

**上海证券有限责任公司  
为海证期货有限公司提供  
中间介绍业务联合实施办法**

**(二〇一〇年三月)**

# 目 录

|      |                     |    |
|------|---------------------|----|
| 第一章  | 总则 .....            | 1  |
| 第二章  | 资格管理 .....          | 2  |
| 第三章  | 介绍业务范围 .....        | 3  |
| 第四章  | 组织架构和部门职责 .....     | 5  |
| 第一节  | 上海证券组织架构和部门职责 ..... | 5  |
| 第二节  | 海证期货组织架构和部门职责 ..... | 7  |
| 第五章  | 合规管理 .....          | 8  |
| 第六章  | 业务管理 .....          | 10 |
| 第一节  | 权限管理 .....          | 11 |
| 第二节  | 档案管理 .....          | 12 |
| 第三节  | 适当性管理 .....         | 13 |
| 第四节  | 开户管理 .....          | 13 |
| 第五节  | 保证金管理 .....         | 17 |
| 第六节  | 交易结算管理 .....        | 17 |
| 第七章  | 投诉处理机制 .....        | 17 |
| 第八章  | 信息技术管理 .....        | 19 |
| 第九章  | 风险控制方案 .....        | 21 |
| 第十章  | 投资者教育工作 .....       | 22 |
| 第十一章 | 介绍业务培训机制 .....      | 24 |
| 第十二章 | 附则 .....            | 25 |

## 第一章 总则

第一条（制度依据）为规范上海证券有限责任公司（以下简称上海证券）为海证期货有限公司（以下简称海证期货）提供中间介绍业务（以下简称介绍业务）活动，严格防范和隔离风险，提高运作效率，促进介绍业务健康发展，根据中国证券监督管理委员会（以下简称中国证监会）《证券公司为期货公司提供中间介绍业务试行办法》、《证券公司为期货公司提供中间介绍业务操作指引》、《关于进一步加强证券公司为期货公司提供中间介绍业务管理的通知》等行政法规、规章和规范性文件，上海证券和海证期货按照权责明晰、风险可控的原则，联合制定本办法。

第二条（业务定义）本办法所称介绍业务，是指上海证券接受海证期货委托，为其介绍客户参与期货交易并提供其他相关服务的业务活动。

第三条（法规体系）上海证券、海证期货开展介绍业务，必须遵守国家法律、行政法规和中国证监会的规定，遵守中国期货业协会的自律要求，严格执行中国金融期货交易所、中国期货保证金监控中心业务规则。

第四条（业务原则）上海证券、海证期货开展介绍业务应当遵循以下原则：

（一）统一管理原则。上海证券与海证期货签署《上海证券为海证期货提供介绍业务协议》（以下简称协议），通过协议明确介绍业务的范围、执行期货保证金安全存管制度的措施、介绍业务对接规则、客户投诉的接待处理方式、报酬支付及相关费用的分担方式、违约责任等内容，上海证券总部对所属营业部开展介绍业务实行统一管理。

（二）风险隔离原则。上海证券与海证期货独立经营，独立

核算，保持财务、人员、经营场所等有效隔离。

（三）内部控制原则。上海证券、海证期货在各自建立健全内部控制制度和合规检查制度的前提下，做到分级管理、合理分工和相互制衡。

（四）投资者适当性原则

上海证券、海证期货开展介绍业务时必须严格执行股指期货投资者适当性制度各项要求，客观评估投资者的产品认知水平和风险承受能力，选择适当的投资者审慎参与股指期货交易。

（五）统一风险控制原则

上海证券、海证期货开展介绍业务，由海证期货负责风险控制制度的制定和执行，负责向客户发送追加保证金通知和执行强行平仓。

## 第二章 资格管理

第五条（公司资格）公司开展介绍业务资格要求

（一）上海证券开展介绍业务应当取得中国证监会核发的介绍业务资格，并通过所在地中国证监会派出机构对公司总部的开业验收检查，获得所在地中国证监会派出机构出具的总部验收无异议函。

（二）海证期货开展介绍业务应当取得中国证监会核发的金融期货经纪业务资格，取得中国金融期货交易所会员资格，并通过所在地中国证监会派出机构的开业验收检查，获得所在地中国证监会派出机构出具的总部验收无异议函。

（三）上海证券和海证期货双方任何一方被监管机关采取限制、取消相关业务资格等监管措施时，应于事发当日口头通知对方，并自事发之日起2个工作日内书面通知对方。

#### 第六条（营业部资格）营业部开展介绍业务资格要求

上海证券营业部开展介绍业务必须满足期货公司总部、证券公司总部通过开业验收检查，取得书面无异议函的前提条件，同时通过上海证券总部和海证期货的联合自查；通过所在地中国证监会派出机构开业验收检查，并获得所在地中国证监会派出机构出具的书面无异议函。

