

# 技术支持问答手册

## (2026 年 1 月更新)

### 一、 会员测试系统对外服务地址有哪些？

答：会员测试系统对外服务地址分为专线和证联网两类。

#### 1. 专线访问

上期测试会员服务：192.168.9.215

能源中心测试会员服务：192.168.9.214

交易测试系统 fens：192.168.11.131/132

交易 fens 端口为 4901，前置端口为 32005

行情 fens 端口为 4903，前置端口为 32011

#### 2. 证联网访问

上期测试会员服务：42.24.1.244

能源中心测试会员服务：42.24.1.246

交易测试系统 fens：42.24.1.51/52

交易 fens 端口为 4901，前置端口为 32005

行情 fens 端口为 4903，前置端口为 32011

### 二、 会员测试交易系统开放时间？

答：正常交易时段，外加周一-周五的 19:00-21:00，周末两天连续交易。特殊情况另行通知。

### 三、会员测试交易系统的交易节设置与生产有何不同？

答：有3个方面差异。

- 1、夜盘集合竞价时间比生产提前两小时为18:55，开盘时间为19:00，其他交易节时间同生产系统。
- 2、周六凌晨应停止交易的夜盘交易合约推迟至周一凌晨相应的时间停止交易，该部分合约整个周末均为夜盘连续交易状态。
- 3、节假日的交易节只有日盘，对应的交易日是长假后的第一个交易日。（国庆、春节系统不启动）。

### 四、会员测试系统结算与生产有何不同？

答：测试环境每个交易日进行结算，可通过测试会服下载结算文件，其数据独立，与生产系统不同步。

### 五、标准仓单系统登录前需要做哪些准备？

答：准备工作有3个方面。

1. 安装Chrome或Edge浏览器，建议升级到最新版本。
2. 按用户登录上期所标准仓单网址 <http://ew.shfe.com.cn> 或能源中心标准仓单 <http://ew.ine.cn>，网页右侧有证书助手工具下载，按步骤依次安装，安装后启动上期所证书助手。
3. 将仓单usb-key插入后，双击右下角上期所证书助手图标，把上期所证书助手激活，应能通过证书助手看到设备信息和证书管理，并确认证书的结束日期大于系统日期，如果没有信息则key没

有被识别成功，无法登陆。

## 六、无法打开标准仓单系统的网页，如何处理？

答：检查是否能 Ping 通仓单系统的域名（ew.shfe.com.cn 或 ew.ine.cn），如果不通，请你的网管帮你解决网络连接的问题。

ping 具体操作是：

1. 打开命令行窗口，或者在开始菜单的“运行”窗口中，打入 cmd 命令。
2. 在提示符后面敲入：ping ew.shfe.com.cn 或 ping ew.ine.cn。

## 七、进入标准仓单系统的首页（即认证中心），却无法成功登录标准仓单系统，如何解决？

答：请尝试以下步骤：

1. 如果 key 为华大签发，请联系交割部更换 key。
2. 没有删除海泰/华大的数字证书驱动，到开始\控制面板\程序\程序和功能下查看已安装程序并卸载。
3. 开始—所有程序—Google Chrome 或 Microsoft Edge 右键以管理员身份运行打开浏览器。
4. 以管理员身份运行打开上期所证书助手。
5. 请你的网管保持你使用网络对外 IP 唯一。

