国海良时期货有限公司

【掌上营业厅用户操作手册——账户业务】

客户服务中心

2026 年 11 月

文档修改记录

版本	修订说明	修订日期
1.0.1	初稿，包含身份证更新、交易密码重置、非交易密码重置、结算银行卡管理、手机号码变更、二席 CTP/易盛权限申请业务的操作流程	2020-01-22
1.1.1	1.增加适当性评估、特殊品种权限申请、监控中心密码重置、休眠户激活业务操作流程； 2.将原“非交易密码重置”和监控中心密码重置整合为“其他密码重置”	2020-02-27
1.2.1	1.新增二席交易密码重置、基础信息修改功能	2020-03-24
1.2.2	1.修订各项业务办理时间	2020-04-20
1.2.3	1.增加常见问题及解答；优化并替换部分客户端页面	2020-12-25
1.3.1	1.适当性评估客户单向录像话术修改； 2.取消适当性评估营业机构回访； 3.休眠户激活、银行结算卡管理增加营业部审核环节。	2021-03-08
1.3.2	1.新增资金账号找回功能； 2.非交易密码重置中升级优化了电话委托密码重置；	2021-10-25
1.3.3	1.新增合同等协议换签功能；	2021-11-11
1.4.1	1. 新增广期所交易编码和特殊品种权限申请功能，并同步变更申请表； 2. 修改特殊品种权限申请功能内的大商所与郑商所第三选项名称为“其它特定品种交易权限（...）” 3. 更新部分业务流程截图。	2023-01-12
2.0.1	1. 掌厅 3.0 系统第一期上线手册更新； 2. 掌厅 3.0 系统第二期上线手册更新；	2023-11-23 2024-01-02
2.1.1	1. 更新适当性评估/特权加开/激活等业务的回访问卷；	2025-04-07
2.1.2	1. 特权加开、特权加开 V2、广期所编码开通等三个场景增开编码加单项视频录像； 2. 新增两个常见问题及解答；	2026-03-20
3.0.1	1. 官方 APP 更新为陶公领航后做相应变更； 2. CA 证书申请规则更新后做相应变更；	2026-08-28 2026-11-05

国海良时期货

说明

本手册仅供国海良时期货有限公司员工及客户参考使用，未经本公司书面同意，任何单位和个人不得复制或利用于商业用途。

目录

一、系统介绍 4
（一）业务简介 4
（二）软件下载 4
（三）基本业务规则 6
二、首页菜单 8
（一）登录 8
（二）页面菜单 8
（三）客户 CA 证书申请 10
三、资金账号找回 13
四、证件过期更新（仅可变更证件地址、有效期） 15
五、交易/资金密码重置 17
六、次席密码重置 19
七、电话委托密码重置 21
八、监控中心密码重置 23
九、结算银行变更 24
十、手机号码修改 27
十一、主次席切换 28
十二、一般信息修改 30
十三、协议签署 31
十四、适当性评估 33
十五、特殊品种权限加开 40
十六、休眠户激活 45
十七、广期所编码申请 49
十八、适当性新开（未开通） 51
十九、常见问题及解答 57

国海良时期货

一、系统介绍

（一）业务简介

国海良时期货掌上营业厅（以下简称“掌厅”）搭建在陶公领航 APP 上，仅供自然人客户使用，目前客户可通过掌厅自助办理以下业务：

1、证件过期更新；

2、交易密码资金密码重置；

3、次席密码重置；

4、监控中心密码重置；

5、手机号码修改；

6、结算银行变更；

7、主次席切换；

8、一般信息修改；

9、资金账号找回；

10、协议签署；

11、电话委托密码重置；

12、适当性评估；

13、休眠激活；

14、特殊权限加开；

15、广期所编码申请。

（二）软件下载

途径一：扫码下载

使用微信等软件的“扫一扫”功能，扫描下方二维码，根据手机系统类型选择下载 IOS 或安卓版陶公领航软件。



图 1-1.APP 二维码



图 1-2.下载界面

途径二：国海良时期货微平台

关注国海良时期货微信公众号：国海良时期货微平台，点击“官方 APP”选项进入下载界面，根据手机系统类型择下载 IOS 或安卓版陶公领航软件。注意：手机端下载安装包后缀名为.apk，如若为其它可能无法正常安装，需更换浏览器重新下载或者手动修改后缀名。



图 1-3.国海良时期货微平台

途径三：国海良时期货官方网站

登录国海良时期货有限公司官方网站——软件下载（网址：https://www.ghlsqh.com.cn/download）——根据手机系统类型选择相应的版本扫描二维码下载，或安卓手机点击“下载方式”直接下载。



图 1-4.国海良时期货官网

途径四：苹果手机可在 App Store 内搜索“陶公领航”下载安装；安卓手机/鸿蒙手机可在手机自带应用市场搜索“陶公领航”下载安装。



图 1-5.鸿蒙手机应用市场

（三）基本业务规则

1.登录要求

（1）登录掌厅时需通过资金账号+交易密码的方式登录；

（2）除交易/资金密码重置、资金账号找回业务以外，其他业务均需要登录掌厅方可办理。

（3）除资金账号找回业务以外，其他业务均需要先完成 CA 证书签署后方可办理。

2.人脸识别次数限制

若人脸识别连续失败 5 次，该账户的掌厅将锁定，60 分钟后方可重新登录。

3. 短信次数限制

（1）验证码短信：同一个手机号码发送短信验证码，最多 1 条/分钟，10 条/小时，40 条/天。一个手机号码最多只能收到 40 条/天（当下时间往后推 24 小时）；

（2）通知短信：同一个手机号码发送短信通知，最多 50 条/天（当下时间往后推 24 小时）。

注意：如果操作过于频繁，超过最大短信次数后将无法收到相应短信。

4. 掌厅业务办理时间

<table>
<tr><th>序号</th><th>业务名称</th><th>客户端受理时间</th><th>公司审核办理时间</th></tr>
<tr><td>1</td><td>（恒生）交易密码重置</td><td rowspan="4">除国家法定假期期间、工作日每天 16：00-20：00 左右以外的时段均可办理</td><td rowspan="4">系统自动处理，无需审核</td></tr>
<tr><td>2</td><td>资金密码重置</td></tr>
<tr><td>3</td><td>电话委托密码重置</td></tr>
<tr><td>4</td><td>手机号变更</td></tr>
<tr><td>5</td><td>主次席切换</td><td rowspan="13">系统能登录状态均可提交申请</td><td rowspan="2">工作日 8:30-15:30；
夜间提交的申请默认下一工作日审核办理</td></tr>
<tr><td>6</td><td>次席密码重置</td></tr>
<tr><td>7</td><td>证件过期更新</td><td rowspan="6">工作日 8:30-15:30；
15:00 后提交的申请默认下一工作日审核办理</td></tr>
<tr><td>8</td><td>结算银行变更</td></tr>
<tr><td>9</td><td>特殊权限加开</td></tr>
<tr><td>10</td><td>休眠户激活</td></tr>
<tr><td>11</td><td>一般信息变更</td></tr>
<tr><td>12</td><td>适当性评估</td></tr>
<tr><td>13</td><td>广期所编码申请</td><td rowspan="2">工作日 8:30-17:00</td></tr>
<tr><td>14</td><td>监控中心密码重置</td></tr>
</table>

15	资金账号找回		系统自动处理

***注：1、非工作日提交的业务申请默认在最近一个工作日审核办理；**

2、因涉及到系统维护、系统间对接，建议客户尽量在工作日、工作时段办理业务，若非工作日、非工作时段客户提交业务申请遇到系统故障，可能无法及时联系到系统维护人员处理，请营业机构做好客户安抚、沟通工作。

二、首页菜单

（一）登录

登录掌厅前，客户需先登录陶公领航 APP 首页，然后点击“掌厅”，掌厅首页底部有提示“请登录后再进行业务办理[立即登录]”，点击立即登录使用资金账号+交易密码进行登录，如图：



图 2-1.陶公领航首页



图 2-2.掌厅首页登录提示



图 2-3.掌厅登录

（二）页面菜单

1.系统公告。展示国海良时期货掌上营业厅系统公告。

2.办理记录。该菜单可以查询客户通过掌厅系统已提交的任务各类状态。办

理记录查询可细分为全部、办理中、办理成功、办理失败四类，其中办理中有两类状态，一个为提交审核中，另一个为驳回。**对于办理中的业务不能做任何操作，对于驳回任务可以做“继续操作/放弃操作”**。

3.我的协议。该菜单可以查询客户通过掌厅系统已提交的任务签署的各类协议，具体协议可下载。

4.我的证明。该菜单暂不支持。

5.基础信息。该菜单展示包括客户名称、客户编码、资产账号、客户归属营业部、适当性分类等客户基础信息。

6.信息检查。即掌厅首页右上角放大镜看文件标注 。该菜单对客户信息进行检查，确认是否需要更新补充必填信息。

7.**上传异常日志**。即掌厅首页右上角叹号箭头标注 。该菜单用于掌厅使用过程中存在系统问题报错，通过该功能上传异常日志后，工作人员可快速查看发现问题并及时处理。

8.退出。如需在国海良时期货开启状态退出掌厅，可点击“业务办理”界面左上角“<”按钮，或滑动确认退出。



图 2-4.系统公告



图 2-5 办理记录



图 2-6 我的协议



图 2-7.基础信息



图 2-8 信息检查

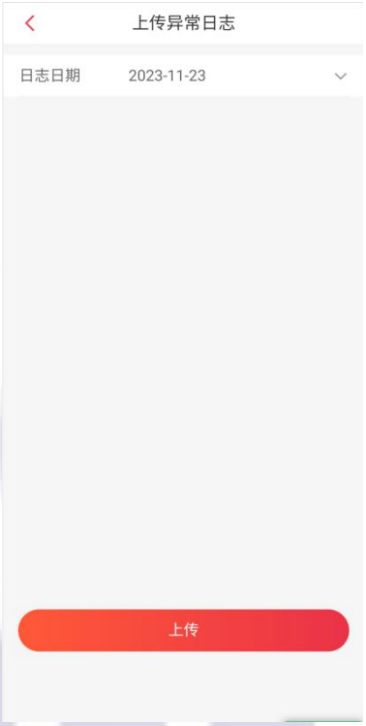


图 2-9 上传异常日志

（三）客户 CA 证书申请

根据工信部相关规定要求，办理线上协议签署业务需申请 CA 证书，完成实名制核验授权。除资金账号找回场景外，首次办理掌厅其它场景业务均需完成客户 CA 证书申请。登录掌厅，点击要办理的业务，系统自动检测是否已有 CA 签章，若无签章则显示“不符合业务办理要求”，点击“立即办理”申请 CA 签章。

操作流程参考：阅读《申请说明》，下一步——信息确认，填写手机号，下一步——阅读《证书申请使用须知》，同意开始认证——完善手机号等个人信息，确认本人信息无误，提交——进入双录认证——同意授权，下一步——根据系统提示完成人脸识别及视频认证——点击“已阅读并同意《个人信息提供授权书》”，完成阅读后点击“提交”——认证成功，返回掌厅首页办理相关业务。