#### 第七条（人员资格）开展介绍业务人员资格要求

（一）上海证券开展介绍业务，总部至少配备 5 名专职介绍业务人员（以下简称专职业务人员）；营业部开展介绍业务，至少配备 2 名专职业务人员。

（二）专职业务人员必须具备期货从业人员资格并通过中国期货业协会组织的介绍业务专项培训和考试。

（三）专职业务人员发生变更时，上海证券应当及时公示，在 2 个工作日内将变更后所涉具体业务事项书面告知海证期货。

（四）上海证券营业部开展介绍业务，营业部负责人应当通过中国期货业协会组织的介绍业务专项培训和考试。

第八条（委托协议）依据《合同法》、《期货交易管理条例》、《证券公司为期货公司提供中间介绍业务试行办法》及其他相关法律、法规的规定，上海证券开展介绍业务，应当与海证期货签订书面委托协议，上海证券按照委托协议对海证期货承担介绍业务受托责任，基于期货经纪合同的责任由海证期货直接对客户承担。

### 第三章 介绍业务范围

第九条（业务范围）上海证券开展介绍业务应当向客户提供以下服务：

- (一) 协助办理开户手续;
- (二) 为客户提供期货行情信息、交易设施;
- (三) 中国证监会规定的其他服务。

第十条(禁止事项)上海证券开展介绍业务不得有下列行为:

- (一) 未经许可擅自开展介绍业务;
- (二) 代理客户进行期货交易、结算或者交割;
- (三) 代理海证期货、客户收付、存取或者划转期货保证金;
- (四) 利用证券资金账户为客户存取、划转期货保证金;
- (五) 向客户作获利保证、共担风险等承诺;
- (六) 对客户未充分揭示期货交易风险,进行虚假宣传,误导客户;
- (七) 代客户下达交易指令;
- (八) 利用客户的交易编码、资金账号或者期货结算账户进行期货交易;
- (九) 代客户接收、保管或者修改交易或资金密码;
- (十) 直接或间接为客户从事期货交易提供融资或者担保;
- (十一) 未按规定审查客户的开户资料和身份真实性;
- (十二) 未将介绍业务与其他经营业务分开或者有效隔离;
- (十三) 未将财务、人员、经营场所与海证期货分开隔离;
- (十四) 接受其他期货公司的委托从事介绍业务;
- (十五) 拒绝、阻碍中国证监会及其派出机构依法履行职责。

第十一条(信息公示)上海证券开展介绍业务,应当在经营场所显著位置和网站公示以下信息(包括但不限于):

- (一) 受托从事的介绍业务范围;
- (二) 从事介绍业务的管理人员和专职业务人员名单、照片等信息;
- (三) 海证期货保证金账户信息、期货保证金安全存管方式;

- (四) 客户开户和交易流程、出入金流程;
- (五) 交易结算结果查询方式;
- (六) 风险揭示信息;
- (七) 中国证监会规定的其它公示信息。

## 第四章 组织架构和部门职责

### 第一节 上海证券组织架构和部门职责

第十二条（组织架构）为确保介绍业务稳定有序的开展，上海证券指定公司分管经纪业务副总经理张伏波同志为介绍业务负责人，牵头成立期货中间介绍业务领导小组并担任组长，分管技术运行管理副总经理姚兴涛同志为副组长，指定经纪管理总部负责介绍业务的管理和业务对接，指定合规总部、风险管理总部、信息技术总部、人力资源总部、稽核监察总部等职能部门会同经纪管理总部共同负责介绍业务日常经营管理。

上海证券期货中间介绍业务领导小组成员：经晓云、贾亚南、谢华、朱晓力、阮锴、帅隽。

第十三条（对接部门职责）经纪管理总部介绍业务职责

（一）负责介绍业务总体协调、统筹管理和业务对接，组织完善介绍业务管理体系，并保证其持续有效运行；

（二）制订并完善介绍业务的管理政策、规章制度，制订并完善介绍业务相关业务标准、管理办法和操作规程；

（三）负责对介绍业务标准化操作流程的实施与落实状况进行督导，对证券营业部介绍业务日常运行工作进行指导、检查和监督；

（四）负责介绍业务的市场营销、组织和推动；拟订、组织

和实施公司介绍业务发展战略和营销策略；

（五）会同人力资源总部及海证期货，共同制订专职介绍业务人员培训计划，促进介绍业务人员掌握相关法律、法规及业务知识，增强其业务素质及各项技能，不断提高专员水平；

（六）会同海证期货制订期货投资者教育方案，开展全面、持续的投资者教育工作；

（七）会同海证期货制订客户投诉的接待流程，对介绍业务的投诉处理实施与落实状况进行督导。

第十四条（对接部门人员配备）经纪管理总部介绍业务岗位设置（人员清单见附表：介绍业务对接部门人员及岗位清单）

经纪管理总部专门设置介绍业务运维岗、介绍业务拓展岗，其中介绍业务运维岗主要负责营业部介绍业务日常运行管理、投资者教育、客户投诉管理；介绍业务拓展岗主要负责介绍业务市场营销、组织和推动。经纪管理总部配备五名具备期货从业资格且通过中国期货业协会培训和考试的员工专门从事介绍业务。

第十五条（协助部门职责）合规总部、风险管理总部、信息技术总部、人力资源总部、稽核监察总部等职能部门在各自职责范围内负责相关介绍业务管理、指导和监督，并会同经纪管理总部建立健全公司介绍业务体系。

