**上期所市场服务中心**

**2020年2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。

2020年2月，MSC共受理各类市场咨询和意见建议191件次，环比增加1.6%，同比减少3.05%，答复率100%。

1. **咨询问题**

**交易管理方面，**主要涉及投资者开户、夜盘恢复时间、各品种涨跌停幅度及保证金恢复时间、申请做市商条件等，共计39件次。**交割管理方面，**主要涉及入库申报反馈时间、标准仓单系统申请及使用及转让、仓单系统登录问题、交割流程和费用等，共计24件次。**技术方面，**主要涉及会员服务系统、标准仓单系统登录及使用，疫情期间部分公司无法正常到岗请求技术支持等，共计17件次。**结算管理方面,** 主要涉及2月各品种手续费、保证金的调整，仓单质押、询证函相关问题等，共计23件次。**信息方面，**主要涉及相关统计数据查询等，共计14件次。**法律法规方面，**主要涉及对有疑问交易明细查询、强平规则疑问、涨跌停板规则、司法协助处理等，共计9件次。**会员服务方面，**主要涉及疫情期间进入大厦报备流程，会员、境外中介、境外特参申请咨询等，共计48件次。**其他方面**，转接电话、咨询合作、不属于我所业务范围的咨询等，共计16件次。

**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

2020年3月1日