国海良时期货



图 2-10.客户 CA 签章检查

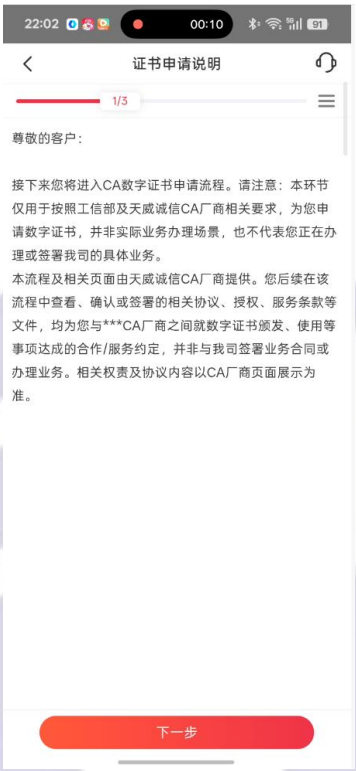


图 2-11.证书申请说明



图 2-12.信息确认

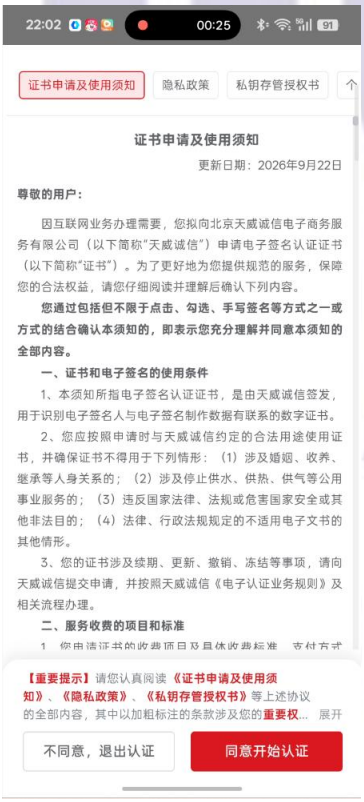


图 2-13.证书申请使用须知



图 2-14.证书信息确认



图 2-15.证书信息确认



图 2-16.授权确认



图 2-17.设备授权



图 2-18.设备授权



图 2-19.设备授权提醒



图 2-20.人脸识别



图 2-21.视频录制



图 2-22.提交认证

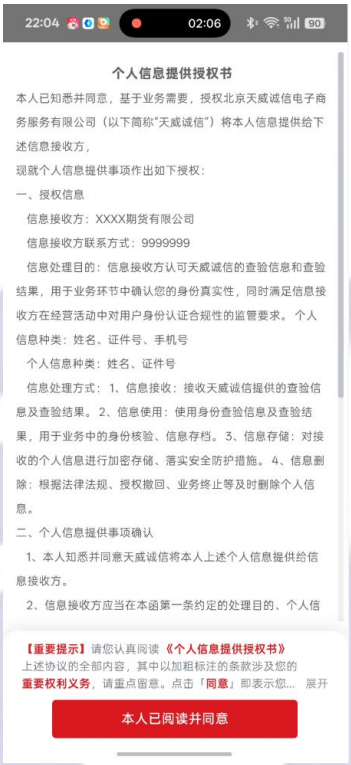


图 2-23.阅读信息授权书



图 2-24.办理成功

三、资金账号找回

该功能用于自然人客户忘记资金账号，通过客户本人的姓名证件号码及人脸识别找回资金账号；

资金账号找回操作流程：掌厅首页选择“资金账号找回”——预留手机号验证（未登录状态需输入姓名、身份证号码、预留手机号）获取验证码——人脸识别——申请完成。具体如图：

国海良时期货



图 3-1.预留手机号验证



图 3-2.人脸识别



图 3-3.人脸识别验证



图 3-4.申请完成

良时期货

四、证件过期更新（仅可变更证件地址、有效期）

身份证更新业务仅可办理证件有效期、证件地址变更，若客户姓名、证件号码发生变更，需通过线下按照基本身份信息变更流程办理。

若客户身份证 3 个月内即将到期，登录掌厅后将弹出更新证件的提示，直至证件更新完成；若客户证件已过期，登录掌厅将弹出更新提示（如图 8），且必须先办理证件更新方可办理其他业务；

一般信息修改、投资者适当性、交易密码资金密码重置等多项业务办理时均可同步办理证件更新业务；该项任务进行身份证正面、反面的采集时，系统自动进行 OCR 识别，识别出证件的信息，填充到对应的输入项中，考虑到存在识别错误的情况，同时允许客户对有效期及证件地址进行修改。

客户信息核对完成后，进入下一步时，系统进行以下逻辑判断：1.判断客户姓名、证件号码是否与客户预留信息一致；2. 检查提供的证件有效期是否已过期或是否早于客户预留信息。前面检查通过后，系统自动进行公安信息的核对校验、若不符合则进行拦截。

证件更新操作流程：登录掌厅后选择“证件过期更新”——人脸识别——客户信息确认——上传身份证正反面——证件信息确认——协议签署（数字证书验签）——提交申请——客服中心复核——复核成功客户收到短信通知。如图：

国海良时期货



图 4-1.身份证过期提示



图 4-2.人脸识别

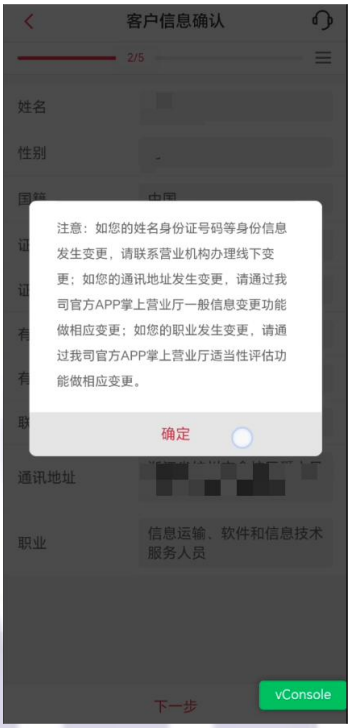


图 4-3.信息确认



图 4-4 上传身份证



图 4-5 核对身份证信息

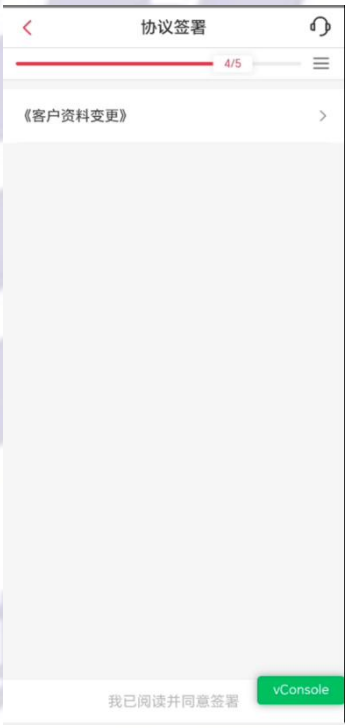


图 4-6.协议签属



图 4-7.提交申请

注意：为确保身份证照片符合要求，照拍照时请务必将身份证人像面及国徽面与相应取景框对齐；上传身份证件后请仔细核对证件信息。

五、交易/资金密码重置

用于办理主席恒生系统的交易密码、资金密码重置业务，二席 CTP/易盛系统交易密码重置需在“次席密码重置”中办理。交易/资金密码重置业务由系统自动处理，无需人工审核。

操作流程（支持登录和非登录两种情况下重置，登录重置只需填写短信验证码，非登录重置还需填写姓名、证件号码、预留手机号）：登录掌厅后选择“交易/资金密码重置”——预留手机号验证——人脸识别——客户信息确认——上传身份证件——证件信息确认——密码重置类型选择——协议签署（数字证书验签）——提交申请——办理成功客户收到短信通知。如图：



图 5-1.预留手机号验证



图 5-2.人脸识别

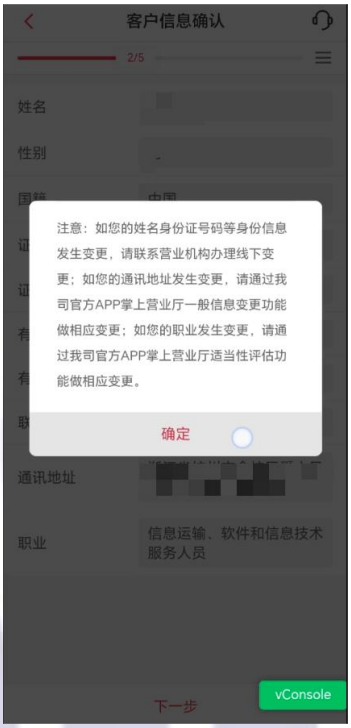


图 5-3.客户信息确认



图 5-4.上传身份证



图 5-5 核对身份证信息

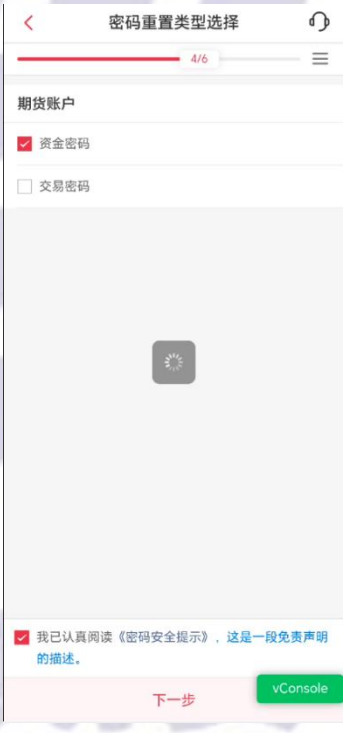


图 5-6.密码重置类型选择

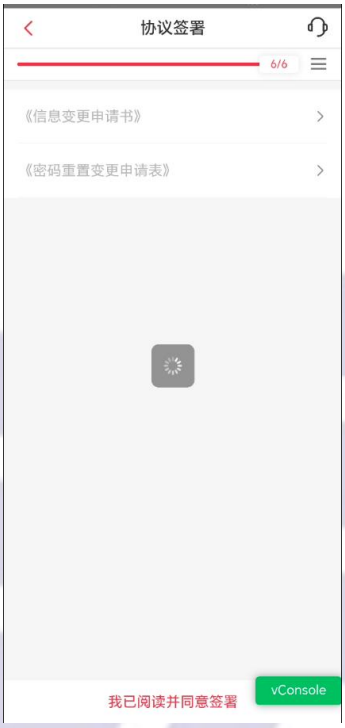


图 5-7.协议签属



图 5-8.提交申请

六、次席密码重置

我司主席系统为恒生系统，次席主要为 CTP 系统，需开通次席才可使用该功能。次席密码重置申请需由总部审核办理。

操作流程：登录掌厅后选择“次席密码重置”——人脸识别——客户信息确认——上传身份证件——证件信息确认——预留手机号验证——次席交易密码重置选择——协议签署（数字证书验签）——提交成功——客服中心复核——复核成功客户收到短信通知。如图：