第十六条（营业部职责）营业部负责介绍业务客户开发、风险提示、协助业务、档案管理、投资者教育、投诉处理、风控处理等日常经营管理职责。

第十七条（岗位职责）营业部开展介绍业务必须设置介绍业务专岗以及期货行情交易系统管理员。

营业部负责人负责制订介绍业务发展规划，组织营业部介绍业务的整体推进、业务培训、投资者教育等管理工作。

开户专员（介绍业务专岗）负责客户开户、业务录入、资料

保管、业务咨询、客户服务等具体业务。

风控专员（介绍业务专岗）负责协助风控、业务复核、资料交接、业务咨询、客户服务等具体工作。

期货行情交易系统管理员负责期货各类行情系统稳定接收、交易系统安全运行、营业部介绍业务系统维稳等相关工作。

## 第二节 海证期货组织架构和部门职责

第十八条（组织架构）为确保介绍业务开展的稳定有序，海证期货成立期货中间介绍业务领导小组，由公司总经理任组长，小组成员由经纪业务部、风险管理部、合规稽核部、信息技术部、电子商务部、人力资源部、结算管理部、研究发展部等职能部门负责人组成。

海证期货指定公司经纪业务分管副总为介绍业务负责人，指定经纪业务部负责介绍业务的管理和业务对接，指定风险管理部、合规稽核部、信息技术部、电子商务部、人力资源部、结算管理部、研究发展部等职能部门会同经纪业务部共同负责介绍业务日常经营管理。

第十九条（对接部门职责）经纪业务部介绍业务职责

（一）负责介绍业务总体协调、统筹管理和业务对接，组织完善介绍业务管理体系，并保证其持续有效运行；

（二）制订并完善介绍业务的管理政策、规章制度，制订并完善介绍业务相关业务标准、管理办法和操作规程；

（三）拟订、组织和实施海证期货介绍业务发展战略和营销策略，会同上海证券组织和推动介绍业务市场营销；

（四）会同上海证券共同制订专职业务人员培训计划，使专职业务人员掌握相关业务知识及法律、法规，增强其业务素质及

各项技能，不断提高期货业务水平；

（五）会同上海证券制订期货投资者教育方案，开展全面、持续的期货投资者教育工作；

（六）制订客户投诉的接待流程，对介绍业务的投诉处理实施与落实状况进行督导。

第二十条（对接部门人员配备）经纪业务部介绍业务岗位设置（人员清单见附表：介绍业务对接部门人员及岗位清单）

经纪业务部专门设置介绍业务保障岗、介绍业务规划岗，

介绍业务客服岗，其中介绍业务保障岗主要负责介绍业务审核、业务档案管理；介绍业务规划岗负责介绍业务制度建设、投资者教育；介绍业务客服岗负责客户回访、投诉管理。

第二十一条（协助部门职责）风险管理部、合规稽核部、信息技术部、电子商务部、人力资源部等职能部门在各自职能范围内负责相关介绍业务管理、指导和监督，并会同经纪业务部建立健全公司介绍业务体系。

## 第五章 合规管理

第二十二条（合规内容）上海证券、海证期货应当对各自开展介绍业务部门及分支机构内部控制、业务流程、业务管理、其他经营管理活动的合法性、合规性、真实性进行监督、检查和评估。

第二十三条（合规依据）上海证券、海证期货应当建立健全介绍业务合规制度，各自负责介绍业务的风险控制和合规管理。

第二十四条（合规部门）上海证券合规总部为介绍业务的合规管理部门，负责介绍业务日常合规运行、管理、检查，协助合规总监开展对介绍业务合规性的监督检查。

第二十五条（合规方式）上海证券应当建立介绍业务合规检查制度，合规总监和合规总部应当按照监管要求和公司规定对介绍业务的合规性进行监督检查，检查内容包括人员资格、客户开户、风险控制、信息技术、合规管理、投诉处理等。

合规总监应当按照监管要求向公司住所地证监局提交合规检查报告。

第二十六条（合规报告）发生重大事项的，上海证券应当在2个工作日内向所在地中国证监会派出机构报告。

前款所指“重大事项”，包括但不限于以下情形：

- （一）未经许可擅自开展介绍业务；
- （二）代理客户进行期货交易、结算或者交割；
- （三）代理海证期货、客户收付、存取或者划转期货保证金；
- （四）利用证券资金账户为客户存取、划转期货保证金；
- （五）向客户作获利保证、共担风险等承诺；
- （六）对客户未充分揭示期货交易风险，进行虚假宣传，误导客户；
- （七）代客户下达交易指令；
- （八）利用客户的交易编码、资金账号或者期货结算账户进行期货交易；
- （九）代客户接收、保管或者修改交易或资金密码；
- （十）直接或间接为客户从事期货交易提供融资或者担保；
- （十一）未按规定审查客户的开户资料和身份真实性，情节严重的；
- （十二）未将介绍业务与其他经营业务分开或者有效隔离；
- （十三）未将财务、人员、经营场所与海证期货分开隔离；
- （十四）接受其他期货公司的委托从事介绍业务
- （十五）其他严重违反期货中间介绍业务相关法律、法规、

