



混沌天成期货股份有限公司
CHAOS TERNARY FUTURES CO.,LTD

常见问题汇总



目录

一、开销户问题:	4
1. 开立期货账户后,多久可以交易?	4
2. 哪些单位和个人不能从事期货交易?	4
3. 客户在本公司完成开户手续后,在进行期货交易前,需做好那些准备工作?	5
4. 互联网开户在苹果手机上安装后运行报错怎么办?	5
5. 如何办理销户手续?	5
6. 如何办理已故客户、客户处于无民事行为能力(客户已去世、植物人)的期货账户?	6
7. 对于军人开户,是否可以互联网开户?	6
8.网开客户身份证号码和姓名一致、未改过名字、未当过兵且证件清晰,但公安验证失败,怎么处理?	7
二、密码问题:	7
1. 开户有哪些相关密码?	7
2. 密码遗忘了怎么办?	7
3. 客户初次登陆交易软件,是否可以只修改交易密码?	7
三、银期问题:	7
1. 同一银行的银行卡是否可以关联多个银期转账?	7
2. 可以办理多家银行的银期转账吗?	7
3. 银行存折、信用卡可以办理银期转账吗?	8
4. 公司有哪些银行可以进行出入金?	8
5. 关于银期出入金时间?	8
6. 为什么通过银期转账出金会有超过当日最大出金限额的提示?	8
7. 公司为什么要设置银期转账限制?	7
8. 为什么机构客户办理银期时提示“此客户类别、证件不符”?	8
9. 客户如果在银行注销银行卡后,银期关系是否存续?	9
10. 为什么招商银行银期转账时提示“银期主机系统错误”?	9
11. 部分银期转账银行内部操作代码	9
12. 常见银期错误代码表	10
13. 办理出入金业务需要注意哪些情况?	10
14. 客户银期转账出金,权限和资金均无问题,且可取资金已扣除保底资金,为什么出金提示不成功?	11
四、交易问题:	11
1. 我们的交易系统是否一直开通?	12
2. 为什么有时候委托时提示我“席位未处于开盘状态”?	12
3. 网上交易委托状态异常,如何处理?	12
4. 多点登录如何限制的?	12
5. 各交易所下单数量如何限制?	12
6. 客户要求出金,但状态是“只可平仓”,如何处理?	12
7. 如果有老仓,有当天新开仓,平仓时应该如何选择平仓指令?平今仓手续费如何优	



惠?	13
8. 博易三键下单平仓键平仓上期所品种时默认是先平今。客户登陆交易软件，不确认账单是否可以继续交易?	13
9. 股指交易经历中，十笔与十手是否等同?	13
10. 出现图示情况是什么原因?	14
11. 郑商所一户多码冻结客户，何时可以申请解除开仓限制?	14
12. 为什么某投资者开始报入 15 笔条件单，后来报条件单时显示“报单失败：CTP 投资者没有足够可用的条件单数量”?	13
13. 为什么中金所股指品种交易手续费和账单明细中的手续费不一致?	14
14. 交易所对过度交易、自成交及大额、频繁报撤单监控标准	15
五、期货行情交易软件	15
1. 公司提供的行情交易软件有哪些?	16
2. 能否使用手机登陆交易系统进行委托?	18
3. 为什么客户端无法登陆行情及交易系统?	18
4. 同一客户号，同时能登录多少个? 密码输错多少次，账号被锁定?	19
5. 如何获得软件使用帮助?	19
6. 快期交易软件首次登陆如何修改密码?	19
7. 快期怎么锁定软件?	19
8. 为什么快期 V3 在夜盘前登录看到的权益和资金是错误的? 唯有开盘后重新登录，显示的才是正确的?	20
9. 为什么快期登录时提示“不合法登录”?	20
10. 为什么快期登录时提示“客户端未认证”?	20
11. 快期软件的自动止损的注意事项有哪些?	20
12. 快期软件中的套利功能怎样使用?	20
13. 快期如何实现“预埋单”或“条件单”?	21
14. 为什么登录博易大师时提示“无法登陆客户端，错误网络连接超时，请重新连接”? ..	
15. 博易大师闪电手在网络异常、断线或软件被关闭等非正常情况下是否仍然起作用? ..	
16. 博易大师如何提取日志?	22
17. 为什么客户端交易频繁掉线?	22
18. 博易大师中的同合约同方向持仓的多笔止损（或止盈）指令，系统会如何判定操	
19. 为什么文华客户端行情数据没有刷新（行情跳动速度慢或无法登录）?	22
20. 文华客户端如何提取日志?	23
21. 文华交易软件止损止盈单在退出交易后还能触发吗?	23
22. 为什么使用文华客户端交易时提示“您的账号没有该交易所交易编码”?	23
23. 为什么文华客户端提示“无相关合约行情”或“相关合约不合法”?	23
24. 登录提示服务器人数已满?	24
25. 使用文华客户端为什么设置的止盈止损没有触发?	24
26. 文华云端止损止盈单的有效期是多久?	24
27. 如何将电脑上设置的文华云端条件单同步到手机上?	24
28. 为什么有时候委托时提示我“席位未处于开盘状态”?	25
29. 对于易盛行情交易系统 PC 端和 APP 端是否必须申请易盛?	21
六、结算、查询问题:	25