## 八、 会员服务系统登录网址是多少？

答：上海期货交易所和上海国际能源交易中心分别建有会员服务系统。登录地址如下：

### 1. 上海期货交易所：

192.168.9.113、192.168.13.113、192.168.17.113

### 2. 上海国际能源交易中心：

192.168.9.123、192.168.13.123、192.168.17.123

## 九、 登陆标准仓单或者会员服务系统时提示“访问站点可能是不安全的站点”，并且无法显示用户名及密码输入框，应该怎么办？



答：请尝试以下操作：

1. 检查地址栏中录入的地址是否为交易所对应系统的入口地址或域名。直接在地址栏录入上述地址，回车检查是否显示正确登录界面。

2. 若为收藏夹地址跳转，检查收藏夹地址是否正确。在收藏交易所相关系统地址时，需要登录成功后点击浏览器收藏夹方可正

确收藏地址。

十、 登录会员服务系统、标准仓单系统或能源仓单系统时，在登录界面输入用户名、密码后，点击“登录”提示用户无权访问系统。

答：联系交易所，确认是否用户已经开通相关系统访问权限。确保不要用标准仓单用户访问能源仓单系统或能源仓单用户访问标准仓单系统。

十一、 会员服务系统动态口令登陆方式的启用及登录步骤

答：动态口令启用及登录步骤如下

- 初次使用密码+动态口令认证方式进行登录系统时：手机下载“动态口令生成软件”→启用动态口令→密码+动态口令登录；
- 非初次使用密码+动态口令认证方式登录系统时：打开手机“动态口令生成软件”查看动态口令→密码+动态口令登录；
- 常用动态口令生成软件：阿里云、微软 Authenticator、FreeOPT 等
- 初次启用详细操作步骤如下



认证方式选择“密码+动态口令”，输入用户名、密码、验证码，  
点击“启用动态口令”链接，界面切换至动态口令启用界面，**请务必妥善保存此二维码图片!!!**



使用手机上的动态口令生成 APP 扫描此二维码后，可在手机 APP 上显示用户的动态口令。将手机上的动态口令输入后，点击“启用”按钮，系统提示“启用成功”，表示您已成功启用动态口令认证方式。



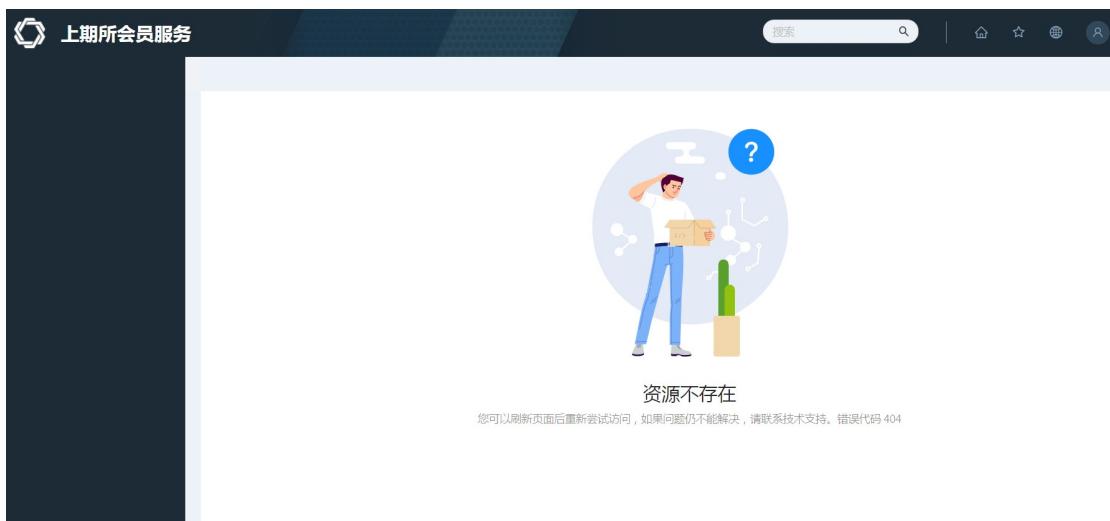
## 十二、 登录会员服务系统时提示动态口令不正确，如何处理？

答：

1. 若提示“用户动态口令错误或密钥不存在”，请确认动态口令是否正确启用，此种错误一般为动态口令启用过程中，未点击“启用”按钮导致。请删除手机APP上无效的用户后，参照“问题七”步骤重新启用动态认证口令。
2. 若提示“动态口令输入错误”，请先检查手机APP上显示的用户名与登录用户是否一致；若已确认登录的用户正确，请确认手机