规章、自律准则等规范性文件的行为，或者可能引发重大合规风险的事件。

第二十七条（合规部门）海证期货合规稽核部为介绍业务的合规管理部门，负责介绍业务日常合规运行、管理、检查，协助首席风险官开展对介绍业务合规性的监督检查。

第二十八条（合规方式）海证期货首席风险官和合规稽核部应当按照监管部门的要求和公司规模对介绍业务的合规性进行定期、不定期的日常检查，检查内容包括客户开户、风险控制、信息技术、合规管理、投诉处理等。

首席风险官应当按照规定向监管部门提交工作报告。

第二十九条（告知义务）上海证券和海证期货应按照监管规定各自负责对中间介绍业务进行日常合规检查，并于检查报告完成后 3 个工作日将报告抄送对方合规部门。

一方在检查中发现对方存在违法违规行为或者合规风险隐患的，应及时通知对方，并在合规检查报告中予以揭示，依据前款规定抄送对方合规部门，对方合规部门应在收到报告后 10 个工作日内书面反馈处理情况。

一方在收到对方的检查报告后，针对检查的事实，发现了对方未及时发现违法违规行为或者合规风险隐患，应及时书面告知对方，对方应在 10 个工作日内书面反馈处理情况。

上海证券和海证期货的合规和风控部门应当每季度举行一次联席会议，交流有关介绍业务开展情况的合规风控信息。联席会议应形成会议纪要，与会部门各自留存档案。

## 第六章 业务管理

## 第一节 权限管理

第三十条（管理模式）上海证券开展介绍业务，介绍业务相关权限由海证期货执行统一管理，即海证期货统一定义介绍业务权限，并统一授权管理。

第三十一条（权限范围）介绍业务相关权限范围

协助开户业务权限；银期转账签约业务权限；协助账户管理权限；协助办理授权委托权限；协助销户权限；客户资料查询权限；协助风险查看权限；审核权限；其它协助权限。

第三十二条（岗位权限）介绍业务岗位权限

上海证券总部专职业务人员、营业部负责人岗位权限为客户资料查询权限；协助风险查看权限；

开户专员岗位权限为协助开户业务权限；银期转账签约业务权限；协助账户管理权限；协助办理授权委托权限；协助销户权限；客户资料查询权限；

风控专员岗位权限为业务审核权限；客户资料查询权限；协助风险查看权限；

第三十三条（权限操作）凡从事介绍业务人员申请、变更系统权限的，应向海证期货提出书面申请，从事介绍业务人员所属部门负责人必须对变更、新增人员是否专职从事介绍业务，以及是否具备期货从业资格证书并通过中国期货业协会专项培训及考试等信息进行审核确认。

第三十四条（检查机制）上海证券人力资源总部、经纪管理总部、海证期货经纪业务部负责对营业部权限执行情况进行定期或不定期检查。

## 第二节 档案管理

第三十五条（档案范围）介绍业务档案是指上海证券在为客户办理介绍业务过程中形成的、记录和反映业务内容的重要资料和证据。主要包括但不限于客户的各类业务申请表单和相关证明资料、各类涉及期货经纪业务的协议、合同等书面和电子形式的资料。

第三十六条（保存方式）上海证券应妥善保存的介绍业务客户资料为所有客户开户资料复印件和电子文本，其中期货经纪合同为原件；海证期货应妥善保存的介绍业务客户资料为所有客户开户资料原件和电子文本。

第三十七条（传递约定）客户档案传递方式、时间约定

凡介绍业务客户形成的电子影像资料和开户资料扫描文件，上海证券通过客户电子化档案中心管理系统实时上传至海证期货；凡介绍业务客户形成的纸质原始档案，涉及新开户的，上海证券营业部必须于每个工作日结束后，将当日形成的介绍业务客户开户纸质原始档案，以客户为单位整理汇总后及时、稳定、安全地传递至海证期货；除新开户以外的其他业务，上海证券营业部可于每月前 10 个工作日将上一月形成的纸质档案按业务发生时间顺序及时、稳定、安全地传递至海证期货。海证期货应当在完成开户后 3 个交易日内，及时将客户开户档案的客户联和证券公司联传递至营业部。

第三十八条（档案审核）凡所有介绍业务客户形成的电子影像资料和纸质原始档案，海证期货均应当对其合规性、真实性和完整性进行审核。

第三十九条（保存期限）上海证券应当妥善保存介绍业务客户电子影像资料和纸质原始档案复印件，保存期不得少于五年。

海证期货应当妥善保存介绍业务客户电子影像资料和纸质原始档案原件，保存期不得少于二十年。

### 第三节 适当性管理

第四十条（适当性要求）海证期货负责严格按照中国金融期货交易所制定的投资者适当性制度要求、标准和指引，制定股指期货投资者适当性制度及实施方案。上海证券开展介绍业务应当严格执行海证期货股指期货投资者适当性制度和商品期货风险承受度调查制度，认真审核客户的开户申请资料，勤勉履行客户期货投资知识测试、评估职责。

