

海文交常见问题指南

目 录

一、开户及登录类	2
二、出入金类	3
三、交收类	4
四、其他问题	6

一、开户及登录类

1、如何进行开户注册？

在官网首页上方点击交易指南，根据页面内开户流程提示操作即可；

2、开户可以使用哪些身份证件？

可以使用身份证，图片上传原件；

3、开户年龄有限制吗？

个人用户开户年龄须在 20 到 70 周岁之间；

4、开户注册时间有限制吗？

开户注册没有时间限制，7*24 小时均可操作，工作人员在工作时间内审核；

5、开户流程包括哪些？

注册并实名认证→完成风险评估→提交资产证明→绑定银行卡，流程操作完毕后，即可入金交易；

6、资产证明必须上传吗？

参与摘挂牌及协议成交市场必须上传合格的资产证明；

7、资产证明包括哪些？

资产证明是企业法人或自然人所拥有资产价值的证明文件，包括房屋产权证；动产购买证明，包括汽车、船舶、设备等；贵重物品购买证明，包括贵金属、收藏品等；金融资产持有证明，包括存款、债券、股票、基金、理财计划等资产证明；总额不低于 30 万元 RMB；

8、资产证明有什么要求？

资产证明应包含本人身份信息，资产为本人名下所有，图片上传原件；

9、资产证明审核多久？

1-3 个工作日，审核结果将通过短信方式发送到注册的手机号上；

10、资产证明审核不通过，怎么办？

按照海文交审核短信提示内容，登录海文交 APP 修改资产证明，再次提交，等待审核；

11、填写《风险承受能力评估问卷》得分要求是什么？

得分须在 40 分以上；

12、绑卡可以绑定哪些银行的银行卡？

招商银行、工商银行、建设银行、农业银行、兴业银行、光大银行、中国银行、上海浦东发展银行、广东发展银行、深圳发展银行、中信银行、交通银行、中国邮政储蓄银行、华夏银行、中国民生银行、恒丰银行、浙商银行、花旗银行、东亚银行、西安银行、平安银行、成都银行、上海银行、广州银行、北京银行、江苏银行、长沙银行、广东南粤银行、苏州银行、天津银行、南京银行（共 31 个）；

13、可以绑定信用卡吗？

不可以绑定信用卡，个人用户可绑定本人名下的借记卡，企业用户可绑定企业名下的借记卡；

14、绑定银行卡的时间是什么？

周一至周五上午 9:30 至下午 15:30（法定节假日除外）；

15、忘记登录密码怎么办？

登录海文交 APP，在登录页面选择“密码登录”，点击右侧“忘记密码”进行重置。若忘记旧密码，可点击“忘记旧密码”通过手机号重置；

16、忘记资金密码怎么办？

登录海文交 APP，点击“账户” — “设置” — “账户与安全” — “资金密码” — “忘记密码”进行重置。若忘记旧密码，可点击“忘记旧密码”通过手机号重置；

二、出入金类

1、出入金流程是什么？

必须先绑卡后入金，在海文交官网点击“交易指南” — “出入金流程”可查看详细流程；

2、出入金的时间是什么？

出金须在周一至周五上午 9:30 至下午 15:30（法定节假日除外），入金时间不受限制；

3、出入金到账时间？

在交易时间段出入金，当天可到账。在非交易时间段入金，下一个交易日开市后到账；

4、当日交易资金可以出金吗？

不可以，当日交易资金在下一个交易日才能出金；

5、出入金有手续费吗？

入金没有手续费，出金收取手续费每笔五元；

6、出入金银行卡有限制吗？

有的，出入金只能使用交易账户已绑定的银行卡（每个账户仅可绑定 1 张银行卡）；

7、手机可以出入金吗？

可以，登录海文交 APP，选择“账户” — “出入金” — “出/入金”；

8、可以使用其他人的银行卡入金吗？

不可以，只能使用系统内绑定的本人银行卡入金；

9、入金后可以直接交易吗？

可以；

三、交收类

1、商品如何在交易系统中操作交收/提货？

交收指交收提货，将产品提货出库到交易商手中，交收确认后产品无法返回市场。请按照官网上方的“交易指南” — “交收流程”操作；

2、交收申请如何确认？

提交交收申请后，用户需自行确认，请登录海文交 APP，点击“账户” — “交收/过户” — “交收记录” — 下拉点击“确认”；

3、交收申请可以撤销吗？

可以，交收确认前可自行撤销，请登录海文交 APP，点击“账户” — “交收/过户” — “交收记录” — 下拉点击“撤销”；

4、提货支持物流配送吗？

部分产品支持物流配送，可在“海文交官网-产品展示-艺术品”选择对应产品查看“提货说明”；

5、邮寄发货时间是什么时候？

提货申请通过后 28 天内发货；

6、如何查看发货时间、发货单号？

在“账户—仓单管理—已出库仓单”查询该提货的发货状态，如有其他疑问可致电交收专线 0898-36608895；

7、快递费多少呢？

目前邮寄仅支持“货到付款”，费用由用户承担，实际金额根据产品的重量和体积确定；

8、如何查看提货申请的审批状态？

在“账户—仓单管理—出库仓单申请”查询该提货的审批状态，并确认费用，如有其他疑问可致电交收专线 0898-36608895；

9、提货申请能不能撤销？

在“账户—仓单管理—出库仓单申请”查询该提货的审批状态，未确认费用之前可自行撤销出库，如有其他疑问可致电交收专线 0898-36608895；

10、现场提货人有限制吗？

自然人用户仅限账户本人提货，企业用户可指定代理人进行提货；

11、现场提货申请发起后，需要等待审核吗？

需要的，审核时间为 1-3 个工作日，审核完成后 28 天内发货；

12、现场提货电话预约时间是什么时候？

周一至周五上午 9：30-11：30；下午 13：30-17：00（法定节假日除外）；

13、现场提货预约提货时间的电话号码是什么？

0898-36608895；

14、现场提货时间能不能更改？

提货时间可以更改，请您重新进行电话预约；

15、预约提货时间无法到场提货，怎么办？

视为放弃该提货时间，请您重新预约提货时间；

16、现场提货时间是什么？

周一至周五上午 9：30-11：30；下午 13：30-17：00（法定节假日除外）；

17、现场提货需要出示什么材料？

按照官网上方的“交易指南”——“交收流程”——“现场提货”——“现场提货须知”；

四、其他问题

1、交易手续费是多少？

摘挂牌市场：按成交金额收取买卖双方各 1.5‰，如有变更以官方公告为准；

协议成交市场：按成交金额收取买卖双方各 3‰，如有变更以官方公告为准；

2、无法下载电脑端交易系统？

尝试更换电脑浏览器；检查是否为杀毒软件(如 360 安全卫士)阻止安装；