2018年10月17日