

上海证券交易所进一步推进“开门办审核、开门办监管、开门办服务”行动方案

党的二十大对深入贯彻以人民为中心的发展思想，深化简政放权、放管结合、优化服务改革提出了明确要求。为深入学习贯彻党的二十大精神，认真落实中央经济工作会议、二十届中央纪委二次全会精神以及证监会系统工作会议部署，上交所始终把人民立场作为根本立场，按照“阳光用权、透明审批”和监管转型工作要求，在深入总结前期工作的基础上，制定进一步推进“开门办审核、开门办监管、开门办服务”（以下简称“三开门”）行动方案，以切实转变工作作风，提升服务效能，优化营商环境，不断增强市场主体的获得感和满意度。

一、指导思想和原则

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持“建制度、不干预、零容忍”，坚持“四个敬畏、一个合力”的监管理念，坚守上交所是党和国家兴办的事业定位，把服务市场主体放在更加突出的位置，大力推进简政放权和监管透明度建设，以公开促公正，以公开赢公信，寓监管于服务，持续打造服务型交易所，更好服务高质量发展。

（二）基本原则

——坚持发扬“店小二”精神。切实转变作风，增强主动换位思考意识，不断改进服务态度，将“三开门”作为检验上交所工作作风的“试金石”。

——坚持“开正门”畅渠道。深化公开透明理念，公示开门渠道，规范开门行为，将“三开门”作为推动上交所正风肃纪反腐的重要举措。

——坚持开门服务全覆盖。持续加大开门的深度、力度和广度，将“三开门”经验拓展应用到各业务条线，构建上交所综合服务体系，提升综合服务能力。

二、行动目标

——以开门转作风。以“三开门”推动解决“不能腐”问题，打造担当、为民、阳光、透明、干净的监管作风。

——以开门促透明。打造简明友好规则体系，加大流程标准公开力度，提高监管透明度。

——以开门优服务。提供多元化、个性化的优质服务，增强市场主体对上交所监管服务的信任和信心。

三、行动措施

（一）深化“开门办审核”，保障全面注册制改革落地实施

1. 明标准，持续推进“阳光用权”。通过发布业务指引、业务指南和举办培训等方式，持续强化审核标准公开。加快典型案例梳理，丰富审核动态内容，加强政策解读，最大限度减少自由裁量空间。强化审核信息公开，依托股票、债券相关业务系统与网站等线上渠道，将审核流程、审核过程、审核结果等全程公开。

2. 便咨询，切实保障市场主体的沟通需求。优化申报前、审核中及会后咨询渠道，提高咨询接待层级，原则上由相关审核部门负责人参加咨询接待，如遇重大复杂事项，由分管审核的交易所负责人出席，切实提升咨询服务质效。有问必答，对咨询问题

回复明确意见，切实解决问题；对难以直接答复的，明确审核关注及完善建议。

3. 破梗阻，打通开门信息传导的“最后一公里”。企业项目申报后，第一时间向其董事长、总经理、董秘等关键人员发送“共同推进开门办审核的倡议信”，说明审核流程和联系方式，明确廉洁纪律，减少与申报企业之间的“温差”与“隔阂”。针对倡议信没有覆盖的市场主体，在上交所董秘培训、独立董事培训、中介机构培训、各基地培训等培训项目中加入相关课程，降低信息不对称。

4. 扩范围，让更多市场主体“走进门”。进一步优化业务咨询沟通机制，拓宽申报前的咨询沟通参与主体范围。将首次公开发行业务咨询沟通扩展到再融资、并购重组、转板，覆盖出于保密等因素暂时无法签订辅导协议的境外上市企业或者上市企业子公司的咨询需求。

（二）深化“开门办监管”，推动构建良性互动的市场生态

5. 广宣导，持续做好监管动态推送及培训。在上市公司业务管理系统开设“监管动态推送”栏目，定期以视频方式推送监管动态、注意事项等内容。发布上市公司常用规则“一点通”，直观展示股东增减持等使用频率较高的规则。定期向上市公司、会员、会计师事务所等主体以专刊或公众号等形式通报监管工作情况、典型案例和重点关注问题。就市场关注的增持回购、股权激励、ESG、违法违规案例、合规交易等领域加大培训力度，持续开展“上市第一课”活动。

6. 畅沟通，优化与市场主体交流渠道。在做好各市场主体的

日常沟通联络、来访接待工作基础上，面向上市公司每周开展“部门负责人接待日”活动，面向会员定期开展监管交流会。设立信息披露规则疑难复杂问题解答热线、独立董事咨询热线和邮箱，建立会计师事务所专人联络机制，提高与各类市场主体的沟通效率。