1. 客户可以通过什么方式查询结算账单？账单保存期限及生成方式有没有区别？	25
2. 监控中心可查询多长时间的客户账单？	25
3. 为什么在交易软件和监控中心看到的账单不一样？	25
4. 关于交易系统与结算单数据显示不一致问题.....	25
5. 当日清仓后，能否将保证金全部转出？	26
6. 当客户账户存在质押时，盘中如何计算可提资金？	26
7. 前一日结算时，账户可用负 500。当日交易时段产生浮动盈利 8000，无交易。为何此时可用资金仍是负 500，并且持仓保证金一天都不变？	26
七、居间问题：	26
1. 什么是居间人？	26
2. 一个居间人可否在多家公司从事居间业务？	26
3. 期货居间人是否为期货公司从业人员？	27
4. 法人期货居间人开立符合什么条件？	27
5. 自然人期货居间人开立符合什么条件？	27



一、开销户问题：

1. 开立期货账户后，多久可以交易？

答：如当天 14：30 前提交的开户申请，正常情况下，当天可申请成功交易编码，则于下一交易日可以交易；如当天 14：30 后提交的开户申请，交易编码则于次日申请成功，并在交易编码申请成功的下一交易日可以交易。

2. 哪些单位和个人不能从事期货交易？

答：根据《期货交易管理条例》及有关法规的规定，下列单位和个人不能从事期货交易：

- (1) 国家机关和事业单位；
- (2) 国务院期货监督管理机构、期货交易所、期货保证金安全存管监控机构和期货业协会的工作人员及其配偶；
- (3) 期货公司的工作人员及其配偶；
- (4) 无民事行为能力人或者限制民事行为能力人；
- (5) 证券、期货市场禁止进入者；
- (6) 未能提供开户证明材料的单位和个人；
- (7) 国务院期货监督管理机构规定不得从事期货交易的其他单位和个人；
- (8) 根据公司反洗钱制度的有关规定，该客户被列为“禁止客户”的。

3. 客户在本公司完成开户手续后，在进行期货交易前，需做好那些准备工作？

答：

- (1) 熟读期货经纪合同条款，正确理解期货交易风险；
- (2) 了解合约细则。合约细则是期货交易所对期货合约的交易方式、数量、等级、品质、规格、交易时间、涨跌停板限制等规定，它是所有期货投资者共同遵守的规则；
- (3) 认读报价版面。对公司所使用的信息系统和报价版面能够正确读；
- (4) 对交易品种的基本面和技术面有一定的了解。

4. 互联网开户在苹果手机上安装后运行报错怎么办？

答：按图示选择操作，设置为信任关系。



5. 如何办理销户手续？

答：客户填写《销户申请表》，销户前一日结算后资金余额为0，并且银期转账功能已注销。



6. 如何办理已故客户、客户处于无民事行为能力（客户已去世、植物人）的期货账户？

(1) 代理人办理应依照遗产继承顺序进行办理：

第一顺序：配偶、子女、父母；

第二顺序：兄弟姐妹、祖父母、外祖父母。

(2) 所需提交的资料：

- a. 死亡证明（非正常死亡，公安局出具）、医学死亡证明（医院出具）
- b. 客户身份证
- c. 代理人（合法继承人）身份证正反面照片及扫描件、代理人手持身份证照片
- e. 客户与代理人的关系证明（户口本、结婚证等）照片及扫描件
- f. 公证处开具的查询函照片及扫描件（仅需查询资金余额使用）
- g. 遗产继承公证书（照片及扫描件）
 - i. 公证处出具唯一继承的公证或其他继承人放弃继承的公证；
 - ii. 公证有多个继承人，全部继承人共同办理或出立委托书一人办理
- h. 手工出金单、销户声明