第四十一条（知识测试）上海证券在为客户开立股指期货账户前应先测试其是否具备参与股指期货交易必备的知识水平。

第四十二条（交易经历）上海证券为需要进行股指期货交易的自然人客户和一般法人客户开户前，应当确认该客户具备股指期货仿真交易经历或者商品期货交易经历。

第四十三条（综合评估）上海证券营业部应当对需要进行股指期货交易的自然人投资者，进行投资者基本情况、相关投资经历、财务状况和诚信状况等方面的适当性综合评估，评估其是否适合参与股指期货交易。

第四十四条（知识培训）上海证券营业部与海证期货应当定期和不定期组织客户参与股指期货知识培训。

### 第四节 开户管理

第四十五条（开户类型）介绍业务客户开户类型包括商品期货和股指期货。

第四十六条（开户规则）海证期货根据监管部门相关要求制定柜台经纪业务操作规范，上海证券相应制定上海证券营业部期货中间介绍业务规则，上海证券严格按照业务规则进行柜台操作。

介绍业务客户必须至营业部现场办理开户，严禁非现场开户。

第四十七条（合同管理）期货经纪合同由海证期货统一负责制定、印刷和发放，并建立空白期货经纪合同领用登记表。上海证券营业部负责空白期货经纪合同的领用，并建立空白期货经纪合同使用登记本。

第四十八条（客户开发责任追究）海证期货建立客户开发责任追究制度，设计客户开发管理业务流程，上海证券明确经纪人和内部营销人员不得从事股指期货营销活动，上海证券明确开户人员和相关负责人的管理职责。

上海证券营业部负责人是营业部介绍业务客户管理工作的第一责任人，管理工作的考核结果将作为营业部负责人年终考核的重要依据；实行客户开户管理岗位责任制，明确开户专员对开户资料的验证责任、风控专员对开户资料的审核责任，并作为年终考评、奖金分配等的重要依据。在日常监管检查中如发现营业部出现客户开发违规行为的，将对相关责任人责令整改，营业部负责人管理不力的，将进行谈话提醒；情节严重，造成监管部门对公司扣减监管分的，将对营业部负责人及相关责任人进行通报、降级降职等处分。

第四十九条（客户开发服务策略）建立以了解客户为原则的客户分类管理体系，有针对性的选择适当的投资者从事股指期货交易，并通过客户开户人员资格审核、规范客户开户人员行为、严格业务审核制度以及加强客户回访等措施，避免过度营销、违

法营销等风险的滋生和蔓延。

第五十条（开户实名制）办理介绍业务客户开户必须遵守以下期货开户实名制要求：

（一）自然人客户必须本人亲自办妥开户手续，不得委托代理人代为办理；机构客户必须由机构客户授权委托的代理人办理开户手续。

（二）自然人客户持本人有效身份证、实名制期货结算账户（即个人银行借记卡）申请开立资金账户。

机构客户持机构客户授权委托书、法定代表人有效身份证、代理人有效身份证、有效营业执照副本、税务登记证、有效组织机构代码证、实名制期货结算账户（即银行单位开户证明文件）、控股股东或实际控制人的有效身份证或营业执照副本申请开立资金账户。

（三）期货经纪合同、期货结算账户中客户姓名或者名称与其有效身份证明文件中的姓名或者名称一致。

（四）在期货经纪合同及其他开户资料中真实、完整、准确地填写客户资料信息。

第五十一条（资信调查）上海证券应对客户的经济状况、投资经验、风险认知等情况进行资信调查，认真指导客户如实填写《海证期货有限公司客户资信调查表》，并要求客户做好确认工作。资信调查表是对客户进行分类管理的重要信息，上海证券应当按档案管理要求将其归入客户档案，妥善保管。

第五十二条（信息公示）上海证券应在经营场所明示与海证期货之间的介绍业务委托关系，解释期货交易的方式、流程及风险，告知期货保证金安全存管要求。

第五十三条（风险提示）上海证券应当向客户充分揭示期货市场风险，请客户仔细阅读《期货交易风险说明书》、《客户须知》

及《股指期货交易特别风险揭示书》，按规定抄录风险说明并签字确认，认真辅导客户填写《开户申请表》，与客户签订《期货经纪合同》。

第五十四条（双重检查机制）上海证券介绍客户开户业务实行复核-审核双重检查机制。开户专员负责录入开户信息，在客户电子化档案中心管理系统客户上传影像资料和开户资料扫描文件，风控专员对客户开户信息和上传的影像资料和开户资料扫描文件的真实性、完整性和合规性进行复核，海证期货实时对系统内录入的客户开户信息和上传的影像资料和开户资料扫描文件的真实性、完整性和合规性进行审核，审核无误的方可与客户签订期货经纪合同。

第五十五条（电子影像采集）上海证券应当按开户管理相关规定当场为客户办理影像资料采集手续。

客户影像资料采集规范应严格按照海证期货客户业务档案电子化管理办法相关规定执行。

第五十六条（客户回访）海证期货应当负责做好客户的回访工作，确认客户了解期货交易风险及期货经纪合同主要条款，确保客户开户的真实性，告知客户开户结果及相关注意事项（包括但不限于中国期货保证金监控中心查询系统用户名及密码，并简单介绍查询系统功能，提醒客户尽快自行修改密码；辅导客户下载、安装公司期货交易软件；告知客户银期转账限额、转账时间以及大额预约方式等）。