7. 重调研，主动听取市场意见提升监管质效。持续开展对各市场主体的走访调研和座谈活动，深入了解上市公司生产经营和行业发展状况，协调解决上市公司“急难愁盼”问题。同时，注意听取上市公司、中介机构、独立董事等市场主体对上交所监管工作的意见建议，不断改进工作作风，提升监管服务水平。

8. 强协同，提高监管联动协作水平。在中国证监会指导下，加强与地方政府、证监局的沟通交流，完善与地方政府间的联络机制，定期通报提高上市公司质量情况，并在个案处置中提高监管协作的时效性、有效性，强化监管共识，妥善应对退市公司相关风险，持续凝聚监管合力。

（三）深化“开门办服务”，甘当服务实体经济“店小二”

9. 树品牌，持续推动全产品线综合服务体系建设。在全国各省、自治区、直辖市开展“上交所资本市场服务周”活动，结合当地实际，开展包括股票、债券、公募REITs、基金、衍生品、投资者教育等综合服务。持续扩大央企服务、“硬科技”企业服务 etc 定制化市场服务的品牌效应，增强各类市场主体的认同感。

10. 优体验，化繁为简整合开门渠道。根据使用反馈，不断优化“一网通办”用户体验，建设移动入口，便利移动端用户办事，完善认证支持，加强APP等渠道整合。加快推动4008888400

服务热线整合，有效实现“一号通办”。优化“浦江大讲堂”线上培训平台功能，进一步增加公开课数量，增强市场主体的获得感。持续开展提升交易服务便利性专项工作，全力做好市场主体的“贴心人”。

11. 建专栏，增设“三开门”公示栏破解信息深巷问题。在上交所官网、APP 首页显著位置增设“三开门”公示专栏，集中展示上交所各业务条线的全部开门渠道，并开通专栏留言板功能，便利市场主体咨询开门信息或提出意见建议。持续开展“三开门”主题新闻宣传，增进社会各界对“三开门”理念的认可。

12. 强监督，加大对“三开门”工作过程的规范约束。实现上交所服务热线呼入电话、发行审核和交易监管等重点领域呼出电话全程录音，夯实监督评价基础。完善业务咨询管理台账，落实首问负责制。定期开展“三开门”工作情况监督检查，通过抽查录音电话和“差评”电话回访等方式，定期对窗口人员的服务态度、服务水平进行监督评价，树立良好监管形象。公开廉洁从业和信访举报电话，明确廉洁从业纪律，共同营造风清气正的生态。

附件：上海证券交易所“开门办审核、开门办监管、开门办服务”渠道一览表

附件

上海证券交易所 “开门办审核、开门办监管、开门办服务” 渠道一览表

股票发行 上市审核	<p>1.规则查询：公众可在上交所官网-规则板块和上交所发行上市审核官网-法律规则板块获知，具体如下：</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 发行上市审核业务规则；(2) 发行上市审核业务指南。 <p>2.业务系统及信息推送：保荐机构可在上交所官网-一网通办门户-会员机构-常用网站栏目进入发行上市审核系统（保荐机构持 EKey 登录网站），进行主板和科创板首发、再融资以及并购重组项目申报，并接收信息推送。</p> <p>3.信息披露：公众可在上交所发行上市审核官网查询，具体如下：</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 项目问询和答复内容；(2) 受理、审核、上会、注册等各环节进度；(3) 上市委和并购重组委审议信息。 <p>4.咨询沟通：</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 电话咨询：咨询时间为交易日 8:45-11:30，13:00-17:00，联系电话 4008888400 转 6 后，拨分机号 666 或 699 进行业务咨询，项目咨询可直接拨问询函中列示的项目审核人员分机号；(2) 申报前现场咨询沟通：保荐机构可通过发行上市审核系统“业务咨询”栏目申请，10 个工作日内将视情况安排现场答复或者书面答复，有需要时可安排线上咨询沟通；(3) 审核中现场咨询沟通：保荐机构可通过发行上市审核系统“项目沟通”栏目申请，5 个工作日内将通过审核系统予以答复或者确定现场咨询时间，有需要时可安排线上咨询沟通。
债券审核 监管	<p>1.规则查询：公众可在上交所官网-规则板块获知，具体如下：</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 债券业务规则；(2) 债券业务指南与流程；(3) 基础设施公募 REITs 业务规则；(4) 基础设施公募 REITs 业务指南与流程。 <p>2.业务系统及信息推送：承销机构可在上交所官网-一网通办门户-会员机构-常用网站栏目进入债券业务管理系统、债券项目申报系统、业务管理系统平台（承销机构持 EKey 登录网站），办理信息披露、填报资料及接收监管信息推送。</p> <p>3.信息披露：公众可在上证债券信息网查询。</p> <p>4.咨询沟通：</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 电话咨询：咨询时间为交易日 8:45-11:30，13:00-17:00，联系电话 4008888400 转 6 后，拨分机号 1959 进行业务咨询，如为在审项目，可直接联系反馈意见中列示的项

