**上期所市场服务中心**

**2019年5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5月，MSC共受理各类市场咨询和意见建议269件次环比减少20.18%，同比减少53%，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、交易时间、主力合约、涨跌停板、套保额度申请、交割月持仓调整、开户系统报错等，共计35件次。**结算管理方面，**主要涉及各品种手续费收取及返还比例、各品种保证金调整时间及收取标准、增值税率调整、仓单质押等，共计22件次。**交割管理方面，**主要涉及标准仓单系统的使用（登录、密钥、证书）、部分品种（螺纹钢、有色品种）指定交割仓库申请和咨询、部分品种（纸浆、有色品种）交割品牌申请、仓单日报及库存周报咨询等，共计36件次。**风险管理方面，**收到纸浆1905合约事件相关咨询34件次，收到反映市场价格异常等风险管理问题3件次，共计37件。**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、数据行情下载及购买等，共计20件次。**会员服务方面，**主要涉及上海期货交易所和能源中心会员申请、528衍生品论坛报名及费用、交易结算与交割员考试查询等，共计24件次。**技术服务方面，**主要涉及会员服务系统、原油品种仿真交易系统、标准仓单系统等的登录、报错，以及测试环境、席位报备等，共计24件次。**法律法规方面,** 主要涉及领取交易所章程、强平后处理、合作单位等，共计14件次。**其他方面**，咨询期权、大宗平台开户等创新业务问题11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46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6月3日