时间是否准确，若手机时间有偏差，请关闭相应 APP，调整时间或开启手机时间自动校准功能后，重新打开 APP 获取正确动态口令。

**十三、会员服务系统菜单进入后无菜单，提示“资源不存在”或者提示“服务正在维护中”。**



答：首先查看右上角看是否显示版本信息：



如果版本信息未展示，表示系统正在运维升级，用户暂时无法使用系统。

如果展示了版本信息，请用户咨询会员的管理员，询问是否分配了菜单权限。

如果请求菜单资源，提示如下信息表示系统正在运维中：



该状态表示系统正在升级维护，请稍后再试。

#### 十四、用户登录会员服务系统后没有菜单权限，找不到相关菜单，如何解决？

答：首先确认登录的用户是否正确，不同用户对应的权限有所差异。如果是新添加的会服用户，需要联系会员的管理员，将需要使用的菜单分配给新用户，具体操作请让会员管理员使用会员端权限管理功能进行操作：



具体操作请参考会员服务系统管理员操作指南：



会员服务系统管理  
员操作指南.docx

十五、 会员服务系统的远程席位管理功能上，哪里可以看到驳回原因？

答：请按以下图示操作。

远程席位 -> 远程席位申请管理 -> 远程席位申请

序号	席位类别	系统名称及版本	链路信息		机房类型	填表人	处理状态	操作
			会员接入点编号	安装地址				
772	次席	123	0002	中金所移动机房	租赁	123	交易所驳回	<a href="#">详情</a> <a href="#">修改</a> <a href="#">删除</a>

这三个任意一个点进去都能看到驳回原因。

新增

远程席位 -> 修改远程席位信息申请管理 -> 上传测试报告

序号	远程席位用户...	席位类别	系统名称及版...	链路信息		机房类型	填表人	状态	操作
				会员接入点编号	安装地址				
10158	5c	次席	艾科朗克2.0	001	来安路996号	租赁	交易所审核驳回	<a href="#">上传报告</a> <a href="#">放弃</a>	

红框中的这2个都可以看到驳回原因

远程席位 -> 修改远程席位信息申请管理 -> 修改远程席位信息申请

您有(28条)待办

远程席位信息

序号	远程席位用户名	席位类别	系统名称及版本	会员接入点编号	安装地址	机房类型	操作
12257	23c	次席	易盛9.0	001	来安路996号	租赁	修改
12256	22c	次席	易盛9.0	001	来安路996号	租赁	修改
12255	21c	次席	易盛9.0	001	来安路996号	租赁	修改
12186	0c	次席	CTPmini2	001	来安路996号	租赁	修改
12185	17c	次席	CTPmini2	001	来安路996号	租赁	修改
12184	19c	次席	CTPmini2	001	来安路996号	租赁	修改
12183	18c	次席	CTPmini2	001	来安路996号	租赁	修改

远程席位修改申请信息

序号	远程席位用户名	席位类别	系统名称及版本	会员接入点编号	安装地址	处理状态	操作
10084	8c	次席	盛立交易系统	01	来安路996号	交易所驳回	修改 删除

红框中的2个点进去，都能看到

## 十六、 会员服务系统中为什么我的链路及席位申请停留在“会员初始申请”状态很久没有处理？

答：“会员初始申请”状态是会员填写完申请并保存后的状态，并没有最终提交到交易所，需要在上一层界面中再提交一次才行。会员提交申请成功后查到的状态应为“会员已提交”。

## 十七、 为什么在会员服务系统进行席位信息修改的时候，无法修改会员接入点的具体地址？

答：席位信息修改时，会员接入点与会员接入点编号一一对应，会员可通过修改会员接入点编号来修改会员接入点信息。如果修改后的接入点从未维护进会员的接入点列表，可以用链路的账号（会员号+LL01、会员号+LL02）登录远程席位管理系统，在链路申请信息界面，点击会员接入点维护按钮，打开会员的接入点维护界面，新增会员接入点，如图。

会员的接入点维护界面

会员接入点信息

会员接入点编号	*省份	*会员端接入物理地址
00070002	北京	32454353
00070001	上海	1213424

新增  保存  关闭

#### 十八、 对席位接入测试的 IP 地址有什么要求？

答：必须是申请中该席位所在接入点直连链路的 IP 地址，不能走三所环网且测试报告中请填写 NAT 转换后的 IP 地址。

#### 十九、 技术支持电话

生产环境技术问题的咨询电话为： 021-68400802

测试环境及仿真环境技术问题的咨询电话为： 021-68407576。