所有资料都需代理人签字

(3) 办理流程：

- a. 代理人填写手工出金单，销户前资金为0；
- b. 代理人到银行取消银期关联；
- c. 期货公司根据客户提交的材料审核办理销户。

注：业务办理完成前不可注销银行卡。

7. 对于军人开户，是否可以互联网开户？

答：对于军人开户，因为派出所系统里没有客户身份证的照片，网开时不能进行身份验证，故需线下开户，线下开户时需要客户额外提供以下两份资料：



1. 所在单位政治部开具的身份证明文件，文件上需要写明姓名及身份证号，因为监控中心是根据证明上的信息去人工核对身份信息是否真实正确

2. 客户签署的《客户基本身份信息复核申请表》

备注：即使客户之前在其他期货公司开过账户，仍需提供以上两份资料，因为监控中心是单独对每家期货公司的客户进行身份验证的。

8.网开客户身份证号码和姓名一致、未改过名字、未当过兵且证件清晰，但公安验证失败，怎么处理？

答：试着退回证件重新上传。

二、密码问题：

1. 开户有哪些相关密码？

答：期货网上交易密码；期货网上资金密码；监控中心网上信息查询密码

2. 密码遗忘了怎么办？

答：无论是交易密码、资金密码、监控中心网上信息查询密码遗忘了，必须由开户人本人填写《合同内容变更申请书》，营销管理中心与客户确认身份后办理。

3. 客户初次登陆交易软件，是否可以只修改交易密码？

答：不可以。客户初次登陆软件，必须强制修改交易密码，否则无法登陆系统。

且首次登录修改交易密码，应至少 8 位并包含数字、大写字母及小写字母中的两种

三、银期问题：

1. 同一银行的银行卡是否可以关联多个银期转账？

答：相同银行可登记多个账户，但仅支持一个账户的银期关联。

2. 可以办理多家银行的银期转账吗？

答：可以



3. 银行存折、信用卡可以办理银期转账吗？

答：银行存折、信用卡都不能办理银期转账，只有储蓄卡（借记卡）才能办理银期转账。

4. 公司有哪些银行可以进行出入金？

答：目前公司开通期货保证金账户的银行有中行、农行、工行、建行、交行、光大、招行、兴业、浦发、平安、中信、民生、其中支持银期出入金的银行有中行、农行、工行、建行、交行、招行、光大、浦发。（详情可查询混沌天成官网-资金存取菜单栏，以官网公示为准）

5. 关于银期出入金时间？

答：银期入金时间：20：30—02：30，08：30—15：55；

银期出金时间：09：00—15：55；银期开通时间：9：30—15：30（国家法定节假日除外）

6. 为什么通过银期转账出金会有超过当日最大出金限额的提示？

答：可提资金为可出资金的80%，并且每天出金3次，每次最大金额100万，每天可出200万，1001元的保底资金的限制。如果客户有需要放开权限可以拨打客服热线，联系我司放开出金权限。

7. 公司为什么要设置银期转账限制？

答：（1）客户的资金转入期货公司后，期货公司会将客户资金存入交易所，作为客户交易保证金，而交易所不支持实时出金，如有大额出金，期货公司必须提前向交易所申请出金，满足客户需求。因此期货公司会做一些限制，以确保客户交易顺利；

（2）客户银期出入金并不能限制同行进出，而期货公司在每家银行存放的资金也不完全相同，如不加以限制，可能出现客户入金到建行，建行资金充足，但出金走农行，农行资金不足或满足某个客户而影响到其他客户的情况。

（4）客户如需全部出金，联系我司办理即可。

8. 为什么机构客户办理银期时提示“此客户类别、证件不符”？



答：核对机构客户在系统“投资者个性信息维护”（切勿在“资料维护”模块修改）证件号码是否与银行开卡资料一致。一般情况都是由于组织机构代码证中间横杠差异，或者期货公司录入的是营业执照，银行录入组织机构代码证导致。如需修改，由开户岗直接完成修改，待银期关联成功后再改回。

9. 客户如果在银行注销银行卡后，银期关系是否存续？

答：存续。因银行卡本身业务功能系统与银期系统是两套系统，客户销卡的同时银期关系仍然存在。

10. 为什么招商银行银期转账时提示“银期主机系统错误”？

答：该报错信息是客户在办理招商银行银期签约时，还需单独开通“期货端转账控制权限”，否则无法通过期货交易软件进行转账，具体开通途径如下：

- (1) 银行柜台：客户本人填写《招商银行银期转账业务期货端转账控制功能申请表》，并提交本人一卡通和有效身份证件原件；
- (2) 网上个人银行专业版菜单：一卡通—投资管理—期货—银期转账—期货端转账控制；
- (3) 网上个人银行大众版菜单：自助转账—银期转账—期货端转账控制；
- (4) 手机银行：我的一卡通—自助转账—证券期现货转账—银期转账—期货端转账控制 或 我的一卡通—投资管理—证券期现货转账—银期转账—期货端转账控制。

11. 部分银期转账银行内部操作代码

银行名称	客户类型	操作代码	功能
交行	个人	第一步 475130	卡开通银期转帐功能（如果客户已经开通银期转帐功能，就可直接通过 474580 签约即可）
交行	个人	第二步 474580	对私客户签约
交行	机构	474581	对公客户签约



混沌天成期货股份有限公司
CHAOS TERNARY FUTURES CO.,LTD

农行	个人/机构	8	客户签约
农行	个人	6603	客户解约
农行	机构	8202	客户解约
中行	个人	E23001	客户签约
中行	机构	E23004	客户签约
中行	个人	E23002	客户解约
中行	机构	E23005	客户解约

12 常见银期错误代码表

银行名称	方向	错误代码	描述
农行	入金	99262	对公账户余额不足
农行	入金	5009	对公客户业务密码不符
农行	入金	5062	对公转账初始密码未修改
建行	入金	E7102	账户资金不足
建行	出金	10001	账户资金不足
交行	入金	81	客户签约信息不存在
交行	入金	235	客户证件与开户时不符
交行	入金	Q41	借记卡可用余额不足