第五十七条（业务留痕）介绍业务客户应当在签订期货经纪合同等相关开户资料上签字或盖章，上海证券应当在期货经纪合同等相关开户资料上留存开户专员、风控专员签字或盖章，海证期货业务人员应当在业务审核无误后，在期货经纪合同等相关开户资料上签字或盖章，并加盖海证期货业务章。

## 第五节 保证金管理

第五十八条（管理模式）上海证券客户期货保证金由海证期货统一管理和调拨。

第五十九条（客户转账方式）上海证券客户保证金的出入，可以通过银期转账、银行转账方式办理。上海证券应积极引导客户通过银期转账方式办理出入金。客户出入金如需通过银行转账方式，必须到海证期货营业现场办理。

第六十条（客户转账银行）客户办理出入金的转账银行必须是期货交易所指定的期货保证金存管银行。

第六十一条（客户转账金额）客户大额出金实行预约制度，大额出金标准由海证期货会同上海证券统一制定。

## 第六节 交易结算管理

第六十二条（结算模式）期货交易结算由海证期货统一完成，并根据成交结果承担相应的结算交收责任。

第六十三条（结算依据）期货交易结算数据由海证期货根据期货交易所提供的交易结果、公布的结算价格及期货交易所相关规定对客户的交易保证金、盈亏、手续费及其他期货有关款项进行资金清算和划转后为准。

## 第七章 投诉处理机制

第六十四条（处理原则）上海证券营业部介绍业务客户投诉纠纷处理应当遵循客观、公正、时效性的原则，力求解决问题，

化解矛盾，规范服务，提高客户服务质量。

第六十五条（管理部门）上海证券营业部介绍业务客户投诉工作由经纪管理总部归口管理、统一协调，经纪管理总部依据相关业务制度，与海证期货联合制定并发布《上海证券有限责任公司为海证期货有限公司介绍客户投诉处理业务规则》，指导营业部开展营业部介绍业务客户纠纷处理工作，并与海证期货投诉纠纷处理部门协作，妥善处理介绍客户的投诉纠纷事项。

第六十六条（投诉途径）客服热线为介绍业务投诉咨询服务热线，负责受理介绍业务客户投诉纠纷处理的相关工作；营业部负责受理本部门介绍业务引发的客户投诉纠纷事项处理工作，营业部投诉处理专员专司受理由介绍业务引发的相关投诉纠纷以及投诉热线接待工作。

第六十七条（管理流程）上海证券营业部介绍业务客户向客户服务热线或所属营业部投诉，凡投诉内容涉及介绍业务人员服务质量、态度引发的，由上海证券参照《上海证券有限责任公司经纪业务客户投诉纠纷处理管理办法》处理并答复客户，海证期货提供必要协助，处理结果通报海证期货。

凡投诉内容涉及资金、交易环节导致的，客户服务热线或所属营业部受理客户投诉后，填写《上海证券营业部介绍业务客户投诉纠纷处理表》传真至海证期货，由海证期货负责处理并及时答复客户，投诉纠纷处理完毕后海证期货将结果书面报上海证券经纪管理总部备案。

第六十八条（管理流程）上海证券营业部介绍业务客户向海证期货进行投诉的，海证期货在受理投诉并答复客户后，应当将投诉处理的相关情况书面通报上海证券经纪管理总部。

第六十九条（留痕要求）上海证券经纪管理总部及营业部应妥善保管《上海证券营业部介绍业务客户投诉纠纷处理表》，按

月、年度汇总、归档处理。

经纪管理总部每月结束后 15 个工作日，根据《上海证券营业部介绍业务客户投诉纠纷处理表》进行真实、准确、客观地分析汇总，通报海证期货。

第七十条（公示要求）投诉纠纷处理流程、期限、投诉渠道应在公司网站及营业部期货专栏内公示。

## 第八章 信息技术管理

第七十一条（系统构成）上海证券介绍业务信息系统包括期货协助开户、期货行情揭示、期货商品及股指交易、客户的风险控制、部分业务审核等功能。

第七十二条（技术测试）海证期货与上海证券对所使用的信息系统进行充分的联调测试，确保系统的安全稳定。

第七十三条（委托方式）客户从事期货交易委托方式以采用 CA 证书及动态口令密码的网上交易委托为主，协助以热键委托、柜台委托、人工报单委托。其中柜台委托和人工报单为应急委托方式。海证期货根据业务开展的需求将对交易委托方式进行不断创新，以满足海证期货及上海证券介绍业务的发展。海证期货提供网上交易委托、柜台委托、人工报单委托，上海证券营业部提供热键委托、网上交易委托。海证期货应当对各种委托方式提供多条线路通道、多个交易网关，保障各种委托方式的畅通。上海证券营业部应当布置热键委托和网上交易委托的多种线路通道、多个交易网关，保障委托的畅通。