国海良时期货



图 6-1.人脸识别

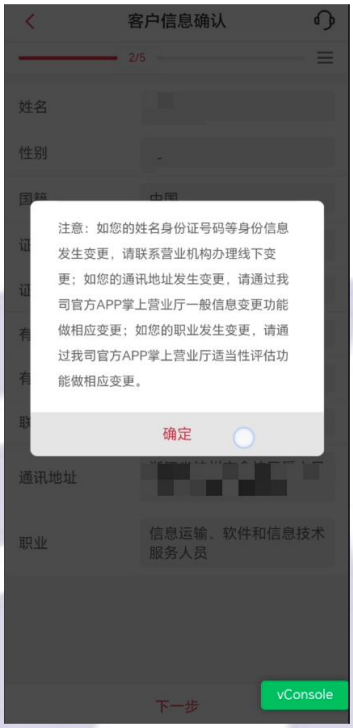


图 6-2.客户信息确认



图 6-3.上传身份证



图 6-4.核对身份证信息



图 6-5.预留手机号验证



图 6-6.次席交易密码重置

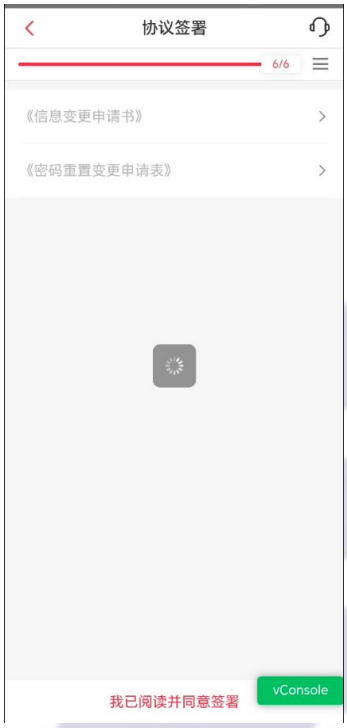


图 6-7.协议签属



图 6-8.提交申请

七、电话委托密码重置

用于办理设置或重置电话委托方式报单密码。电话委托密码重置业务由系统自动处理，无需人工审核。

操作流程：登录掌厅后选择“电话委托密码重置”——人脸识别——客户信息确认——预留手机号验证——设置电话委托密码——协议签署（数字证书验签）——提交申请——办理成功客户收到短信通知。如图：

国海良时期货



图 7-1.人脸识别

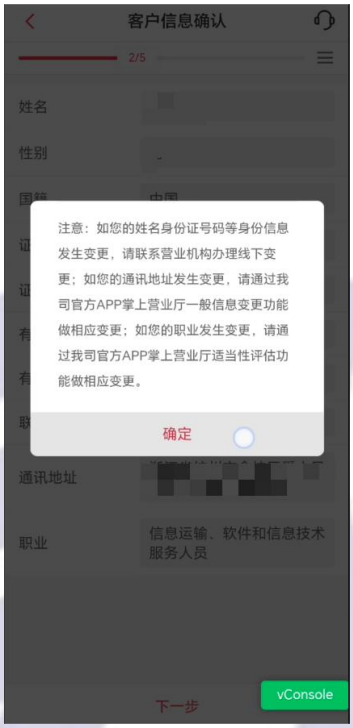


图 7-2.客户信息确认



图 7-3.预留手机号验证

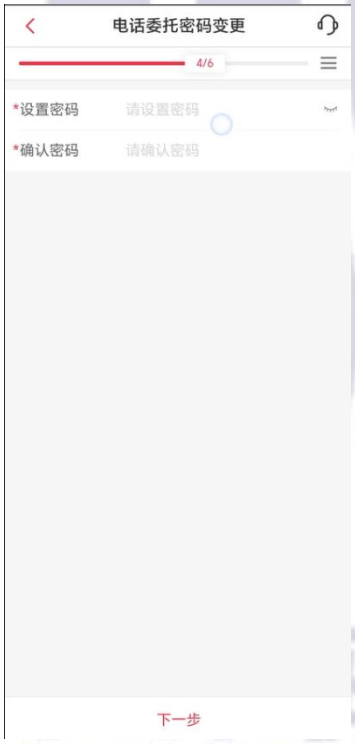


图 7-4.设置电话委托密码

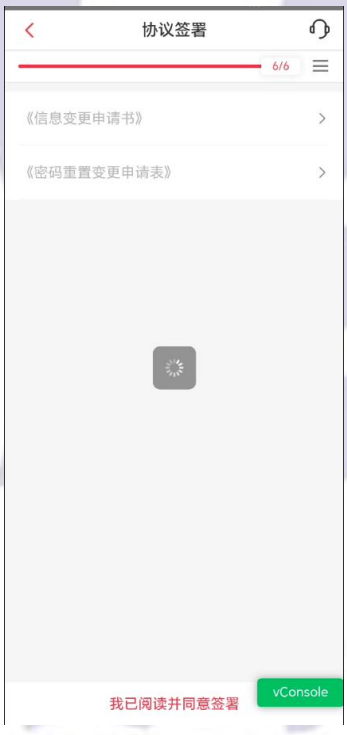


图 7-5 协议签属

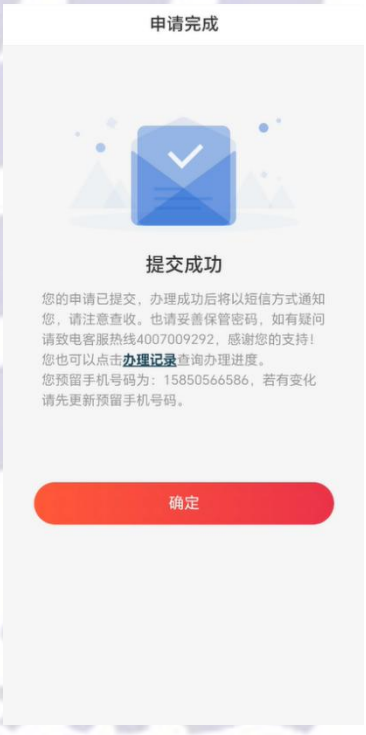


图 7-6.提交申请

八、监控中心密码重置

监控中心查询密码重置申请需由总部审核办理。

操作流程：登录掌厅后选择“监控中心密码重置”——人脸识别——密码重置选择——协议签署（数字证书验签）——提交成功——客服中心复核——复核成功客户收到短信通知。如图：



图 8-1.人脸识别



图 8-2.监控中心密码重置

国海良时期货

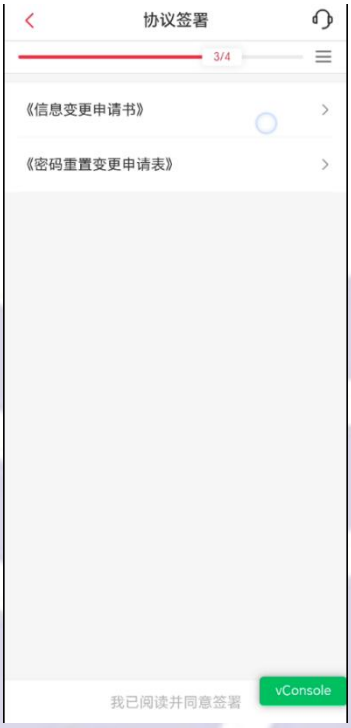


图 8-3.协议签属

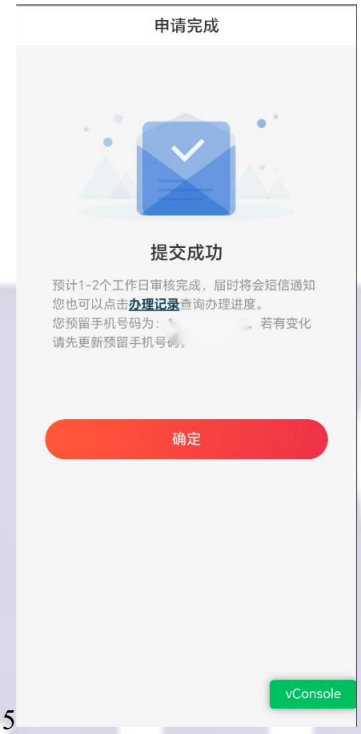


图 8-4.提交申请

九、结算银行变更

用于新增和撤销银行结算账户，注意事项：

1.仅可登记客户本人名义开立的银行账户作为期货结算银行账户；

2.已关联银期的银行账户不可删除或修改。因此，如需变更某一个银行的银行账户，需先办理旧卡的银期注销，再在掌厅办理变更登记，后方可办理新卡的银期关联；

3.每位客户至少保留一个正常状态的结算银行账户，仅有一个结算银行账户不可删除；

4.建设银行、中国银行、兴业银行结算账户支持期货公司发起银期签约，其他银行账户登记后仍需客户自行通过网上银行、手机银行、银行柜台等途径办理银期关联，详细操作可登录我司官网（https://www.ghlsqh.com.cn/）“网上营业厅——业务大厅——银期转账”栏目查阅银期转账业务指引。

操作流程：登录掌厅后选择“结算银行变更”——人脸识别——添加/注销银行卡（如新增银行卡：上传新银行卡照片核对银行账户信息并填写银行网点等信息）——如新增银行账户为建设银行、中国银行、兴业银行，还可以勾选是否

由期货公司申请银期关联——选择填写结算银行变更原因——协议签署（数字证书验签）——提交申请——营业部审核——客户服务中心复核——办理成功客户收到短信通知。如图：



图 9-1.人脸识别



图 9-2.添加/删除银行卡

国海良时期货



图 9-3.上传新银行卡

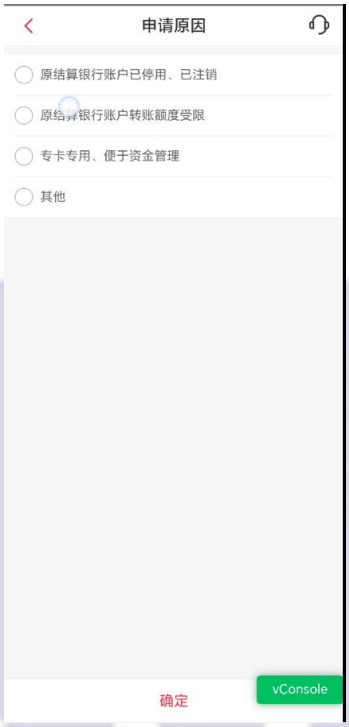


图 9-4.填写申请原因



图 9-5.签属协议



图 9-6.提交申请

十、手机号码修改

操作流程：登录掌厅，选择“手机号码修改”——人脸识别——客户信息确认——填写新手机号并获取验证码——协议签署（数字证书验签）——提交申请——办理成功客户收到短信通知（验证码和审核通过的短信都将发到新的手机号码上）。如图：