交行	入金	094 无法识别的错误	客户设定了银期转账入金限额，转入金额超过限额导致失败。可以建议客户输入小额资金进行测试。如确为限额问题，客户可持身份证及银行卡至任一交行柜台网点修改银期转账当日限额。
工行	入金	系统出错	借记卡可用余额不足
建行	入金	E8199	银行卡过期
交行	入金	SD4	银行卡余额不足

13. 办理出入金业务需要注意哪些情况？

- (1) 必须通过在期货合同登记的期货结算账户办理；
- (2) 期货结算账户户名必须与期货保证金资金账户同名；
- (3) 必须同行转账，不可跨行存取；
- (4) 不可通过现金方式出入金；（入金不可使用银行现金缴款单）
- (5) 不可通过内部划转的方式出入金；
- (6) 您的入金不能先存入我公司员工的私人账户，再转入我公司账户。
- (7) 您在办理银行转账入金时，请务必在银行进账凭证、电汇单、汇票的“资金用途”栏、网银的备注栏注明客户姓名、客户号、资金用途（请注明“期货保证金”），以免因要素不全导致无法及时办理入金或出现资金退回情况。

14. 客户银期转账出金，权限和资金均无问题，且可取资金已扣除保底资金，为什么出金提示不成功？

答：客户当天有交易，盘中可取资金计算的精度和结算后不一致，可告知客户降低出金金额后重新尝试出金。

四、交易问题：



1. 我们的交易系统是否一直开通？

答：CTP 于交易日的 16:00-20:00 和 2:35-8:00 不能登陆，节假日及双休均有开通盘后查询。

2. 为什么有时候委托时提示我“席位未处于开盘状态”？

答：您的委托处于非交易时段，注意交易所的开盘时间。

3. 网上交易委托状态异常，如何处理？

答：在交易时间，如果客户单子出现待撤、正撤、待报、未报、正报、撤废、废单等情况，请及时与公司风控结算部联系查询。

4. 多点登录如何限制的？

答：交易系统默认开通多点登录，最多登录 10 个点。

5. 各交易所下单数量如何限制？

答：

- (1) 上期所每次最大下单数量为 500 手；
- (2) 大商所鸡蛋 300 手、焦炭 500 手、玉米 2000 手、其他品种 1000 手；
- (3) 郑商所限价指令最大下单数量为 1000 手，市价指令为 200 手；
- (4) 中金所股指限价 100 手，市价 50 手；国债限价 200 手，市价 50 手。

6. 客户要求出金，但状态是“只可平仓”，如何处理？

答：

- (1) 首先判断“只可平仓”的原因：①使用次席的客户状态均为“只可平仓”；②账户休眠或未规范；③身份证过期半年以上未补回等；
- (2) 如确认客户使用次席，按次席出金流程办理；
- (3) 如客户账户休眠或未规范：①确认客户是否完成账户规范，不规范账户不予办理任何新业务；②如账户休眠，通知客户进行适当性并入金 1000 元以上，开户岗办理账户激活；③账户激活后 T+1 日方可使用银期出金；④已激活客户可随时通过手工出金，且需告知客户如账户资金低于 1000 元（含），下月可能再次被休眠；⑤身份证过期客户



应补回最新证件，开户岗予以调整交易状态，否则不接受证件过期客户任何业务办理申请。

7. 如果有老仓，有当天新开仓，平仓时应该如何选择平仓指令？平今仓手续费如何优惠？

答：

一、交易所平仓指令：交易所指令用于 api 开发客户

(1) 上期所平仓指令

- ① 分为平仓指令、平今仓指令、平昨仓指令；
- ② 平仓指令和平今仓指令：同时持有历史持仓和当日新仓，默认先平今仓；
- ③ 平昨仓指令：同时持有历史持仓和当日新仓，默认先平昨仓。