	<p>目审核人员；</p> <p>(2) 邮件咨询: bondsse@sse.com.cn;</p> <p>(3) 现场咨询: 可通过电话、电子邮件或债券项目申报系统预约现场咨询, 收到预约后原则上于5个工作日内研究后予以答复, 对能够通过电话或书面方式进行反馈的, 以电话或书面方式回复; 对确需现场沟通的, 与咨询方协商后尽快安排并告知。</p>
上市公司 监管	<p>1.规则查询: 公众可在上交所官网-规则板块获知, 具体如下:</p> <p>(1) 股票上市规则, 科创板股票上市规则;</p> <p>(2) 上市公司自律监管指引, 科创板上市公司自律监管指引;</p> <p>(3) 上市公司自律监管指南, 科创板上市公司自律监管指南。</p> <p>2.业务系统及信息推送: 上市公司可在上交所官网-一网通办门户-上市公司-上市公司信息披露栏目进入公司业务管理系统 (上市公司持 EKey 登录网站), 办理信息披露、填报资料及接收监管信息推送。</p> <p>3.咨询沟通:</p> <p>(1) 专人咨询: 为每家沪市公司指定专门的信息披露联络人, 公司可在上市公司业务管理系统首页获知, 进行日常信息披露业务规则和操作等咨询;</p> <p>(2) 现场咨询: 公司可通过公司联络人进行日常来访预约, 就规则适用等问题进行现场咨询; 每周开展“部门负责人接待日”活动, 公司可通过公司联络人预约参加;</p> <p>(3) 疑难复杂问题咨询: 咨询时间为交易日 8:30-11:30, 13:30-17:00, 咨询电话公司可通过上市公司业务管理系统获知; 科创板上市公司也可通过微信公众号“上交所科创板之家”就规则适用、业务操作等问题进行咨询;</p> <p>(4) 独立董事咨询热线、邮箱: 咨询时间为交易日 8:30-11:30, 13:30-17:00, 咨询电话、邮箱地址可通过上市公司业务管理系统获知, 或拨打上海证券交易所服务热线 4008888400 转 1 后进行咨询。</p>
创新产品 监管	<p>1.规则查询: 公众可在上交所官网-规则板块获知, 具体如下:</p> <p>(1) 科创板股票做市交易业务实施细则;</p> <p>(2) 基金业务指南;</p> <p>(3) 股票期权业务指南。</p> <p>2.业务系统及信息推送:</p> <p>(1) 基金方面: 基金管理人可在上交所官网-一网通办门户-基金公司-常用网站栏目进入衍生品与基金业务平台, 办理基金相关业务 (基金管理人持 EKey 登录);</p> <p>(2) 期权方面: 期权经营机构可登录交易参与人业务管理系统, 并在“期权业务办理”专区进行数据报送业务 (期权经营机构持 EKey 登录)。</p>
会员监管	<p>1.规则查询: 公众可在上交所官网-规则板块获知会员类规则。</p> <p>2.业务系统及信息推送: 会员可在上交所官网-一网通办门户-会员机构, 点击右上角业务办理, 登录后进入会籍系统 (会员持 EKey 登录), 接收会员管理动态、会员监管情况等信息推送, 查询会员监管联络人及联系方式。</p>
交易监管	<p>1.规则查询: 公众可在上交所官网-规则板块获知交易类规则。</p> <p>2.咨询沟通: 交易参与人可在上交所官网-一网通办门户-会员机构, 点击右上角业务办</p>

