**上期所市场服务中心**

**2019年6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6月，MSC共受理各类市场咨询和意见建议316件次环比增加17.47%，同比减少33.89%，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、投资者适当性规定等，共计74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19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、20号胶交割品牌申请、仓单日报及库存周报咨询等，共计25件次。**信息服务方面，**主要涉及品种成交和持仓排名数据查询、品种价格是否含税、统计年鉴公布、数据行情下载及购买等，共计31件次。**会员服务方面，**主要涉及上海期货交易所和上期能源会员申请、境外中介机构备案申请、528衍生品论坛报名及费用、交易结算与交割员考试查询，咨询领取手册资料等，共计31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41件次。**创新业务方面，**主要涉及期权账户查询、标准仓单平台开户和开票、不锈钢期货上市时间等创新业务问题19件次。**其他，**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7月3日