

常见问题

一、开户方面的问题

二、交易相关问题

三、银期转账问题

四、财务方面的问题

五、技术方面问题

六、解读账单的问题

一、开户方面的问题

1、客户开户需准备哪些资料？

请参考我司网页客服中心-客户开户-开户所需资料。

地址：http://www.qkfutures.com/readInfo.jsp?doc_id=94792

2、如何前往乾坤期货公司？

总部：深圳市福田区中心区投资大厦2楼

公交车：1路观光巴士、32路、101路、105路、113路、K204路、204路、210路、223路、230路、301A路、311路、320路、325路、326路、329路、330路、N4路、N5路等

地铁：福田站、购物公园站

3、开户的具体流程是什么？

a、出示开户身份证明和资料

客户根据所需开立的期货账户类型提供相关证明和资料（请参考我公司网页客服中心-客户开户-开户所需资料），开立股指期货账户的客户还需参加股指期货基础知识培训和测试。

b、采集影像资料

工作人员验证客户身份和资料，符合开户条件后，采集所需影像资料。

c、签署风险提示书和客户须知

客户签署《期货交易风险说明书》和《客户须知》，开立股指期货账户还需签署《股指期货交易特别风险揭示》。

d、签署合同

客户签署《期货经纪合同》及合同附件。法人单位须签署《法人授权书》和《法人开户声明》。

e、合同审核

工作人员对客户所签合同进行内部审核。

f、申请交易编码

合同审核通过后，由工作人员为客户申请期货交易所交易编码。

g、开通银期转账

如开通银期转账，客户需前往相关银行网点办理银期转账业务（建议开通银期转账）。

h、下载并安装期货行情交易系统

客户在我公司网页“软件下载”栏下载“乾坤行情II(通达信)”系统并安装，本系统内嵌交易系统程序。

i、修改密码

客户首次登陆交易系统，系统将强制修改相关密码。

j、入金交易

密码修改成功后，客户通过在我公司登记的银行结算账户将资金转入我公司指定的保证金专用账户，确认资金到账，合同生效，即可进行交易。

4、有哪些具体的下单方式？

可选择的交易方式有网上交易、电话委托、书面下单。

5、客户期货保证金是否安全？

期货资金存管于指定的期货保证金存管银行及保证金专用账户。中国期货保证金监控中心(www.cfmmc.com)通过期货保证金监控系统，对每日期货保证金的划转、结算业务进行监控，资金安全，无任何风险。

6、乾坤期货当前可交易哪些品种？

上海期货交易所、郑州商品交易所、大连商品交易所及中国金融期货交易所上市的所有品种。

[返回](#)

二、交易相关问题

1、为什么首次登陆交易系统时，系统会提示修改密码？

为了确保帐号安全，客户开户成功后，首次登陆交易系统时，系统会强制客户修改交易密码和资金密码。
特别提示：客户修改后的密码不能和初始密码一样。

2、为什么通达信、博易大师、交易系统有时登陆不了？

- 请确认您的上网方式，是公司局域网还是个人上网；
- 检查自己的电脑有没有安装防火墙，如果安装了防火墙，请关闭防火墙试试。

3、为什么登陆行情软件不成功，系统提示“账户或密码错误”？

- 账户或密码应该小写，注意区分大小写。
- 账户名或密码输入错误。

4、为什么客户在下单时会提示“现在不允许交易”？

请注意各交易所的交易时间。大连商品交易所、郑州商品交易所、上海期货交易所交易时间为：
上午 9:00-10:15, 10:30-11:30（有15分钟的非交易时间）下午 1:30-3:00。