第七十四条（容量规划）海证期货与上海证券根据业务发展需要共同制定并适时调整介绍业务相关信息系统容量规划。上海证券应确保介绍业务相关信息系统容量必须与上海证券的客户

数量、业务规模相匹配。海证期货应确保期货交易系统的容量满足自身和上海证券介绍业务的性能要求。介绍业务相关信息系统建成后，海证期货及上海证券应当共同对系统进行充分的测试，确保系统的安全稳定运行。

第七十五条（技术隔离）海证期货与上海证券信息系统的建设、运行、维护以及技术人员相互独立。海证期货负责上海证券期货交易系统的技术支持和安全管理，上海证券应当协助海证期货维护期货交易系统的稳定运行，保证期货交易数据的安全和独立。上海证券营业部应当有专人做好系统和设备日常维护，保证交易系统的稳定运行，保证期货交易数据传送的可靠性和安全性。双方信息系统应当具备较强的稳定性，防范因一方系统阻塞或挂起等技术故障而导致对方系统失效，相互影响业务运作。海证期货与上海证券应当对信息系统的软件、硬件、网络环境等进行有效监控，以便及时发现运行故障。

第七十六条（期货行情）上海证券介绍业务相关信息系统的期货行情系统应当采用合法、有效以及具有冗余机制的期货行情源。行情信息应当即时、稳定并通过不同通信线路传送。从事介绍业务的上海证券营业部必须采用由上海证券信息技术总部统一采购和管理的期货行情分析软件和期货行情源，并和由海证期货转发的期货行情源互为行情备份。客户所需的期货网上交易行情和委托软件从海证期货网站下载，上海证券、海证期货共同负责指导客户进行行情交易系统的安装和使用。

第七十七条（协助风控功能）海证期货介绍业务相关信息系统应当提供协助风险控制功能，上海证券应通过该功能的使用协助海证期货做好介绍业务有关客户的风险控制工作。

第七十八条（电子化档案）上海证券介绍业务的期货开户流程应当符合海证期货开户的有关要求。上海证券应当将客户资料

通过电子档案系统及时、准确、完整地传递给海证期货，资料数据传输过程应当保密。

第七十九条（变更流程）海证期货及上海证券应建立和完善介绍业务相关信息系统变更流程。任何一方对介绍业务信息系统的变更应按照制定的变更流程执行申报、审批、实施以及复核。任何一方变更、升级介绍业务相关信息系统时应当至少提前3个工作日书面通知对方，并做好变更、升级过程的书面留痕工作，同时应当通过适当方式告知投资者并提醒防范可能出现的风险。

第八十条（应急计划）上海证券和海证期货共同制定介绍业务相关信息系统的应急计划和应急处置预案，完善相应的介绍业务相关信息系统应急处理流程。

第八十一条（应急演练）海证期货应当按照应急处置预案定期和上海证券营业部进行联合应急演练，双方每年应当至少进行一次应急演练，并根据演练结果和实际运行情况及时完善应急预案。

第八十二条（应急报告和责任追究）上海证券营业部应随时监控介绍业务相关信息系统运行情况，如发生信息技术事故，立即启动相应的应急处置预案，根据信息技术事故报告流程进行报告，并及时通知海证期货，海证期货根据自身的信息技术事故处理流程进行处置，并由海证期货按照有关规定向监管部门和自律组织报告。信息技术事故处理完成后应当以书面形式向监管部门和自律组织报告。上海证券和海证期货应及时对信息技术事故进行分析 and 诊断，确定事故原因并进行相关责任追究。

## 第九章 风险控制方案

第八十三条（风控职责）海证期货对介绍业务客户的期货交

易风险进行统一管理，负责风险控制制度的制定和执行，负责向客户发送追加保证金通知和执行强制平仓。上海证券应协助海证期货做好介绍业务客户的风险控制工作。

第八十四条（保证金标准的制定）海证期货根据业务发展统一制定和调整客户的交易保证金收取标准；上海证券应按海证期货交易保证金收取标准执行。

第八十五条（风控通知）客户持仓风险达到规定的标准时，海证期货向客户发送追加保证金通知或强行平仓通知。若客户持仓风险达到强平标准时，由海证期货按照期货经纪合同约定对客户持仓执行强行平仓。

第八十六条（具体职责）上海证券与海证期货应各自履行客户风险控制职责，明确风险控制分工。海证期货负责对客户风险状况实行专人实时监控、追加保证金提示、执行强行平仓等，海证期货根据客户风险状况，以录音电话、短信方式将协助风险提示指令发送至上海证券相关营业部风控专员，风控专员接到海证期货协助风险提示指令后，立即查看海证期货风险实时监控平台，以录音电话形式协助海证期货及时督促客户追加保证金、自行减仓或对被执行强平的客户进行事后解释、安抚工作，并于第一时间将客户反馈以录音电话形式告知海证期货风险管理部。营业部录音电话记录必须以数字形式予以及时归档，妥善保存。