(2) 其他交易所平仓指令

- ① 只有平仓指令；
- ② 平仓指令：同时持有历史持仓和当日新仓，默认先平昨仓。

二、客户端说明：客户端下单与上期所平仓指令无直接关联

- ① 在交易软件上点平今仓，只有上期所的品种是平今仓，其他交易所品种自动转换为平昨；
- ② 在交易软件上点平仓，所有交易所品种默认为平仓；

8. 博易三键下单平仓键平仓上期所品种时默认是先平今。客户登陆交易软件，不确认账单是否可以继续交易？

答：目前我们的交易软件登陆时会弹出两个账单，一个是监控中心账单，一个是系统结算账单。监控中心不要求确认，但系统结算账单必须点“确认”，否则无法进入交易界面。

9. 股指交易经历中，十笔与十手是否等同？

答：否。十手指交易量，十笔指交易次数。如客户一次开仓 5 手，再一次性平仓 5 手，只能计为 2 笔。

10. 出现图示情况是什么原因？

答：中金过度交易报错提示



11. 郑商所一户多码冻结客户，何时可以申请解除开仓限制？

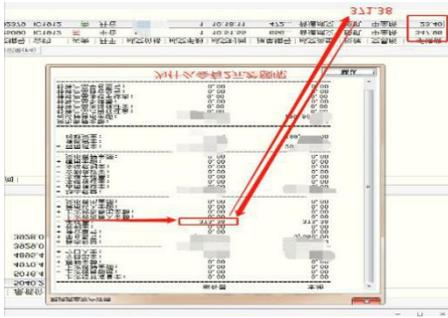
答：注销编码申请发出后 2 日可申请解除，第三日解除限制。

12. 为什么某投资者开始报入 15 笔条件单，后来报条件单时显示“报单失败：CTP 投资者没有足够可用的条件单数量”？

1、每个经纪公司的同时最多投资者可下条件单数量为 100，每个投资者的最大条件单数量为 15。

2、以上两个参数都是针对内存数据库队列来说的，投资者的最大条件单数量为 15，即内存数据库队列中最大只能留存 15 笔条件单，条件单触发或撤销后会被移出队列。此时就可以继续下条件单，否则未触发的条件单会一直占用队列资源，达到最大数量设置后继续申报就会出现“没有足够可用的条件单数量”的错误。

13. 为什么中金所股指品种交易手续费和账单明细中的手续费不一致？



答：由于中金所股指品种收取申报费 1 元/笔，因此除交易手续费外，还会收取股指品种申报费，且撤单的情况也会收取。

14. 交易所对过度交易、自成交及大额、频繁报撤单监控标准。

二、交易所对过度交易、自成交及大额、频繁报撤单监控标准

异常交易监控标准表					
异常交易行为	上海	大连	郑州	中金所	备注
过度交易	---	---	---	开仓交易量超1200手	
自成交	某一合约5次以上(含5次)	某一合约达到5次(含5次)	某一合约5次以上(含5次)	某一合约达到或超过5次	
频繁撤单	某一合约,撤单500次以上(含500次)	某一合约,撤单达到500次(含500次)	某一合约,撤单500笔以上(含500笔)	某一合约,撤单达到或超过500次	含部成部撤
大额撤单	某一合约,大额撤单50次以上(含50次)	某一合约,撤单达到400次(含400次)	某一合约,大额撤单50笔以上(含50笔)	某一合约,大额撤单超过100次(含100次)	含部成部撤
大额撤单标准	每笔300手以上的撤单(含300手)	单笔撤单的撤单量超过合约最大下单手数的80%	每笔800手以上的撤单(含800手)	股指期货每笔80手以上(含80手), 国债期货每笔160手以上(含160手)	含部成部撤
备注	套利、套保除外 FOK和FAK交易指令不计入在内	套利、套保除外 市价指令、FOK和FAK交易指令不计入在内	套利、套保除外	套利、套保除外	

五、期货行情交易软件

1. 公司提供的行情交易软件有哪些?

(1) 我公司提供期货行情交易软件如下(详情可查询公司官网,以官网公示为准):

交易软件	混沌天成快期单账户交易终端(Q72)
	混沌天成快期单账户新一代交易终端(Q73)

	ATP 套利交易系统
	交易开拓交易系统
行情软件	混沌天成 CTP-彭博博易大师云行情系统
	混沌天成 CTP-赢顺云行情交易软件高清版 (wh6)
	极星行情交易客户端
仿真软件	混沌天成快期仿真单账户新一代交易终端 (Q73)
	极星行情交易客户端
	混沌天成快期仿真期权交易终端 (q72)
手机软件	ATP 套利手机软件 (收费软件)
	文华随身行手机行情系统 (收费软件)
	混沌天成易星

- (2) 打开混沌天成官网：<https://www.chaosqh.com>，首页 “客服中心栏目-软件下载” 并点击，根据需求下载行情交易软件：

混沌天成公告 交易提示 **软件下载** 常用表单 资金存取 应急服务 常见问题 速查手册 资管产品信息公示

混沌天成公告
交易提示
软件下载
交易软件
行情软件
仿真软件
手机软件
常用表单
资金存取
应急服务
常见问题
速查手册
资管产品信息公示

交易软件 您现在的位置: 混沌天成期货股份有限公司官网 >> 客服中心 >> 软件下载 >> 交易软件

软件名称	软件介绍	下载
混沌天成快期单账户交易终端 (Q72)	本软件已经过检测, 无病毒。 终端使用说明: http://www.kuaiqi.net/portal.php?mod=list&catid=20 。 “快期V2视频教程” 栏目。 混沌天成快期单账户交易终端 (Q72), 最新版本 V2.92.86.410。 1. 实时、...	下载 1
混沌天成快期单账户新一代交易终端 (Q73)	本软件已经过检测, 无病毒。 终端使用说明: http://www.kuaiqi.net/portal.php?mod=list&catid=21 。 在 “快期V3视频教程” 栏目。 混沌天成快期单账户新一代交易终端 (Q73), 最新版本: V3.7.105.3160。 1...	下载 1
ATP套利交易系统	● 轻松对接全球交易市场, 实现便利的全球化交易 ● 实时显示账户资金、权益、持仓信息, 收益风险一目了然 ● 实时、多档报价, 可自定义报价档数及合约排版 ● 多种下单指令, 可轻松实现各种策略交易 ●...	下载 1
豪博闪电王综合版	专业交易前端, 技术构架先进, 界面设计灵活独特。 最新版本 (V1.2.24.0) 软件MD5码 ZIP压缩包:	下载 1

2. 能否使用手机登陆交易系统进行委托?