图 10-1.人脸识别

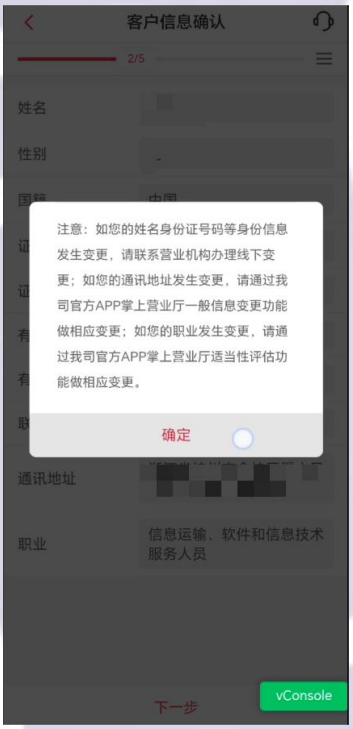


图 10-2.信息确认



图 10-3.手机号修改

国海良时期货

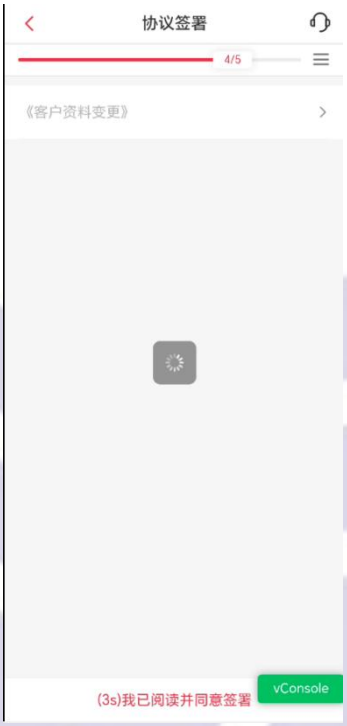


图 10-4.协议签属

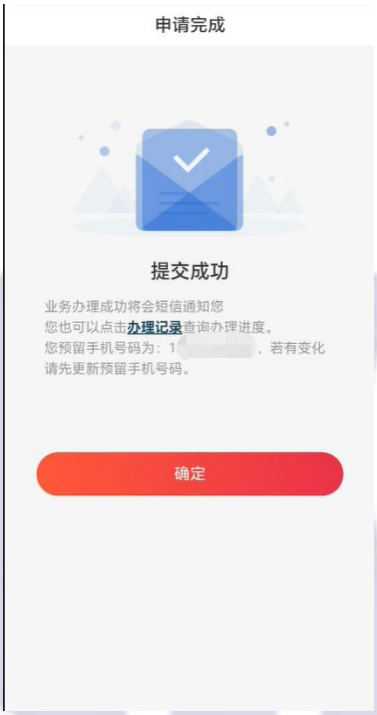


图 10-5.提交申请

十一、主次席切换

可办理二席 CTP 系统及同花顺期货通、非程序化版无限易等交易软件的开通/注销申请。

注意：开通 CTP 系统后恒生系统开仓权限将关闭，但客户出入金仍需通过恒生交易系统；如需开通同花顺期货通、非程序化版无限易等交易软件应选择其他并手工录入“开通”。**

客户端操作流程：登录掌厅，选择“主次席切换”——人脸识别——选择切换的平台——协议签署（数字证书验签）——提交申请——交易部、客服中心、结算部复核办理——办理成功客户收到短信通知。如图：



图 11-1.人脸识别



图 11-2.席位选择

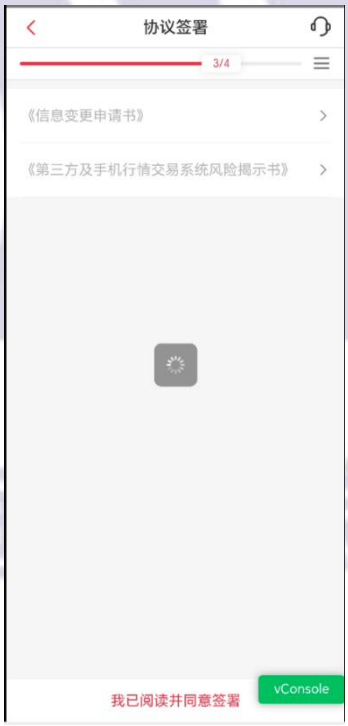


图 11-3.签属协议



图 11-4.提交申请

十二、一般信息修改

适用于个人客户办理联系地址、邮箱、邮政编码、投资品种等一般信息变更。

操作流程：客户登录掌厅，选择“一般信息修改”——人脸识别——客户信息确认——上传身份证件——核对身份证件信息——修改一般信息——签署协议（数字证书验签）——提交申请——营业部初审——客服中心复核通过——办理成功客户收到短信通知。如图：



图 12-1.人脸识别

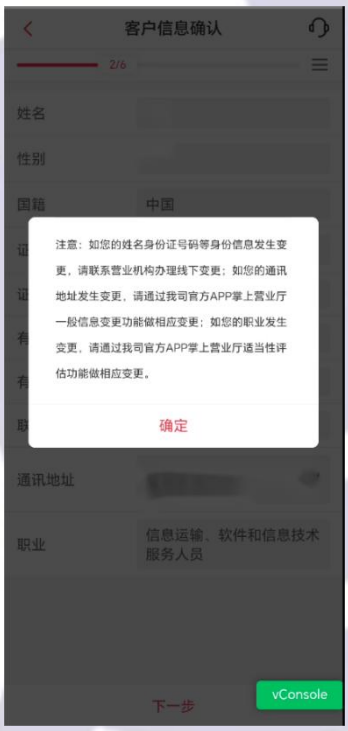


图 12-2 客户信息确认



图 12-3.上传身份证

国海良时期货



图 12-4 信息变更

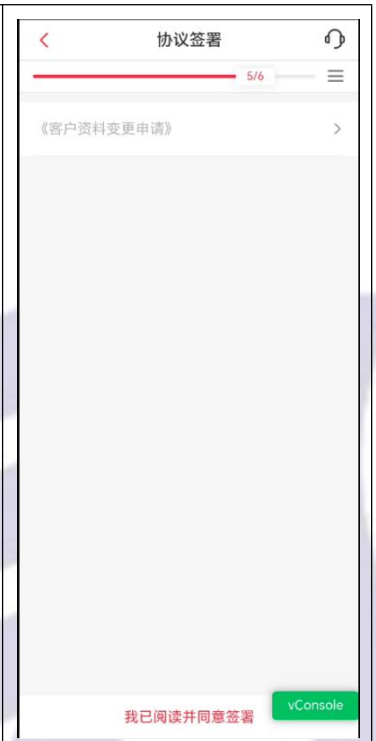


图 12-5 签属协议

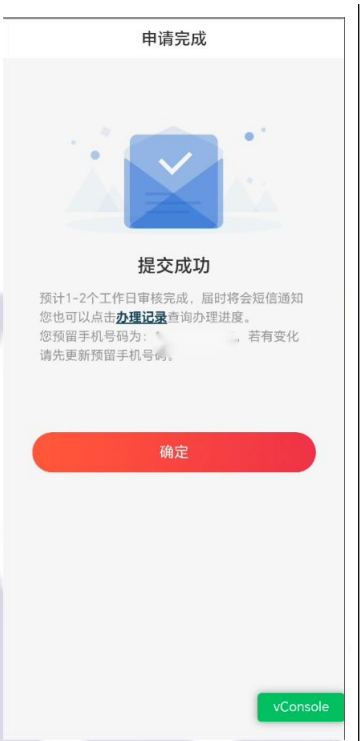


图 12-6 提交审核

十三、协议签署

适用于自然人客户办理期货经纪合同等相关协议换签；以及办理期货账户销户申请、休眠客户出金申请、量化指标服务等特殊业务，但需公司总部分配相应业务协议方可使用。

操作流程：客户登录掌厅，选择“协议签署”，系统自动弹出“您有未完成的“协议签署”业务申请，请点击确定马上办理”——人脸识别——协议签署说明——查看并签署协议（数字证书验签）——提交申请——营业部初审——客服中心复核通过——办理成功客户收到短信通知。如图：

国海良时期货



图 13-1.系统提示



图 13-2.人脸识别

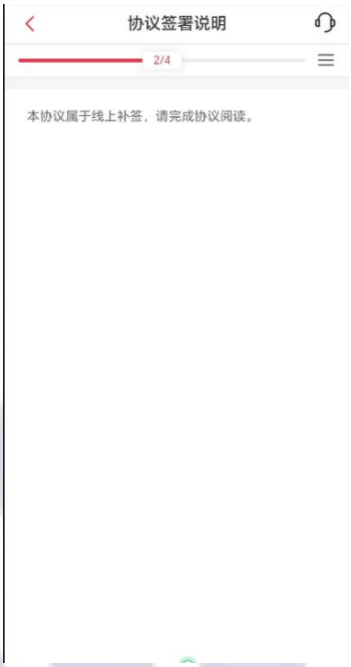


图 13-3.协议签署说明

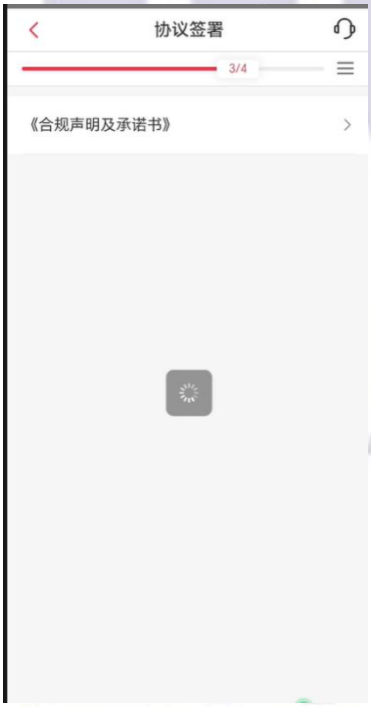


图 13-4.签署协议



图 13-5.提交审核

十四、适当性评估

（一）业务适用范围

可办理存量自然人客户适当性评估业务。

（二）总体流程

客户登录掌厅提交在线评估申请**（需客户本人进行单向视频录像）——客户填写**在线回访问卷并提交——营业机构审核——客户服务中心复核，复核无误评估结果方可生效。

（三）客户单向录像话术

1、普通投资者适当性评估单向视频话术

（1）不越级话术：

本人已知晓并认可国海良时期货对本人的风险承受能力评估结果及匹配意见：本人为 Cx 类风险承受能力投资者，适配 R1-Rx 风险等级的产品或服务，本人已阅读并理解相关风险揭示的内容，经审慎考察金融产品或服务的特征及风险，进行充分风险评估，愿自行做出投资决定并自主承担投资风险。本人承诺提供的信息均真实有效，若相关信息发生重大变化会及时通知贵公司。承诺人 XX。

（2）越级话术：

本人已知晓并认可国海良时期货对本人的风险承受能力评估结果及匹配意见，本人为 Cx 类风险承受能力投资者，适配 R1 至 Rx 风险等级的产品或服务，本人已阅读并了解相关风险揭示的内容，且已知晓本人投资的产品和服务超出本人风险承受能力范围，经审慎考察金融产品或服务的特征及风险，进行充分风险评估后仍决定投资该产品，愿意自行做出投资决定并自主承担投资风险。本人承诺提供的信息均真实有效，若相关信息发生重大变化会及时通知贵公司。承诺人 XX。