中国金融期货交易所的交易时间为：

上午9:15-11:30 下午1:00-3:15

最后交易日的交易时间为：上午9:15-11:30 下午1:00-3:00

5、为什么早上集合竞价时不进单？

开盘前8:55至8:59为集合竞价时间，可以报单，8:59至9:00为撮合成交时间，不能下单。

6、上海期货交易所品种在平仓时，为什么会出现“非法平仓”提示？

在交易上海期货交易所上市品种时，如平当天新开仓，需选择“平今”，其它交易所则不需要此种选择。

7、交易时间突然出现无法下单故障？

可能是交易系统通讯中断，请及时致电0755-83998699转电话下单，需要注意，电话报单客户必须提供对应交易所的委托密码。

8、平仓时为什么出现“非法平仓手数”提示？

可能有未成交的委托单未撤除，应先撤除前面的委托，再重新下单。如确认已无任何委托，但仍无法下单，请致电0755-82912893查询。

9、登录网上交易，提示“热键冲突”？

一台电脑一般只能登录一个账号，登录后未使用时交易界面都缩小在右下角，双击即可还原。

10、客户刚修改过的交易密码为什么提示“密码错误”？

交易密码如包含英文字母，需区分大小写。往往客户容易忽略这一点。

11、目前行情系统不支持英文版本？

如需使用行情软件，请将 Windows 系统安装为中文版本。

12、开仓均价与持仓均价有何不同？

开仓均价是开仓时的价格的平均，而持仓均价是按照逐日结算价计算，会随着每日结算价的变动而不断变动。

13、在其他期货公司开户后，能否再来乾坤期货开户？

期货账户可以在多家期货公司开立，本公司随时欢迎您成为我们的客户。

14、办理开户手续需几个工作日？

当日签署合同后，在能获得交易所提供的交易编码的情况下，可在下一交易日进行交易，如当日未能获得交易所提供的交易编码的情况下，自获得交易编码后的下一交易日可进行交易。

15、在股指仿真交易系统的登陆时，登陆密码是什么？认证密码应该填写什么？

在登陆股指仿真交易系统时，登录密码为客户在开户时所设定的密码，认证密码不需要填写。

16、为什么使用股指期货仿真交易的用户名和密码，登陆不上文华行情软件的系统？

如果您的商品期货账户是在2009年7月13日前开立，且资金量达到规定标准，请拨打客服热线:0755-83998699转客户服务部申请激活文华行情系统。

17、如何查询公司各品种的交易保证金比率？

打开交易系统，首先选中“6查合约”，再点击“查费率（R）”

8查条件单	9查盈损单	A关联查询	B查组合委托	C查组合持仓	D查组合合约	
1查委托	2查成交	3查持仓	4查预埋	5查资金	6查合约	7查批量
交易所	全部	查合约(Q)	查费率(R)			
交易所代码	交易所名称	品种名称	品种代码	合约号	合约名称	每手数
A	上海	铝	al	a10812	铝0812	
A	上海	铝	al	a10901	铝0901	
A	上海	铝	al	a10902	铝0902	
A	上海	铝	al	a10903	铝0903	
A	上海	铝	al	a10904	铝0904	
A	上海	铝	al	a10905	铝0905	
A	上海	铝	al	a10906	铝0906	
A	上海	铝	al	a10907	铝0907	
A	上海	铝	al	a10908	铝0908	

系统将出现如下窗口，在“合约”一栏中，选择您想要查询的合约，点击“查询费率”

查询费率				
合约	a10812	席位	sfe	查询费率
内容	按金额计算	按手数计算		
买投机保证金率				
卖投机保证金率				
买保值保证金率				
卖保值保证金率				

例如选择 IF1106合约，查询后的结果如下图所示，由此可知交易保证金比率为0.2，以百分比表示即为20%

查询费率				
合约	IF1106	席位	cffex	查询费率
内容	按金额计算	按手数计算		
买投机保证金率	0.200000	0.000000		
卖投机保证金率	0.200000	0.000000		
买保值保证金率	0.200000	0.000000		
卖保值保证金率	0.200000	0.000000		