答: 可以, 通过公司官网 (https://www.chaosqh.com/Category_316/Index.aspx), 软件下载-手机软件, 根据指引下载 APP 客户端进行交易。

3. 为什么客户端无法登陆行情及交易系统?

答: 请您确认以下几点:

- (1) 确认登录的用户名和密码是否正确
- (2) 南北方网络瓶颈, 请切换到其他站点登陆。文华或彭博行情系统登录时有多个服务器可供选择; 交易系统登陆时也有多个服务器可供选择。一般根据自己的线路类型和地点进行选择, 比如广东电信客户, 一般选择广东电信服务器。
- (3) 上网方式, 是单位局域网还是个人上网, 可以先联系网管人员。
- (4) 有没有安装防火墙。(关闭防火墙试试)
- (5) 未及时更新软件所致, 请客户从本公司网站 (<https://www.chaosqh.com>) 下载最新版本。



4. 同一客户号，同时能登录多少个？密码输错多少次，账号被锁定？

答：同时能登录 10 个（超出登录个数会提示：CTP 用户在线会话超出上限）；账号密码输错 10 次登录 IP 将会被锁定（需联系期货公司解锁）。

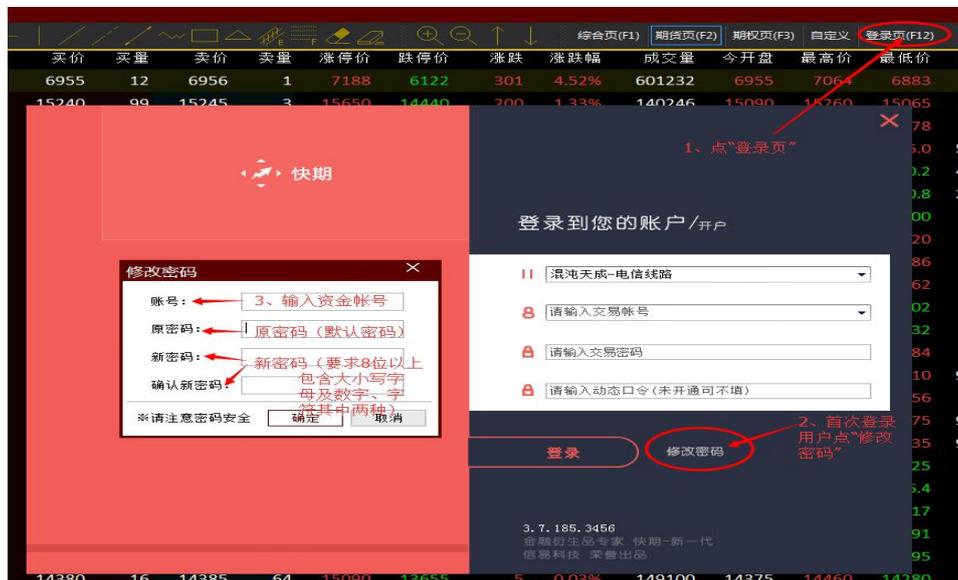
5. 如何获得软件使用帮助？

答：使用软件前请认真阅读软件帮助说明，避免操作失误。

6. 快期交易软件首次登陆如何修改密码？

答：修改密码请按下图操作

首次登录系统会弹出强制修改登录密码的窗口，请按要求务必修改自己的登录密码，密码必须至少 8 位、数字加大小写字母及字符，并定期修改密码。



7. 快期怎么锁定软件？



答：当在公共场合使用电脑交易，因事离开电脑的时候，可以采用锁定交易软件的方式防止别人查看或者触碰自己的交易软件，通过“系统”--“锁定软件”即可锁定，解锁需要输入交易密码。

8. 为什么快期 V3 在夜盘前登录看到的权益和资金是错误的？唯有开盘后重新登录，显示的才是正确的？

答：快期 V3 的行情推送是由快期公司自己进行推送的，它的持仓盈亏是采用本地试算方式进行，在推送过程中，由于行情不稳定，没有及时更新昨结算价，因此昨结算价不对造成客户的权益和资金不对。开盘后有新的行情数据更新，重新计算客户的权益和资金，这时看到的数据就是正确的了。这个问题不影响客户交易，如果发生这种情况，客户又需要在开盘前查看自己的权益和资金，建议客户更换其他客户端查看，比如更换快期 V2 客户端。

9. 为什么快期登录时提示“不合法登录”？

答：登录密码错误或登录的期货公司席位不正确。

10. 为什么快期登录时提示“客户端未认证”？

答：使用了非我司授权的客户端或者客户端版本比较旧。请从我司官网重新下载客户端安装即可。

11. 快期软件的自动止损的注意事项有哪些？

答：快期软件自动止损可选择保存本地或者服务器，保存本地，若遇电脑死机、网络断线及延迟则无法发出；保存服务器遇以上情况可正常触发；不管是本地还是服务器止损止盈单都是当日有效。

