**上期所市场服务中心**

**2019年4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。

2019年4月，MSC共受理各类市场咨询和意见建议340件次（800热线338件次，其他2件次），环比减少7.8%，同比减少17%。其中，咨询类问题337件次，答复率100%；意见和建议3件次。

1. **咨询问题**

**交易管理方面，**主要涉及各类投资者开户、交易时间、套利指令、仿真交易、主力合约定义、品种最后持仓日、做市商申请及优惠措施、交易席位(申请、撤销、密码)等，共计72件次。**结算管理方面，**主要涉及各品种手续费收取及返还、各品种保证金调整时间及收取标准、仓单质押、增值税率调整等，共计37件次。**交割管理方面，**主要涉及标准仓单系统（使用、密钥、登录）、部分品种（铜、铝、天然橡胶、螺纹钢）指定交割仓库申请和咨询、部分品种（黄金、铝、燃料油）交割品级、部分品种（铜、螺纹钢、沥青）交割品牌、部分品种（铜、沥青）质检费和过户费、380燃料油交割流程等，共计28件次。**信息发布方面，**主要涉及月度结算参考价、品种价格是否含税、成交和持仓排名公布、统计年鉴公布、历史数据下载、五一休市时间等，共计32件次。问题主要集中在询问交易和持仓排名数据相关问题。**会员服务方面，**主要涉及月度结算参考价、品种价格是否含税、成交和持仓排名公布、统计年鉴公布、历史数据下载、五一休市时间等，共计32件次。问题主要集中在询问交易和持仓排名数据相关问题。**技术服务方面，**主要涉及原油品种仿真交易系统、标准仓单系统登录、交易所第二代行情发布系统测试等，共计31件次。**法律法规方面,** 主要涉及原油适当性管理办法、英文版章程、个人明细查询、合作单位等，共计15件次。**其他方面**，咨询期权、大宗平台开户等创新业务问题19件次，反映市场价格异常等风险管理问题5件次，转接电话、咨询合作、不属于我所品种的其他方面的咨询77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. **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

2019年5月9日