18、各交易品种的代码是什么？

上海期货交易所各品种交易代码

铜：CU 铝：AL 锌：ZN 黄金：AU 白银：AG 螺纹钢：RB 线材：WR 燃料油：FU 天然橡胶：RU 铅：PB

大连商品交易所各品种交易代码

玉米：C 黄大豆1号：A 黄大豆2号：B 豆粕：M 豆油：Y 棕榈油：P 聚乙烯：L 聚氯乙烯：V 冶金焦炭：J

郑州商品交易所各品种交易代码

强麦：WS/WH 硬麦：WT 普麦：PM 棉花：CF 白糖：SR PTA：TA 菜籽油：RO/OI 早籼稻：ER/RI 甲醇：ME

中国金融期货交易所各品种交易代码

沪深300指数期货：IF

19、客户忘记密码该怎么办？

- 携带本人身份证前来我公司现场办理密码变更手续；
- 将本人身份证正反面复印一份，在上面签字确认，并注明“仅用于期货账户资金密码、交易密码、委托密码的修改”或者只修改其中一个，然后将此复印件传真至我公司（传真：0755-82912965），我公司收到客户传真后会通过录音电话与客户联系确认办理（客户也可以拨打我公司录音电0755-82932892办理）。

20、因为多次输入错误的密码导致密码被锁怎么办？

在身份证复印件上签名并注明“密码解锁”，方法如上。

21、如何销户？

客户如需注销在我司的期货账户，须亲自到我司办理销户手续。在我公司办理销户手续之前，客户须将本人期货账户的资金全额出金，并注销银期转账协议。

[返回](#)

三、银期转账问题

1、什么是银期转账？

银期转账是指客户通过银行服务系统完成其期货保证金和银行活期账户之间资金的划拨。

2、客户如何办理银期转账？

客户持本人身份证原件、银行借记卡，到我司签署《银期转账协议书》，设置资金调拨密码后，持上述原件，到银行办理银期转账开通手续，或者通过网上银行自助签约（中行，农行，交行，建行四家可行），前提是必须已开通网上银行。

目前我公司工行银期转账系统关闭，只能通过柜台、电话银行或网上银行转账。

3、银期转账银行卡遗失了该怎么办？

银期转账银行卡遗失后，客户可先通过银期转账系统查询卡内资金是否损失，若忘记卡号，请致电0755-83912893查询；急用卡内资金的，请先将银行卡内资金转入期货资金账户，然后到银行挂失。因挂失需冻结卡内资金一周时间，客户须去银行撤销原银期转账，再重新办理银期转账。

4、进行期货交易资金划转，是否一定要在银行新开卡？

不是。客户可以使用原有的借记卡，也可到银行（工行、农行、中行、建行、交行）任一营业网点开卡。

5、法人户可申请银期转账吗？

可以。

6、外地客户如何使用银期转账？

首先需要在当地的银行开一张银行卡，向期货公司申请银期转账功能。结合银行卡异地存取款功能来实现。

7、个人账户中有支票入金的，可否作银期转账？

可以。

8、银期转账有哪几种操作方式？

- a、期货下单系统；
- b、银行端电话银行；
- c、银行端网上银行；

每家银行提供的银期转账操作方式均不相同，具体请咨询我司客服人员。

9、期货与银行资金划转需要多少时间到账？

客户成功完成操作后，资金立刻到账。

10、如何通过期货端下单系统中进行银期转账？

在自助交易系统中点击“转账”；

选择“银期转账”，点击“银行转期货(入金)”或“期货转银行(出金)”；

依次输入期货密码(即资金密码)、银行密码、转账金额，进行资金存取。

11、每天操作银期转账的频率、金额及时间有什么限制？

- a. 银期转账当日出金最高限额为300万元，超过此限的须提前半天向期货公司预约。每个交易日最多办理3次出金，单笔提款最高限额为其账户可提资金的80%且金额不得超过100万元。
- b. 当日可提资金=当日可用资金-当日平仓所增加的资金-当日浮动盈利。
- c. 出金时间为交易日9:20至15:15，入金时间无限制。
- d. 账户资金余额不得低于100元。
- e. 需全部出金的客户，请电话至我公司申请，且当天必须无交易且无持仓。

12、异地银期转账收取手续费吗？

农行、中行、建行、交行:同城/异地出金、入金暂不收费。

[返回](#)

