**上期所市场服务中心**

**2018年10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10月份，MSC共受理各类市场咨询和意见建议346件次（全部来自800热线），环比减少27.77%，同比增加96.59%。其中，咨询类问题341件次，答复率100%；意见和建议5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、能源中心会员交易席位申请、相关品种（原油、锌）套期套利额度申请、各品种新合约挂牌价产生的依据、做市商申请流程及相关条件等，共计84件次，占比24.28%。**结算管理方面，**主要涉及相关品种（螺纹钢、黄金、白银、锌）保证金收取、原油平仓手续费、原油标准仓单质押、仓单抵充保证金、申请交易所指定结算银行等，共计27件次，占比7.8%。**交割管理方面，**主要涉及相关品种（有色、天胶、沥青、白银、纸浆）指定交割仓库申请、锡品种申请注册、相关品种（铜、黄金、沥青）交割流程、相关品种（黄金、天胶）仓储费和交割费、标准仓单系统（过户认证、密钥、页面显示）、相关品种（螺纹钢、纸浆）指定交割仓库信息、哪些品种有厂库等，共计42件次，占比12.14%。**信息发布方面，**主要涉及交易行情购买、行情转发商申请、五档行情、交易所网站公布的交易价格是否含税、当月合约与三月合约定义、原油交易排名、品种K线图等，共计28件次，占比8.09%。**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、纸浆培训、铜期权和纸浆期货品种手册、境外期货公司经营数据备份需保存年限等，共计24件次，占比6.94%。**技术服务方面，**主要涉及环境测试系统、会服系统（登录、升级、功能使用）、原油仿真交易系统等，共计22件次，占比6.36%。**法律法规方面,** 主要涉及客户的持仓限额制度、涨跌停板制度、会员单位真伪查询等，共计22件次，占比6.36%。**其他方面**，风控、创新等其他方面的咨询问题共计97件次，占比28.03%。主要咨询实际控制关系报备、上海期货交易所仓单交易系统开户、铜期权（适当性制度、会服系统、仿真交易、做市商手续费返还）、纸浆期货品种相关问题。

**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5件次，主要涉及四方面。一是反映沥青有人为操控市场价格行为，请相关部门查实。二是反映橡胶品种价格下跌过大，怀疑有人为操控，建议交易所提高卖方投资者的手续费。三是反映螺纹钢价格过高，建议交易所加强监管。四是反映黄金1906合约上出现频繁撤报单现象，请交易所加强监管。

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11月9日