2、普通投资者转专业投资者单向录像话术

本人已知晓期货公司在向专业投资者销售产品或提供服务时，对专业投资者履行的适当性职责区别于普通投资者，普通投资者在信息告知、风险警示、适当性匹配等方面享有特别保护。并已知晓和满足专业投资者需具备的必要投资知识

和经验，愿自行做出投资决定并自主承担投资风险。本人承诺提供的信息和证明材料均真实有效，若相关信息发生重大变化会及时通知贵公司。承诺人 XX。

（四）适当性评估业务在线回访问卷

1.尊敬的客户您好，我司接到您提交的业务申请，本问卷旨在了解您的申请意愿、适当性情况等，并进行相关提示。您的问卷作答情况将作为我司办理相关业务的依据，请您认真、仔细阅读，并审慎独立完成问卷填写，确保填写内容的真实性、准确性及完整性。请问您是否知晓并确认？

A.是　　B.否

2.【提示：客户应当确保在我司留存的信息（包括但不限于身份证件、联系方式等身份基本信息，收入来源、投资偏好、可承受的最大投资损失等可能影响适当性匹配结果的信息等）均真实有效，相关信息发生变化需及时联系我司办理更新。依据法律法规、规章制度、自律规则、监管要求、风险防控、业务开展等需要对客户进行的各类回访，客户应予以配合。若相关信息未及时更新或回访不成功，我司可能对账户采取包括但不限于暂时限制交易、限制出入金等措施。】

请问上述提示您是否已清楚了解，且您提供的身份证件、基本信息和证明材料（如有）等均真实有效？

A.是　　B.否

3.请问您是否已阅读并完全理解各类风险提示或警示的内容、了解业务规则及相关风险，并亲自填写和签署确认相关信息表格、问卷、合同、协议？

A.是　　B.否

4.请问您是否已知晓并认可您在本公司的适当性评估结果、匹配意见及《普通交易者购买高于自身风险承受能力产品或服务风险警示书》（如有）等？

A.是　　B.否

5.您是否了解您申请开通的产品和服务的风险等级及适当性准入要求，并知晓风险承受能力应当与所购买的产品或服务相匹配？

A.是　　B.否

6.您是否仔细阅读并完全理解《反洗钱、反恐怖融资风险提示》的内容，了解办理业务时应主动配合期货公司进行身份识别，不参与洗钱活动，且不得为不法分子洗钱提供便利？

A.是　　B.否

7.【提示：客户应定期修改账户密码并妥善保管，不要参与配资等非法期货活动，不得违规出借期货账户或者借用他人的期货账户从事期货交易。若委托他人作为账户指令下达人的，须办理指令人授权且双方申报实际控制关系。每日交易结束后，请及时登录中国期货市场监控中心查询交易结算账单、追加保证金通知（如有）等文件，了解自己的交易，资金及持仓等情况。】

请问上述提示您是否已清楚了解？您在我司开立的期货账户日常交易是否由您本人或您授权的指令下达人操作，并定期查看和确认交易账单、清楚知悉账户交易情况？

A.是　　B.否

8.请问您是否已知晓可能承担的费用及相关交易损失，保证参与交易资金来源的合法性和所提供资料的真实性，并承诺遵守相关法律法规和期货交易所的各项业务规则，自愿承担交易结果？

A.是　　B.否

9.请问我公司工作人员是否存在向您主动推介高于您风险承受能力的或者不符合您交易目标的产品或者服务等监管禁止的行为？

A 不存在　　B.存在

10.【提示：我司要求工作人员及居间人廉洁从业，不得影响交易者独立决策、不得代客理财以及做获利保证、不得违背适当性要求，损害交易者合法权益。请注意谨慎运作、理性投资、合理安排资金、控制交易风险。如您交易中遇到问题可拨打客服热线 4007009292。】

上述提示您是否已清楚了解？

A.是　　B.否

（五）客户端操作流程

（普通投资者）客户登录掌厅，选择“适当性评估”——人脸识别——客户信息确认——上传身份证正反面照片——核对身份证件信息——选择投资者类型——普通投资者测评——客户基本信息确认——适当性信息确认——风险测评问卷填写（如为最低风险承受能力投资者或相关题目存在原则性矛盾，点击下一步会有提示，可重新修改）——评估结果及匹配意见确认——客户单向录像——协议阅读及签署（数字证书验签）——填写回访问卷——提交申请——营业部初审——客服中心复核通过——办理成功客户收到短信通知。如图：



图 14-1.掌厅首页



图 14-2.人脸识别

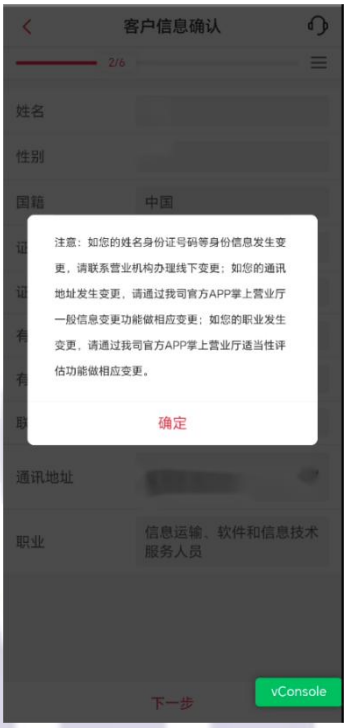


图 14-3.客户信息确认



图 14-4.上传身份证



图 14-5.核对身份证信息



图 14-6. 选择投资者类型

评估内容请客户务必仔细阅读题目，根据真实情况认真作答。

注意：基本信息中内容是否完整、真实、有效；其中职业请根据真实情况选择最为相关的职业类型；如职业为个体工商户，评估问卷内主要收入来源一般为生产经营所得。



图 14-7. 客户基本资料确认 1



图 14-8. 客户基本资料确认 2



图 14-9. 适当性信息确认 1

注意：若客户适当性信息中“您的政要人物关系”为“外国政要”/“外国政要家庭成员”/“与外国政要关系密切”；“您的账户是否存在被其他人控制或者存在控制他人账户的情况”为“存在”；“您的账户实际受益人为”为“其他”等，则需线下评估并办理相关信息报备手续。

国海良时期货



图 14-10 适当性信息确认 2



图 14-11. 适当性信息确认 3

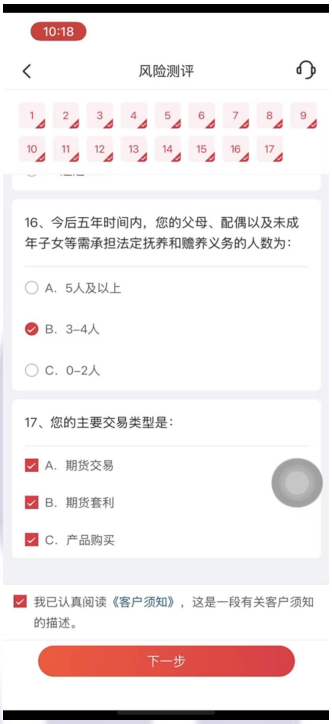


图 14-12 风险测评

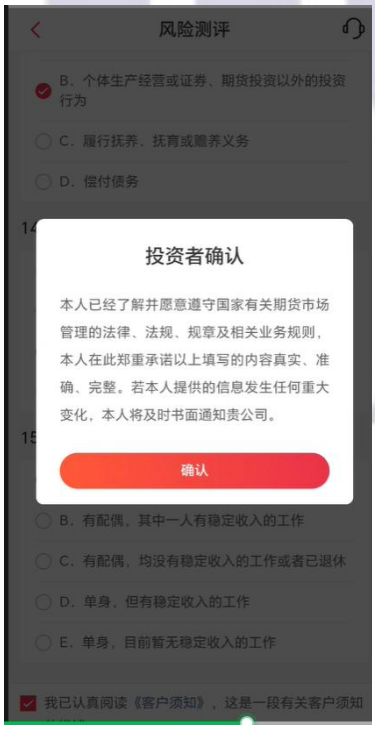


图 14-13. 风险测评须知确认



图 14-14. 测评结果确认



图 14-15.视频见证准备

注意：若客户为重新测评，且测评结果不变，则无需视频见证，自动跳过视频见证环节；客户在进行单向视频录像时，面部（免冠）需全程在镜头内清晰展示，录像结束可进行回放确认无误后再提交，如录像不符合要求可反复重新录制，录像时间需≥10 秒，且≤1800 秒。



图 14-16.视频录制



图 14-17.录像视频确认



图 14-18.协议签署



图 14-19.协议签署证书验签

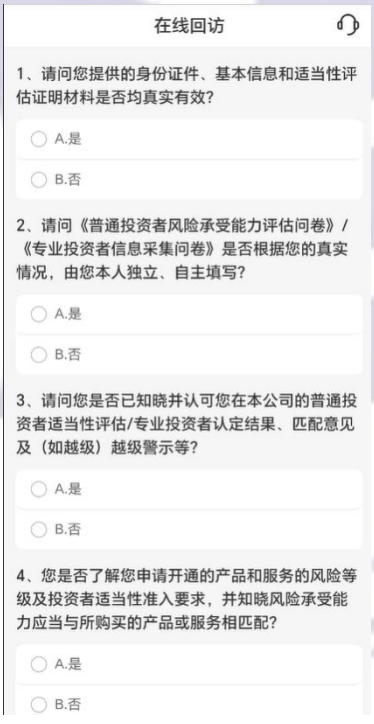


图 14-20.在线回访



图 14-21.提交申请

（专业投资者）客户登录掌厅，选择“适当性评估”——人脸识别——客户信息确认——上传身份证正反面照片——核对身份证件信息——选择投资者

类型——成为专业投资者——客户基本信息确认——适当性信息确认——专业投资者调查问卷填写——档案采集（证明材料未上传也可下一步，审核端工作人员可以补采）——若客户原评估结果为普通投资者还需要做普转专的单向录像——协议阅读及签署——填写回访问卷——提交申请——营业部初审——客服中心复核通过——办理成功客户收到短信通知。与普通投资者差异页面如图：