	理，登录后进入“信函通知”模块接收监管信息（交易参与者持 EKey 登录）。
发行承销	<p>1.规则查询： 公众可在上交所官网-规则板块获知，具体如下：</p> <p>（1）发行承销业务规则；</p> <p>（2）发行承销业务指南。</p> <p>2.咨询沟通：</p> <p>（1）电话咨询：服务时间为交易日 8:45-11:30，13:00-17:00，联系电话 4008888400 转 6 后，拨分机号 7509；</p> <p>（2）现场咨询：主承销商可通过上交所官网-IPO 公司信息-业务管理系统平台（发行承销业务）-辅助功能-咨询及沟通-业务咨询”进行预约，预约后将按照预约时间安排咨询（主承销商持 EKey 登录网站）。</p> <p>3.上市仪式： 首次公开发行股票发行人在上交所上市的，可通过“云上市”方式或现场方式举办上市仪式，联系电话 4008888400 转 6 后，拨分机号 7242。</p>
市场服务	<p>1.上市服务相关资讯查询： 公众可在上交所官网服务板块的“企业上市服务专栏”获知企业上市的好处、上市流程介绍、上交所的优势、服务体系、上市新闻动态等相关政策资讯与近期活动信息。</p> <p>2.上市服务咨询：</p> <p>（1）总机，上海市浦东新区杨高南路 388 号，联系电话 4008888400 转 6 后，拨分机号 7999；</p> <p>（2）上交所北方基地，北京市海淀区高粱桥斜街 42 号融汇国际大厦 5 层，电话 010-50868703；</p> <p>（3）上交所南方中心，广东省广州市天河区珠江西路 15 号珠江城大厦 5801，电话 020-83629430；</p> <p>（4）上交所西部基地，四川省成都市高新区锦云东三巷 1 号金融麦田 A 座，电话 028-60119091；</p> <p>（5）上交所中部基地，湖北省武汉市武昌区华中小龟山金融文化公园 10 号楼，电话 18918200578。</p> <p>3.综合化信息服务： 公众可在上交所官网-一网通办门户-拟上市公司进入星企航网站，为企业提供评价报告、发行上市辅助、各地政策共享、路演培训报名等业务办理和信息查询的信息化服务，并可在页面选择“业务交流”，提交咨询需求。</p>
投资者服务	<p>1.投资者咨询：</p> <p>（1）投资者服务热线：服务时间为交易日 8:45-11:30，13:00-17:00，联系电话 4008888400 转 1 后，咨询按 1，投诉和建议按 2；</p> <p>（2）投资者服务邮箱：gzrx@sse.com.cn；</p> <p>（3）网页咨询。</p> <p>2.参观来访： 投资者可预约上交所投教基地参观，并在预约成功后来访。</p> <p>3.投资者教育信息查询： 投资者教育活动信息、精选产品、服务动态等信息可在上交所投资者教育网获知。此外，投教新媒体频道包括：微信公众号“上交所投教”、今日头条“上交所投教”、喜马拉雅“上交所投教”、全景网“上交所投教大讲堂”、Wind 3C 会议“上</p>

	<p>交所主播”。上交所投教报纸专栏在中国证券报、上海证券报、证券时报均有设置。合作广播为中央广播电视总台央广经济之声 FM96.6《投资修炼手册》，广播时间为交易日 8:25-8:28, 11:55-11:58, 18:35-18:38。</p> <p>4.投资者个人中心：投资者可在上交所官网-一网通办门户-投资者登录，可查询网上配号中签申购结果、期权测试成绩、期权模拟交易经历、融资融券测试成绩、指定交易信息、网络大会投票记录、e 互动提问记录、投资者个人信息等相关信息。</p>
培训服务	<p>1.培训信息：市场参与主体可在上交所官网服务板块选择培训服务进入上交所企业培训网，并通过“培训报名”和“培训动态”获知全年培训计划、培训/测试通知、报名指南及常见问题。其中，培训/测试通知亦可通过“上交所培训”微信公众号获知。</p> <p>2.在线学习：市场参与主体可在上交所官网服务板块选择“浦江大讲堂”，进入“公开课”栏目进行学习浏览，无需额外注册。目前公开课数量已近 200 门，涵盖股票、债券、REITs、基金、期权等业务，后续将持续增加数量、丰富内容。各类用户也可以通过相应的一网通办门户进入浦江大讲堂。</p>
技术服务	<p>1.市场机构咨询：</p> <p>（1）服务热线：联系电话 4008888400 转 2 后，交易技术咨询请按 1，线路咨询请按 3，行业云业务请按 4（上证行情云技术支持再按 1，证通云及信创云技术支持再按 2）；</p> <p>（2）服务邮箱：tech_support@sse.com.cn；</p> <p>（3）服务 QQ 群：298643611。</p> <p>2.技术信息查询：市场机构如查询上交所发布的交易技术系统相关信息，可通过上海证券交易所网站中，服务栏目下的交易技术支持专区中查询。目前支持技术通知、技术接口、技术指南、软件下载等相关查询服务。技术服务公众号（SSE-TechService）支持技术通知发布、交易相关技术产品的介绍。</p>
信访举报	<p>1.电话：服务时间为交易日 8:45-11:30, 13:00-17:00，联系电话 4008888400 转 1 后，按 3。</p> <p>2.信函：上海市浦东新区杨高南路 388 号上海证券交易所办公室，邮编 200127。</p> <p>3.电子邮箱：ssexf@sse.com.cn。</p> <p>4.现场接待：上海市浦东新区杨高南路 388 号上海证券交易所信访接待室，接待时间为交易日 8:45-11:30, 13:00-17:00。</p>
廉政监督	<p>1.电话：服务时间为交易日 8:45-11:30, 13:00-17:00，联系电话 4008888400 转 6 后，拨分机号 1284。</p> <p>2.传真：021-68601281。</p> <p>3.信函：上海市杨高南路 388 号 12 楼上海证券交易所纪检办公室，邮编 200127。</p> <p>4.电子邮箱：ljcyjd@sse.com.cn。</p>