12. 快期软件中的套利功能怎样使用？

答：快期可以自定义套利单和交易所组合单，组合的设置方法：“设置自选合约”“交易所”中选择“大连组合”或者“郑州组合”，选入对应的组合合约，即可，自定义套利的设



置方法：“设置自选合约”“添加自组合合约”选择需要形成套利的两腿合约，并设置好价比，量比。

13. 快期如何实现“预埋单”或“条件单”？

答：在下单板界面的价格框左侧，点击文字按钮选择【预埋/条件】，可按提示选择设置预埋或条件单。已发出的预埋单或条件单可在【预埋单或条件单（F9）】处查询并进行修改。

14. 为什么登录博易大师时提示“无法登陆客户端，错误网络连接超时，请重新连接”？

答：出现这种情况可能是以下原因：

- (1) 客户所在计算机网络流量过大，可能由于下载、观看视频、玩大型网络游戏造成网络链路占用带宽；
- (2) 网络端口 13792-13796、13159、13790、13132-13135、13799、80 端口被限制；
- (3) 连接服务器失败，无法取得即时数据；
- (4) 博易大师升级后未退出重新登录。

可尝试用以下操作解此问题：

- (1) 关闭计算机上正在运行的视频、网游或下载类软件，检查和改善网络宽带；
- (2) 尝试登陆其他行情站点，查看是否可以登陆登录；
- (3) 在 windows 防火墙中添加端口 13152（TCP/IP 协议）；
- (4) 若在“公司登陆”登录，则需联系公司网络管理员解除端口限制；
- (5) 使用 Ping 命令检测当前电脑的网络状况；检查方法，点击开始→运行→输入“cmd”→回车，调出命令窗口，输入 ping www.baidu.com→回车，查看延迟超过 500ms 或有丢包；
- (6) 点击开始→运行→输入“cmd”→回车，调出命令窗口，运行 telnet 服务器地址 端口；
- (7) 升级后重新登录客户端。

15. 博易大师闪电手在网络异常、断线或软件被关闭等非正常情况下是否仍然起作用？

答：本软件的条件单和止损止盈单等特殊委托，是根据博易大师接收到的行情进行试算并触发，且特殊委托命令保存在客户本机，如遇网络异常、断线或软件被关闭等非正常情况则失效（重新登录行情及交易服务器后可再次生效）。因此客户在网络异常、断线或软件被关闭等非正常情况后重新登录行情及交易服务器前，请确认已有的“止损止盈”触发设置是否满足，若已有的“止损止盈”设置已经满足，则软件在登录后会立即发出相应的委托。

16. 博易大师如何提取日志？

答：打开彭博客户端软件，找到工具→我的目录，在我的目录中有个以客户资金账号命名的文件夹，tradelog 文件夹中以日期命名文件，根据要求复制相关日期日志文件即可。

17. 为什么客户端交易频繁掉线？

答：可能是没有开通多点登录或是本地网络掉线。

18. 博易大师中的同合约同方向持仓的多笔止损（或止盈）指令，系统会如何判定操作？

答：对于同合约同方向持仓的多笔止损（或止盈）指令，系统只根据指令下达时间顺序执行止损（或止盈）指令，只有在前一笔指令触发或删除的情况下再依次执行下一笔指令。建议客户对不需要的未触发止损（或止盈）指令给予手动删除，以免系统无法按客户的想法对持仓执行止损（或止盈）指令。

19. 为什么文华客户端行情数据没有刷新（行情跳动速度慢或无法登录）？

答：出现这种情况可能是一下原因：

- (1) 客户所在计算机网络流量过大，可能由于下载、观看视频、玩大型网络游戏造成网络链路占用带宽；
- (2) 网络端口 80、8199、8200、8803 端口是否被限制；
- (3) 可能是软件版本过于陈旧，重新下载软件进行安装登录；
- (4) 部分文华账号没有分配组，若未对账号分配组，该账号即无任何市场行情的接受权限。



可尝试用以下操作解决此问题：

- (1) 关闭计算机上正在运行的视频、网游或下载类软件，检查和改善网络宽带；
- (2) 尝试登陆登录其他行情站点，查看是否可以登陆登录；
- (3) 在 windows 防火墙中添加端口（TCP/IP 协议）；
- (4) 若在“公司登陆”登录，则需联系公司网络管理员解除端口限制；
- (5) 使用 Ping 命令检测当前电脑的网络状况；检查方法，点击开始→运行→输入“cmd”→回车，调出命令窗口，输入 ping www.baidu.com→回车，查看延迟超过 500ms 或有丢包；
- (6) 点击开始→运行→输入“cmd”→回车，调出命令窗口，运行 telnet 服务器地址端口；
- (7) 升级后重新登录客户端。