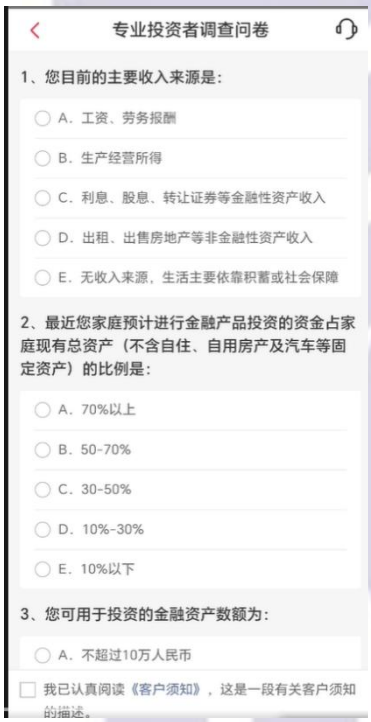


图 14-21.专业投资者调查问卷



图 14-22.档案采集



图 14-23.普转专视频录制

十五、特殊品种权限加开

（一）业务适用范围

适用于自然人投资者办理特定品种、期权权限申请。

（二）总体业务流程

客户登录掌厅提交特殊品种权限加开申请**（客户可根据交易所适当性要求上传相应证明材料，如知识测试成绩单、已在其他公司取得相应权限的证明等）**——单项视频录像——客户填写在线回访问卷并提交——营业机构综合岗**在客户满足准入要求当天补采相关证明材料并审核通过**——客户服务中心复核，复核

无误开通权限——复核开通情况反馈营业机构。

（三）单项视频录像话术

本人已知晓适当性评估结果、相关产品和服务风险等级以及适当性匹配意见，已充分了解交易风险和规则，自愿开通相关交易编码及权限，自行承担交易结果。承诺人：XX

（四）特殊品种权限加开申请业务在线回访问卷

1.尊敬的客户您好，我司接到您提交的业务申请，本问卷旨在了解您的申请意愿、适当性情况等，并进行相关提示。您的问卷作答情况将作为我司办理相关业务的依据，请您认真、仔细阅读，并审慎独立完成问卷填写，确保填写内容的真实性、准确性及完整性。请问您是否知晓并确认？

A.是　　B.否

2.【提示：客户应当确保在我司留存的信息（包括但不限于身份证件、联系方式等身份基本信息，收入来源、投资偏好、可承受的最大投资损失等可能影响适当性匹配结果的信息等）均真实有效，相关信息发生变化需及时联系我司办理更新。依据法律法规、规章制度、自律规则、监管要求、风险防控、业务开展等需要对客户进行的各类回访，客户应予以配合。若相关信息未及时更新或回访不成功，我司可能对账户采取包括但不限于暂时限制交易、限制出入金等措施。】

请问上述提示您是否已清楚了解，且您提供的身份证件、基本信息和证明材料（如有）等均真实有效？

A.是　　B.否

3.请问您是否阅读并完全理解各类风险提示或警示的内容、了解业务规则及相关风险，经审慎考虑后自愿申请开通相关权限，并亲自填写和签署确认相关信息表格、问卷、合同、协议？

A.是　　B.否

4.请问您是否已知晓并认可您在本公司的适当性评估结果、匹配意见及《普通交易者购买高于自身风险承受能力产品或服务风险警示书》（如有）等？

A.是　　B.否

5.您是否了解您申请开通的产品和服务的风险等级及适当性准入要求，并知晓风险承受能力应当与所购买的产品或服务相匹配？根据适当性要求，若您不满足准入要求，公司将无法为您办理相关业务。

A.是　　B.否

6.请问您对期货、期权基础知识是否了解？期货交易基础知识测试（如有）是否您本人独立、自主完成？

A.是　　B.否

7.【提示：客户应定期修改账户密码并妥善保管，不得参与配资等非法期货活动，不得违规出借期货账户或者借用他人的期货账户从事期货交易。若委托他人作为账户指令下达人的，须办理指令人授权且双方申报实际控制关系。每日交易结束后，请及时登录中国期货市场监控中心查询交易结算账单、追加保证金通知（如有）等文件，了解自己的交易、资金及持仓等情况。】

请问上述提示您是否已清楚了解？您在我司开立的期货账户日常交易是否由您本人或您授权的指令下达人操作，并定期查看和确认交易账单、清楚知悉账户交易情况？

A.是　　B.否

8.请问您是否已知晓可能承担的费用及相关交易损失，保证参与交易资金来源的合法性和所提供资料的真实性，并承诺遵守相关法律法规和期货交易所的各项业务规则，自行承担交易结果？

A.是　　B.否

9.请问我公司工作人员是否存在向您主动推介高于您风险承受能力的或者不符合您交易目标的产品或者服务等监管禁止的行为？

A.不存在　　B.存在

10.您是否仔细阅读并完全理解《反洗钱、反恐怖融资风险提示》的内容，了解办理业务时应主动配合期货公司进行身份识别，不参与洗钱活动，且不得为不法分子洗钱提供便利？

A.是　　B.否

11.【提示：我司要求工作人员及居间人廉洁从业，不得影响交易者独立决策、不得代客理财以及做获利保证、不得违背适当性要求，损害交易者合法权益。请注意谨慎运作、理性投资、合理安排资金、控制交易风险。如您交易中遇到问题可拨打客服热线4007009292。】

上述提示您是否已清楚了解？

A.是　　B.否

（五）客户端操作流程

客户登录掌厅，选择“特殊品种权限加开”——若客户尚未进行过适当性评估，系统会自动弹出评估的提示，需先完成适当性评估——人脸识别——客户信息确认——上传身份证正反面照片——核对身份证件信息——选择要申请开通的特殊权限类型——确认并选择客户适当性满足情况（若已在我司满足豁免条

件自动进入协议签署环节）——上传适当性证明材料（不上传也可下一步，审核端工作人员可补采相关证明材料）——单项视频录像——协议阅读及签署（数字证书验签）——填写回访问卷——提交成功并展示 PDF 协议预览。如图：



图 15-1.人脸识别



图 15-2. 信息确认



图 15-3.上传身份证



图 15-4. 身份证件信息确认



图 15-5. 特殊权限申请选择 1



图 15-6. 特殊权限申请选择 2

注意事项 1：如客户仅申请开通广期所编码，请在掌厅首页选择广期所交易编码申请项目办理。	注意事项 2：特殊品种权限申请勾选一项后系统默认同步勾选其它同等适当性要求选项，部分可更改；勾选期权交易权限后系统默认同步勾选同一交易所的特定品种权限，且不可更改。



图 15-7.是否已开通股票期权



图 15-8. 上传股票期权证明



图 15-9.确认是否继续办理

国海良时期货



图 15-10.符合情形选择



图 15-11. 上传交易/考试证明

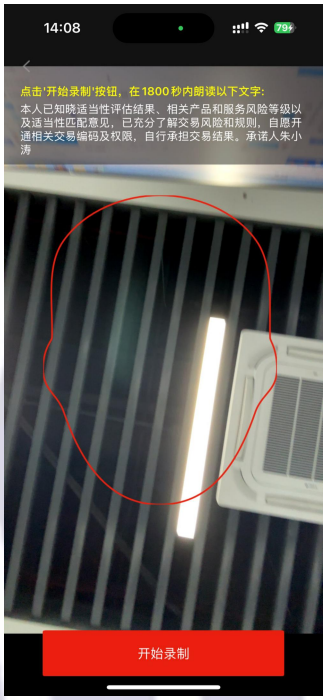


图 15-12. 单项录像



图 15-13. 协议签署

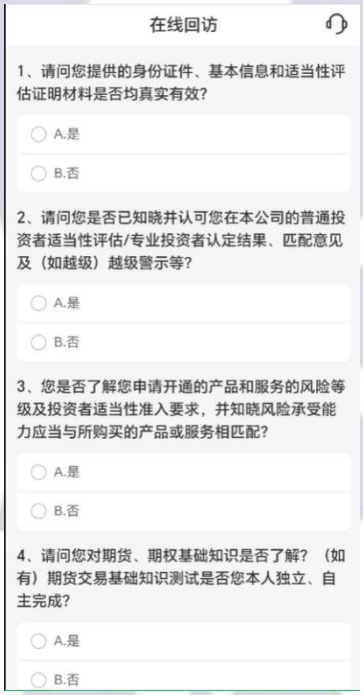


图 15-14. 在线回访



图 15-15. 申请提交

十六、休眠户激活

适用于已监管休眠的客户自主提交账户激活申请。申请激活前，客户需同

时满足以下条件：

1、该账户已完成适当性评估；

2、该账户资料规范且客户证件在有效期内；

3、账户内资金余额＞1000 元。

总体操作流程：

客户登录掌厅，选择“休眠户激活”——若客户尚未进行过适当性评估，系统会自动弹出评估的提示，点击“确定”即可开始评估——人脸识别——客户身份信息确认——上传身份证正反面照片——系统对账户是否满足激活条件进行判定，满足激活条件的客户才可点击“下一步”继续提交激活申请——协议阅读并签署（数字证书验签）——在线回访——提交申请——营业部审核并上传客户诚信证明——客户服务中心复核，复核无误为客户办理激活。

在线回访问卷：

1.尊敬的客户您好，我司接到您提交的业务申请，本问卷旨在了解您的申请意愿、适当性情况等，并进行相关提示。您的问卷作答情况将作为我司办理相关业务的依据，请您认真、仔细阅读，并审慎独立完成问卷填写，确保填写内容的真实性、准确性及完整性。请问您是否知晓并确认？

A.是　　B.否

2.【提示：客户应当确保在我司留存的信息（包括但不限于身份证件、联系方式等身份基本信息，收入来源、投资偏好、可承受的最大投资损失等可能影响适当性匹配结果的信息等）均真实有效，相关信息发生变化需及时联系我司办理更新。依据法律法规、规章制度、自律规则、监管要求、风险防控、业务开展等需要对客户进行的各类回访，客户应予以配合。若相关信息未及时更新或回访不成功，我司可能对账户采取包括但不限于暂时限制交易、限制出入金等措施。】

请问上述提示您是否已清楚了解，且您提供的身份证件、基本信息和证明材料（如有）等均真实有效？

A.是　　B.否

3.请问您是否已阅读并完全理解各类风险提示或警示的内容、了解业务规则及相关风险，并亲自填写和签署确认相关信息表格、问卷、合同、协议？

A.是　　B.否

4.请问您是否已知晓并认可您在本公司的适当性评估结果、匹配意见及《普通交易者购买高于自身风险承受能力产品或服务风险警示书》（如有）等？

A.是　　B.否

5.您是否了解您已申请开通的产品和服务的风险等级及适当性准入要求，并知晓风险承受能力应当与所购买的产品或服务相匹配？

A.是　　B.否

6.请问您是否阅读并完全理解《休眠账户激活申请书》上的内容、知晓相关交易规则及风险、自愿激活期货账户？

A.是　　B.否

7.您是否仔细阅读并完全理解《反洗钱、反恐怖融资风险提示》的内容，了解办理业务时应主动配合期货公司进行身份识别，不参与洗钱活动，且不得为不法分子洗钱提供便利？

A.是　　B.否

8.【提示：客户应定期修改账户密码并妥善保管，不得参与配资等非法期货活动，不得违规出借期货账户或者借用他人的期货账户从事期货交易。若委托他人作为账户指令下达人的，须办理指令人授权且双方申报实际控制关系。每日交易结束后，请及时登录中国期货市场监控中心查询交易结算账单、追加保证金通知（如有）等文件，了解自己的交易、资金及持仓等情况。】