四、财务方面的问题

1、财务方面有哪些需要注意的地方？

- a. 实行期货保证金安全存管后，公司客户之间不能办理资金内转。
- b. 不能跨行办理入金、出金。出入金账号必须与原先登记的账号相一致。
- c. 不能现金办理入金、出金。
- d. 客户在入金时，如果银行卡上只有5万，则无法全部转入，因为银行卡要扣一个余额。
- e. 所有客户保证金专户均受证监会期货保证金监控中心的监管。客户可以在证监会期货保证金监控中心的网站，随时查证自己的资金和交易状况，公正监督，安全可靠。

[返回](#)

五、技术方面问题

1、客户端无法登录交易系统？

可能客户端网络问题，最常见的是由于设置了防火墙。此时敬请客户自行与网管联系。另可能是由于未及时更新软件所致，请客户从网站下载最新版本的软件。

2、连接富远行情系统时，提示错误或连接超时？

可能是客户设置了防火墙，请客户自己联系网管开通端口 UDP: 10000, 1324; TCP: 6841, 6845。

3、连接文华行情系统时，提示错误或连接超时？

可能是客户设置了防火墙，请客户自己联系网管开通端口 TCP: 8200。

4、无法使用一键通下单？

可能客户端网络问题，最常见的是由于设置了防火墙，此时敬请客户自行与网管联系，开通端口 TCP: 18300。未及时更新软件也可能导致该问题，请客户从网站下载最新版本的软件。

另外，使用一键通需要客户签订第三方协议以开通权限使用，如不清楚自己是否已经开通，请拨打0755-83998699转客户服务部咨询。

5、其它疑问

如有其它需要帮助的问题，请致电:0755-8399 8699转客户服务部。

[返回](#)

六、解读账单的问题

1、如何查询每日的结算帐单？

客户可通过期货公司每日发送的结算单（在交易系统中）查询；也可以通过中国期货保证金监控中心网站(网址:www.cfmcc.com)，查询每日的结算账单。

2、逐日盯市与逐笔对冲盈亏计算方式有什么不同？

目前，我司通过交易系统发送的结算单盈亏计算方式为逐日盯市，客户可以通过中国期货保证金监控中心网站选择盈亏计算方式（逐日盯市、逐笔对冲）进行账单查询（两种计算方式客户权益是相同的）。

a、结算单（逐笔对冲）盈亏计算方式

- 1、客户权益（逐笔对冲）=当日结存（逐笔对冲）+浮动盈亏
- 2、浮动盈亏=当日结算价与开仓价之差×手数×交易单位。
- 3、当日结存（逐笔对冲）=上日结存（逐笔对冲）+（当日入金-当日出金）+平仓盈亏（逐笔对冲）-手续费。
- 4、平仓盈亏（逐笔对冲）=开仓价与平仓价之差×手数×交易单位。

b、结算单（逐日盯市）盈亏计算方式

- 1、客户权益=当日结存（逐日盯市）。
- 2、当日结存（逐日盯市）=上日结存（逐日盯市）+（当日入金-当日出金）+当日盈亏-手续费。
- 3、当日盈亏=盯市平仓盈亏+持仓盯市盈亏。
- 4、持仓盯市盈亏=（今日结算价-昨日结算价）×持仓手数×每手单位。
 - （1）持当日仓盈亏=当日结算价与当日开仓价之差×手数×交易单位。
 - （2）持历史仓盈亏=当日结算价与昨日结算价之差×手数×交易单位。
- 5、盯市平仓盈亏=平当日仓盈亏+平历史仓盈亏。
 - （1）平当日仓盈亏=当日开仓价与平仓价之差×手数×交易单位。
 - （2）平历史仓盈亏=平仓价与昨日结算价之差×手数×交易单位。

c、结算单两种计算方式相同项

- 1、可用资金=客户权益-保证金占用。
- 2、出入金=当日入金-当日出金。
- 3、风险度=客户动态权益÷保证金占用×100%。
- 4、保证金占用=结算价×手数×交易单位×保证金比率。
- 5、交割保证金=客户需交割且所持合约价格×该合约交易单位×客户所持手数×该合约保证金率。