第八十七条（风险提示）当期货、现货市场行情发生重大变化或者客户出现交易风险时，上海证券应积极配合海证期货及时对客户进行风险提示，做好与客户的沟通工作。

## 第十章 投资者教育工作

第八十八条（工作内容）上海证券期货投资者教育工作由经

纪管理总部设置专职负责该项工作，负责指导公司所属营业部组织开展期货投资者教育活动，制定专项投资者教育推广方案，并与海证期货共同开展业务合作，加强投资者的教育与培训，并根据上级监管部门要求指导营业部开展客户适当性管理工作，选择投资者审慎参与股指期货。

第八十九条（工作内容）海证期货投资者教育工作由经纪业务部设置专职负责该项工作，负责制定介绍业务投资者教育推广方案，制定期货投资者教育宣传材料，提供投资者教育师资力量，维护上海证券网站期货专栏投资者教育内容，并与上海证券共同开展业务合作，加强期货投资者教育与培训，配合上海证券开展客户适当性管理工作，选择投资者审慎参与股指期货。

第九十条（人员职责）上海证券所属营业部设立期货投资者教育专员，负责本营业部投资者的投资者教育相关工作，在公司经纪管理总部的统一指导下，开展期货风险教育与投资者教育园地建设，组织投资者开展相关活动。

第九十一条（宣传渠道）上海证券在其门户网站(www.shzq.com)投资者教育栏目开辟股指期货专栏，部分栏目与海证期货网站对接，利用网络媒体平台积极开展投资者教育工作。

第九十二条（专栏建设）上海证券营业部应当设立期货投资者教育园地电子化系统，落实专人负责本单位投资者园地电子化系统内容的维护和播放工作；不断提高投资者园地的内涵质量，确保投资者园地内容的合法性、真实性、准确性和完整性。

第九十三条（培训和服务）上海证券将充分利用现有的投资者教育基地，作为期货投资者教育平台，与海证期货合作开展投资者服务与教育讲座，并协助海证期货在公司所属营业部开展多层次客户的分级培训和服务。

## 第十一章 介绍业务培训机制

第九十四条（管理模式）上海证券对专职业务人员进行单独管理，按照要求定期对其进行资质后续培训。

第九十五条（机制和目的）上海证券应对专职业务人员及相关人员建立系统、有效的持续培训机制，并实行统一管理，将专职介绍业务人员培训纳入公司培训管理体系，制定具体的培训实施计划，有效促进专职业务人员专业能力提升，为公司开展介绍业务提供专业人才支持。

第九十六条（培训对象）介绍业务培训应根据培训对象的不同制定有针对性、分层次的培训计划。上海证券根据实际情况为总部专职业务人员、营业部负责人、营业部专职业务人员及其他相关人员组织不同内容的培训。

第九十七条（培训内容）专职业务人员及相关人员培训内容包括基础知识、操作实务和专题培训三个方面。基础知识主要包括股指期货基础知识、柜台操作规范、期货交易法律法规、期货风险控制技巧等内容；操作实务主要包括营业部模拟介绍业务操作、测试开户等内容；专题培训包括股指期货业务开户流程培训、风险控制及流程培训、信息系统管理及测试、合规管理制度培训、投诉处理机制培训等内容。上海证券应根据监管部门要求和业务发展对培训内容进行阶段性更新，为专职业务人员提供持续性的专业培训。

第九十八条（培训方式）专职业务人员及相关人员培训采用内部培训和外部培训相结合的方式，在培训中采取多种培训手段。积极组织参加中国证监会、中国期货业协会、中国金融期货交易所等相关部门组织的各类外部专项培训；公司内部培训主要

通过集中授课、模拟操作、网络专栏、专题讨论等多种手段对专职介绍业务及相关人员开展多层次的培训。

第九十九条（管理职责）上海证券人力资源总部和经纪管理总部、海证期货共同承担专职介绍业务及相关人员培训的管理职责。具体包括：

- （一）分阶段制定培训计划和经费预算；
- （二）协调落实培训机构与师资；
- （三）实施与管理具体培训项目；
- （四）评估与报告培训的实施效果；
- （五）制定与修订专职介绍业务人员相关培训制度。

第一百条（评估手段）上海证券将加强对专职业务人员及相关人员培训的后续跟踪和效果评估工作，根据培训内容的不同通过书面测试、培训小结、模拟演练等形式对培训效果进行有效评估，并建立专职业务人员培训成绩统计库，详细记录参训人员考核成绩。

## 第十二章 附则

第一百〇一条（本规则的解释）本办法由上海证券与海证期货联合制定、修改。

第一百〇二条（实施日期）本办法自发布之日起施行。

附件:

## 介绍业务对接部门人员及岗位清单

| 所属公司 | 所属部门   | 岗位名称    | 人员姓名 |
|------|--------|---------|------|
| 上海证券 | 经纪管理总部 | 介绍业务运维岗 | 戴晓云  |
|      |        |         | 于旭明  |
|      |        |         | 李蕾   |
|      |        |         | 薛忠良  |
|      |        | 介绍业务拓展岗 | 谢秀峰  |
| 海证期货 | 经纪业务部  | 介绍业务保障岗 | 王峰   |
|      |        |         | 肖赞哲  |
|      |        | 介绍业务规划岗 | 孟俊   |
|      |        |         | 杨佳   |
|      | 电子商务部  | 介绍业务客服岗 | 曹晨冰  |