请问上述提示您是否已清楚了解？您在我司开立的期货账户日常交易是否由您本人或您授权的指令下达人操作，并定期查看和确认交易账单、清楚知悉账户交易情况？

A.是　　B.否

9.请问您是否已知晓可能承担的费用及相关交易损失，保证参与交易资金来源的合法性和所提供资料的真实性，并承诺遵守相关法律法规和期货交易所的各项业务规则，自愿承担交易结果？

A.是　　B.否

10.请问我公司工作人员是否存在向您主动推介高于您风险承受能力的或者不符合您交易目标的产品或者服务等监管禁止的行为？

A 不存在　　B.存在

11、【提示：我司要求工作人员及居间人廉洁从业，不得影响交易者独立决策、不得代客理财以及做获利保证、不得违背适当性要求，损害交易者合法权益。请注意谨慎运作、理性投资、合理安排资金、控制交易风险。如您交易中遇到问题可拨打客服热线 4007009292。】

上述提示您是否已清楚了解？

A. 是　　B. 否

客户端申请流程：



图 16_1.激活提示



图 16_2.人脸识别



图 16_3. 信息确认



图 16-4.上传身份证



图 16-5. 激活判定



图 16-6.协议签署

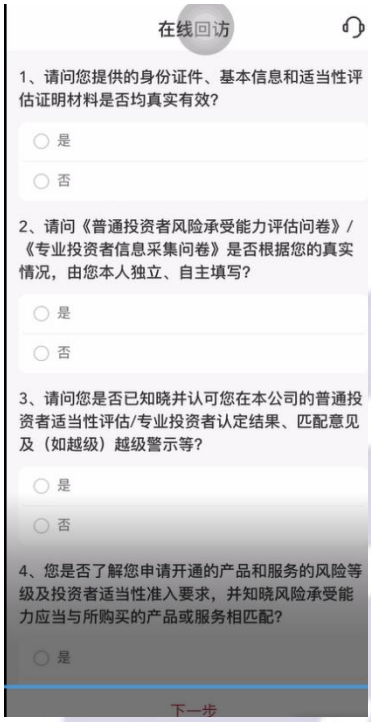


图 16-7.在线回访

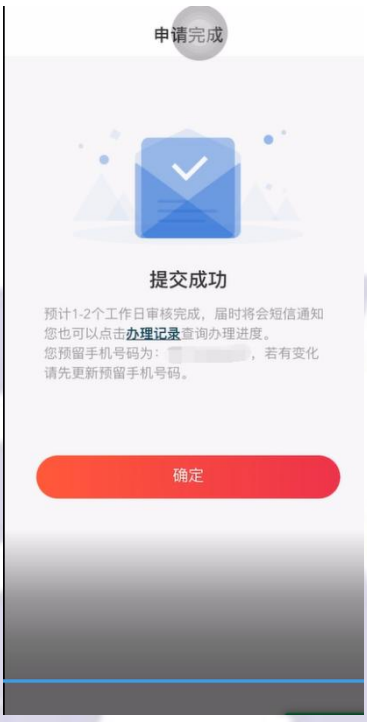


图 16-8.提交成功

十七、广期所编码申请

适用于存量客户仅申请开通广期所交易编码的情形。

单项视频录像话术：本人已知晓适当性评估结果、相关产品和服务风险等级以及适当性匹配意见，已充分了解交易风险和规则，自愿开通相关交易编码及权限，自行承担交易结果。承诺人：XX

总体操作流程：客户登录掌厅提交广期所编码申请——客户签署协议填写在线回访问卷并提交——营业机构综合岗审核并上传诚信证明——客户服务中心复核，复核无误申请编码。

客户端操作流程：客户登录掌厅，选择“广期所编码申请”——若客户尚未进行过适当性评估，系统会自动弹出评估的提示，需先完成适当性评估——人脸识别——客户信息确认——上传身份证正反面照片——核对身份证件信息——广期所编码权限选择（默认勾选，确认下一步即可）——单项视频录像——协议阅读及签署（数字证书验签）——填写回访问卷（同特殊品种权限申请问卷）——提交成功并展示 PDF 协议预览。如图：



图 17-1.人脸识别



图 17-2. 信息确认



图 17-3.上传身份证



图 17-4. 身份证件信息确认



图 17-5. 广期所权限申请确认

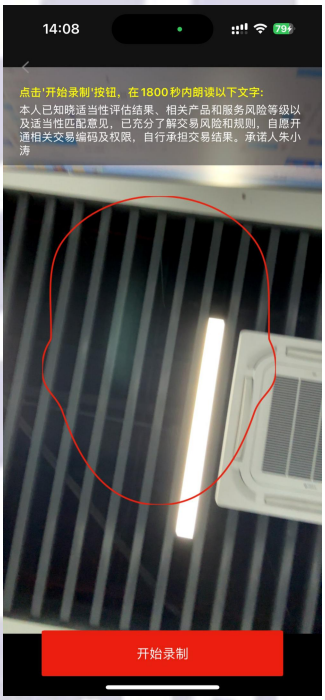


图 17-6. 单项录像

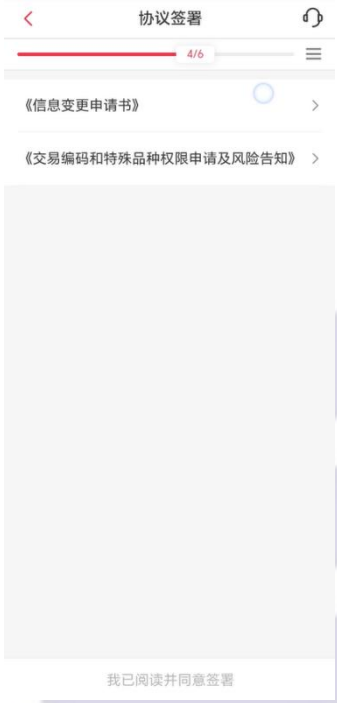


图 17-7. 协议签署

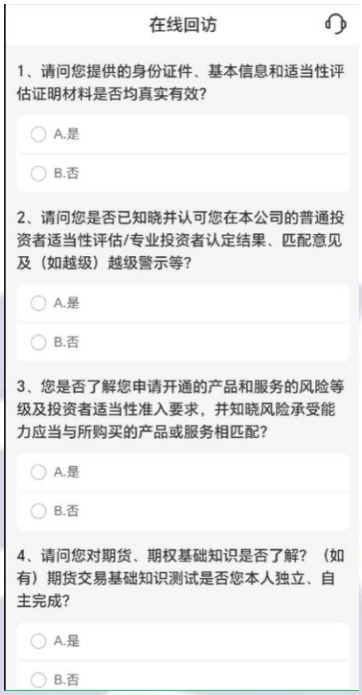


图 17-8. 在线回访



图 17-9. 申请提交

十八、适当性新开（未开通）

（一）业务适用范围

可办理新增个人客户适当性评估业务（未开通期货经纪业务，准备开通投资咨询业务或资产管理业务等）。

（二）总体流程

客户准备身份证件及相关资料信息在掌厅提交适当性新开（需客户本人进行单向视频录像）——客户填写在线回访问卷并提交——营业机构审核——客户服务中心复核，复核无误评估结果方可生效。

（三）普通投资者客户单向录像话术

本人已知晓并认可国海良时期货对本人的风险承受能力评估结果及匹配意见：本人为 Cx 类风险承受能力投资者，适配 R1-Rx 风险等级的产品或服务，本人已阅读并理解相关风险揭示的内容，经审慎考察金融产品或服务的特征及风险，进行充分风险评估，愿自行做出投资决定并自主承担投资风险。本人承诺提供的信息均真实有效，若相关信息发生重大变化会及时通知贵公司。承诺人 XX。

（四）适当性评估业务在线回访问卷

1、请问您提供的身份证件和基本信息是否真实有效？

A. 是　　B. 否

2、请问《普通投资者风险承受能力评估问卷》/《专业投资者信息采集问卷》是否根据您的真实情况，由您本人独立、自主填写？

A. 是　　B. 否

3、请问您是否已知晓并认可您在本公司的普通投资者适当性评估/专业投资者认定结果、匹配意见及（如越级）越级警示等？

A. 是　　B. 否

4、您是否了解您申请开通的产品和服务的风险等级及投资者适当性准入要求，并知晓风险承受能力应当与所购买的产品或服务相匹配？

A. 是　　B. 否

5、您是否仔细阅读并了解《反洗钱、反恐怖融资风险提示》的内容，了解办理在线业务时应主动配合期货公司进行身份识别，不参与洗钱活动，且不得为不法分子洗钱提供便利？

A. 是　　B. 否

6、您是否知晓：我公司未与任何现货交易平台或互联网金融平台合作，期货公司的工作人员及居间人不得影响投资者独立决策、不得代客理财以及做获利保证、不得违背适当性要求，损害投资者合法权益？如您交易中遇到问题可拨打客服热线 4007009292。

A. 是　　B. 否

（五）客户端操作流程

（普通投资者）客户登录掌厅，选择“适当性新开”——新开准备提醒——输入身份信息核验——上传身份证正反面照片——核对身份证件信息——选择投资者类型——普通投资者测评——开户营业部选择——客户基本信息填写——适当性信息填写——风险测评问卷填写（如为最低风险承受能力投资者或相关题目存在原则性矛盾，点击下一步会有提示，可重新修改）——评估结果及匹配意见确认——客户单向录像——协议阅读及签署——填写回访问卷——提交申请——营业部初审——客服中心复核通过——办理成功客户收到短信通知。如图：



图 18-1.掌厅首页

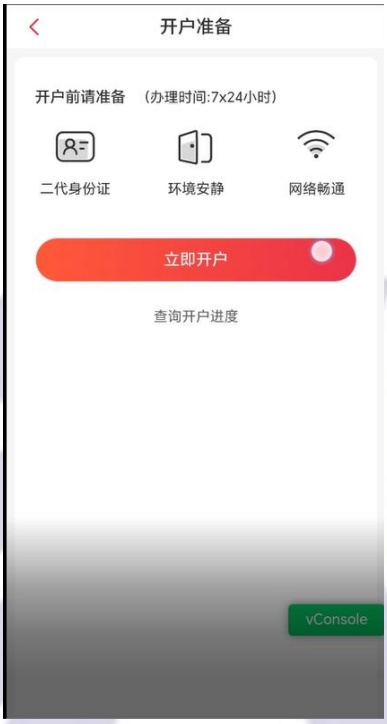


图 18-2.新开准备提醒



图 18-3.录入身份信息



图 18-4.上传身份证件并核对



图 18-5.投资者类型选择

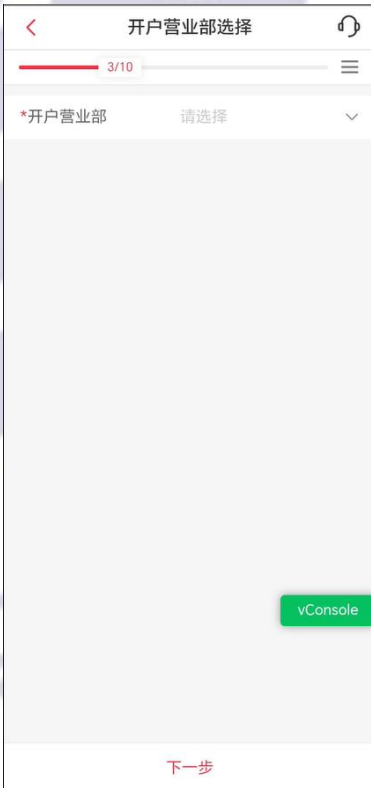


图 18-6.开户营业部选择

评估内容请客户务必仔细阅读题目，根据真实情况认真作答。

开户营业部选择，系统会自动显示定位所在的营业机构，客户也可手工输入关键词搜索。

注意：基本信息中内容是否完整、真实、有效；其中职业请根据真实情况选择最为相关的职业类型；如职业为个体工商户，评估问卷内主要收入来源一般为生产经营所得。



图 18-7. 客户基本资料确认 1



图 18-8. 客户基本资料确认 2



图 18-9. 适当性信息确认 1

注意：若客户适当性信息中“您的政要人物关系”为“外国政要”/“外国政要家庭成员”/“与外国政要关系密切”；“您的账户是否存在被其他人控制或者存在控制他人账户的情况”为“存在”；“您的账户实际受益人为”为“其他”等，则需线下评估并办理相关信息报备手续。