20. 文华客户端如何提取日志？

答：打开文华 WH6 客户端软件，找到系统工具→日志管理→导出日志。

21. 文华交易软件止损止盈单在退出交易后还能触发吗？

答：设置了上传云端服务器，并永久有效。

注：设置好的止损止盈单退出软件是不会有上传提示的，因为止损止盈设置会自动上传云端。

22. 为什么使用文华客户端交易时提示“您的账号没有该交易所交易编码”？

答：可能是本地码表文件损坏造成的。可尝试退出重新登录客户端或手动更新码表或重新安装软件解决此问题。

23. 为什么文华客户端提示“无相关合约行情”或“相关合约不合法”？

答：这是本地客户端合约码表没有及时刷新成功造成。手动刷新码表（文华界面系统工具→更新交易所码表）即可解决此问题。

24. 登录提示服务器人数已满？

答：可以选择其他空闲的服务器站点进行登录（由于上海地区聚集了大量的投资者，因此上海地区服务器很容易造成满人）



25. 使用文华客户端为什么设置的止盈止损没有触发？

答：客户设置止盈止损与客户登录时间不符，登录行情系统后，没有立即登录一键通。一键通的止盈止损单是保存在本地的，只有登录系统才生效，如没有登录一键通系统或出现网络中断的情况，一键通中的止盈止损单是不生效的。

26. 文华云端止损止盈单的有效期是多久？

答：选择“永久有效”或“当前交易日有效”，选择“永久有效”时，系统会自动确认账单。

27. 如何将电脑上设置的文华云端条件单同步到手机上？

答：步骤一：PC版退出时会提示是否将条件单上传至云端，选择上传至云端；



步骤二：打开随身行云端条件单，可在云端条件单列表中查看到 PC 版条件单。（带小电脑图案的为 PC 版条件单）。

28. 为什么有时候委托时提示我“席位未处于开盘状态”？

答：您的委托处于非交易时段，注意交易所的开盘时间。

29. 是否必须申请易盛系统方能使用易盛行情交易系统的 PC 端和 APP 端？

答：对于易盛行情交易系统 pc 端极星、app 端易星，即使客户不申请易盛也是可以使用的，登录时选择 ctp 登录即可。

六、结算、查询问题：

1. 客户可以通过什么方式查询结算账单？账单保存期限及生成方式有没有区别？

答：客户可以登录交易软件或者监控中心查询结算账单。

交易软件账单查询时间无期限，生成方式为逐日盯市；监控中心查询时间为半年内，生成方式为逐笔对冲及逐日盯市两种。

2. 监控中心可查询多长时间的客户账单？

答：日结算单：从查询日期往前推 6 个月；

月结算单：5 个月份，有逐笔对冲及逐日盯市两种。

3. 为什么在交易软件和监控中心看到的账单不一样？

答：客户在监控中心必须采取逐日盯市方式查询，才能与交易软件查询结果一致。

4. 关于交易系统与结算单数据显示不一致问题



答：结算单直接从系统上获取交易数据，具体读取数据为小数点后两位数；而快期交易系统里资金栏无法显示小数点后两位数，而是经过软件自身四舍五进计算得出，读取的数据为整数。

5. 当日清仓后，能否将保证金全部转出？

答：不能全部转出，可划转大部分资金。因为当日清算未进行前，交易系统会冻结手续费等费用，可取资金不完全准确。当日清算结束后，客户不能再出金了，需第二天出金。

6. 当客户账户存在质押时，盘中如何计算可提资金？

答：可在风控系统上查询客户的可取资金，就是客户能够出的金额，可取资金=客户权益-公司保证金-质押资金-1/4 质押资金-浮动盈亏-平仓盈亏。

7. 前一日结算时，账户可用负 500。当日交易时段产生浮动盈利 8000，无交易。为何此时可用资金仍是负 500，并且持仓保证金一天都不变？

答：

- (1) 持仓保证金只在盘后结算时才发生变化。持仓保证金是以前一交易日的结算价和保证金标准计算，所以在仓位没有变化的情况下，持仓保证金在一个交易日内是保持不变的。
- (2) 公司的浮动盈亏是计入可用资金的。如果前一日可用资金为负数，即使当日的浮动盈利远远大于前一日的负值，可用资金仍然为负数，只有平仓了结后，平仓盈利才会计入可用资金。

七、居间问题：

1. 什么是居间人？

答：期货居间人是指，为委托人报告订立期货合同的机会或者提供订立期货合同的媒介服务的法人或自然人

2. 一个居间人可否在多家公司从事居间业务？

答：不可以。经咨询相关监管机构。均只允许居间人在单一期货公司从事居间业务。



3. 期货居间人是否为期货公司从业人员？

答：否。期货居间人并非期货公司的从业人员，与本公司没有隶属关系，不纳入期货公司劳动编制。

4. 法人期货居间人开立符合什么条件？

答：

- (1) 中华人民共和国注册的企业法人或其他经济组织；
- (2) 最近二年无违法、违规记录；
- (3) 法律法规规定的其他条件；

5. 自然人期货居间人开立符合什么条件？

答：

- (1) 具有中华人民共和国国籍；
- (2) 年满 18 周岁，具有完全民事行为能力；
- (3) 具有高中以上文化程度；
- (4) 品行端正，具有良好的职业道德；
- (5) 最近二年无严重违法、违规记录；
- (6) 法律法规规定的其他条件