国海良时期货



图 18-10 适当性信息确认 2



图 18-11. 适当性信息确认 3



图 18-12 风险测评

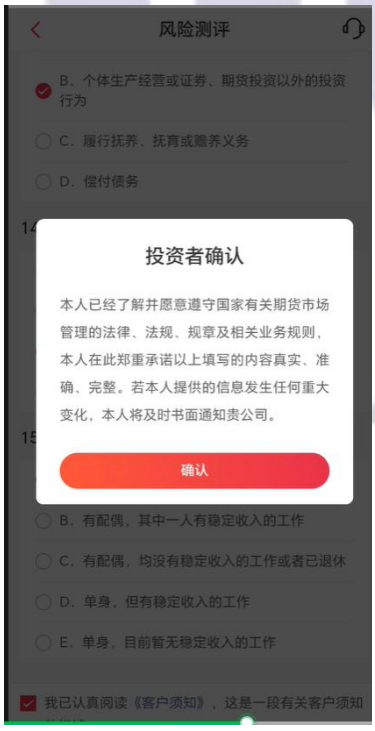


图 18-13. 风险测评须知确认



图 18-14. 测评结果确认



图 18-15.视频见证准备

注意：客户在进行单向视频录像时，面部（免冠）需全程在镜头内清晰展示，录像结束可进行回放确认无误后再提交，如录像不符合要求可反复重新录制，录像时间需≥10 秒，且≤1800 秒。



图 18-16.视频录制

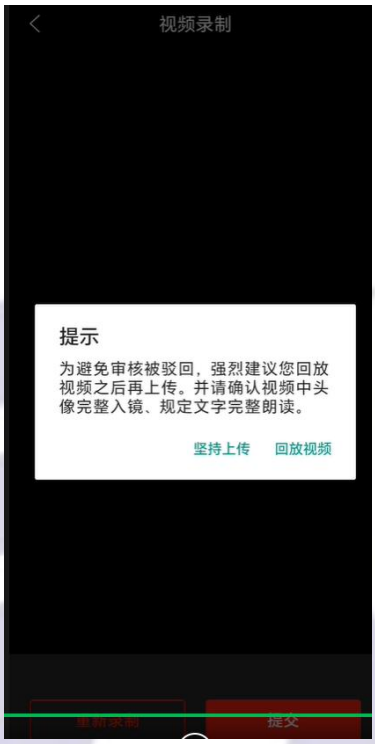


图 18-17.录像视频确认



图 18-18.协议签署

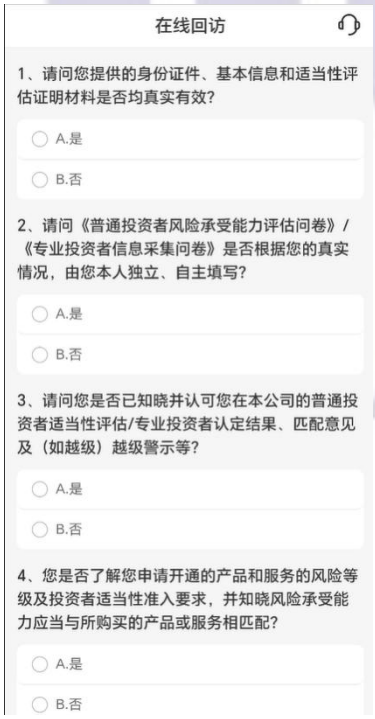


图 18-19.在线回访



图 18-20.提交申请

（专业投资者）客户登录掌厅，选择“适当性新开”——新开准备提醒——输入身份信息核验——上传身份证正反面照片——核对身份证件信息——选

择投资者类型——成为专业投资者——开户营业部选择——客户基本信息填写——适当性信息填写——专业投资者调查问卷填写——档案采集（证明材料未上传也可下一步，审核端工作人员可以补采）——协议阅读及签署——填写回访问卷——提交申请——营业部初审——客服中心复核通过——办理成功客户收到短信通知。与普通投资者差异页面如图：



图 18-21.专业投资者调查问卷



图 18-22.档案采集

十九、常见问题及解答

1.客户登录时，显示“Result 没有此权限，无法开启这个功能…… ”如下图





解答：是由于部分权限没有打开，请客户点击“确定”，依据提示，打开（勾选）国海良时期货所有权限(也可直接进入手机应用管理-权限管理 内将所有权限打开)，如下图。退出软件后重新进入即可继续使用。



2.客户登录时，短信无法接收到

解答：客户先查看接收短信手机的**垃圾信箱**是否有该信息，若没有则耐心等待一会儿，信息可能存在延迟情况。如长时间仍未收到短信，可拨打客服热线（客服电话：4007009292）进行查询。

3.客户端报错提示“传入的 Key Licence 不可用”

解答：通过我司官方网站（https://www.ghlsqh.com.cn/download）和官方微信公众号（国海良时期货微平台）下载安装国海良时期货软件办理掌上营业厅上的业务。

4.客户数字证书安装失败

解答：先完全退出软件（关闭该软件的后台程序）并重新进入，如果依旧报错，那么可能是因为该客户在我司柜台留存的“联系手机”为空或者为座机号，需通过修改或者变更联系电话之后方可进行掌厅正常操作。

5.客户端上传身份证照时报错提示“OCR 识别不到此照片，请重新上传照片”

解答：客户可尝试通过先拍身份证照片至手机相册，上传时调用手机相册内的身份证图片。

6. 适当性评估的预期回报率和投资年限为 0

解答：客户填写适当性资料时，要完整填写该项信息后再提交。

7. 客户办理业务时报错“该联系电话不符合设定规则”

解答：联系工作人员，检查客户账户留存系统内的联系电话是否为座机等不规则手机号码，可线下办理。

8. 客户业务提交后，进程显示一直未处理

解答：联系客户归属营业部工作人员，工作人员登录掌厅后台系统检查审核。

9. 客户办理业务时，上传身份证或证明材料时显示“网络请求错误，请稍后再试”。

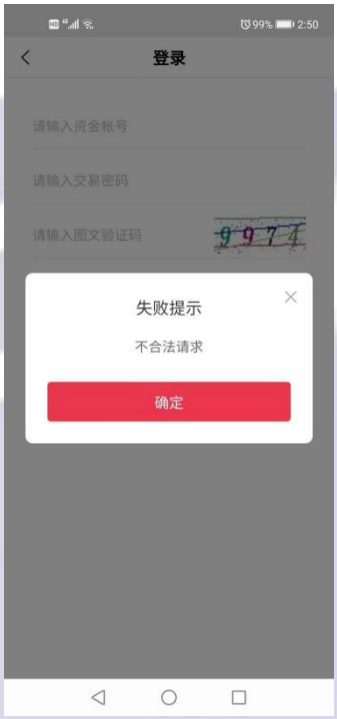




解答：与网络环境或上传图片的大小有关，如出现此种情况，首先尝试更换

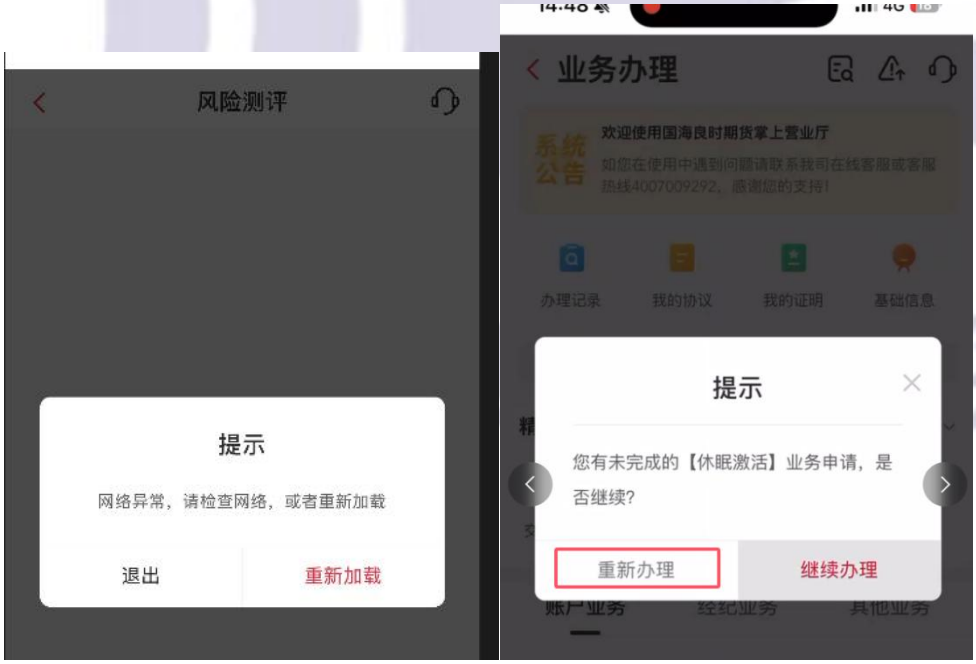
网络环境或手机设备；其次尝试图片不旋转即进行上传（因图片旋转后保存，图片未压缩会变大）

10. 掌厅登录环节提示“不合法请求”。



解答：客户使用的 APP 为非最新版本，请客户将 APP 在线升级到最新版本或将老版卸载后重新下载安装最新版本。

11. 激活和特权加开等场景使用时无法正常提交，报错为“网络异常”。



解答：通常原因为适当性未评估或已过期，客户可选择退出，然后掌厅首页选择适当性评估，待适当性评估流程完成后重新选择激活或特权加开业务（注意如截图选择重新办理）。

12.**客户办理业务时，上传身份证或证明材料时没有确认框，无法继续办理。**



解答：苹果手机常出现该问题，请客户通过选择相册上传证件的方式办理。

国海良时期货