

线上申报意愿操作手册

目 录

一、用户注册	2
(一) 中国结算网上营业厅用户注册（机构投资者仅可通过该渠道注册用户）	2
(二) 中国结算微信营业厅用户注册（仅可通过境内手机号码注册）	4
(三) 中国结算 APP 用户注册（仅可通过境内手机号码注册）	6
二、身份认证	8
(一) 个人投资者	8
1. 使用居民身份证开立证券账户的投资者	8
(1) 中国结算网上营业厅银联身份认证	8
(2) 中国结算微信营业厅银联身份认证	10
(3) 中国结算 APP 银联身份认证	12
2. 使用居民身份证以外证件开立证券账户的投资者身份认证	15
(1) 通过中国结算网上营业厅进行交易报盘认证	15
(2) 中国结算微信营业厅交易报盘认证	17
(3) 中国结算 APP 交易报盘认证	19
(二) 机构投资者进行身份认证（仅能通过中国结算网上营业厅交易报盘认证）	22
三、线上意愿申报	23
(一) 中国结算网上营业厅意愿申报（机构投资者仅可通过该渠道申报意愿）	24
(二) 中国结算微信营业厅意愿申报（仅限个人用户）	27
(三) 中国结算 APP 意愿申报（仅限个人用户）	30
四、常见问题及解答	35
(一) 如果忘记中国结算用户注册用户名（即手机号）怎么办？	35
(二) 如果忘记中国结算用户登录密码怎么办？	35
(三) 已登录但忘记登录密码导致无法设置安全码怎么办？	35
(四) 忘记安全码怎么办？	35
(五) 一码通被他人手机号绑定？一码通不知道绑在哪个手机号？	37
(六) 一码通被用不了的/已注销手机号绑定怎么办？	37
(七) 手机号已绑定了不知道谁的一码通怎么办？	37
(八) 系统提示“经查询发现，一码通账户记录的身份信息与您提供的身份信息不完全匹配，建议您核对录入信息或赴委托交易证券公司等相关机构核实具体情况”怎么办？	38
(九) 系统提示您的一码通已被绑定？	38
(十) 系统提示您的身份证对应多个一码通怎么办？	38

一、用户注册

(一)中国结算网上营业厅用户注册(机构投资者仅可通过该渠道注册用户)

1.个人投资者和机构投资者通过电脑访问 www.chinaclear.cn，点击“用户注册”-“我是投资者”，如图 1-1、1-2 所示。



图 1-1



图 1-2

2.进入注册页面后，输入境内手机号、密码、确认密码、手机验证码及图形验证码，仔细阅读并勾选“我已阅读同意《中国结算在线用户服务协议及隐私政策》并接受其中条款”后，点击“注册”按钮，完成用户注册。若已注册成为中国结算用户，则点击“已有账户？请直接登录”，如图 1-3 所示。登录页面如图 1-4 所示。

注意：如果图形验证码输入失败，建议切换英文输入法后再次尝试。

中国结算 CSDC | 投资者服务专区 INVESTORS SERVICE AREA

欢迎注册

用户注册

手机号: +86中国 请输入手机号 * 完成验证后, 可以使用该手机登录和找回密码

密码: 请输入密码 * 8-16位字符 (含大写字母、小写字母、数字、标点符号四种)

确认密码: 请再次输入密码 * 再次确认密码

手机验证码: 请输入验证码 获取验证码 *

图形验证码: 请输入验证码  看不清? 换一张

我已阅读同意 《中国结算在线用户服务协议及隐私政策》 并接受其中条款

[注册](#) [已有账户? 请直接登录](#)

[没有手机号? 通过电子邮箱进行注册](#)

图 1-3

中国结算 CSDC | 投资者服务专区 INVESTORS SERVICE AREA | 网站支持 IPv6

用户登录

网上营业厅登录

手机/一码通/证券账户/电子邮箱

.....

请输入验证码 

记住用户名 忘记密码?

[登录](#)

[还没有账号, 马上注册](#) [找回密码](#)

图 1-4

3.注册完成后, 点击右下角“登录并完善用户资料”进行身份认证相关操作。
如图 1-5 所示。



图 1-5

(二) 中国结算微信营业厅用户注册（仅可通过境内手机号码注册）

1.个人投资者通过微信关注并进入“中国结算营业厅”公众号，在对话框页面点击左下角“我的账户”-“用户注册”。如图 1-6 所示。



图 1-6

2.根据页面提示输入境内手机号、密码、确认密码、手机验证码及图形验证码，仔细阅读并勾选“我已阅读同意《中国结算在线用户服务协议及隐私政策》并接受其中条款”后，点击“下一步”按钮，完成用户注册。若已注册成为中国结算用户，则点击“已有账户，点击登录”，如图 1-7 所示。登录页面如图 1-8 所示。

注意：如果图形验证码输入失败，建议切换英文输入法后再次尝试。

注册

密码需为8~16位字符 (含大写字母、小写字母、数字、标点符号四种)

+ 86中国

密码

弱 一般 强

确认密码

手机验证码 重新发送 24s

图形验证码 

我已阅读同意《中国结算在线用户服务协议及隐私政策》并接受其中条款

下一步

[已有账号, 点此登录](#)

图 1-7

08:55    (87%)

中国结算营业厅-登录
passport.chinaclear.cn



中国结算

用户名 请输入手机号/一码通/证券账户

密码 请输入登录密码 

验证码 请输入图形验证码 

登录

[立即注册](#) [忘记密码/用户名/密码](#)

支持 ipv6

图 1-8

3.注册完成后, 页面将提示“恭喜您已完成注册”, 点击“登录并完善用户资料”, 如图 1-9 所示。点击后页面将进入身份认证环节, 具体操作指引见本指引身份认证章节。



图 1-9

(三) 中国结算 APP 用户注册（仅可通过境内手机号码注册）

1.在手机应用市场搜索并下载“中国结算”APP，打开APP点击“我的”-“点击登录”-“注册”，如图 1-10、1-11、1-12 所示。



图 1-10



图 1-11



图 1-12

2.根据页面提示输入境内手机号、密码、确认密码、手机验证码及图形验证码，仔细阅读并勾选“我已阅读同意《中国结算在线用户服务协议》和《中国结算在线业务隐私政策》并接受其中条款”后，点击“确认注册”按钮，完成用户注册。如图 1-13 所示。



图 1-13

二、身份认证

投资者通过用户注册时选择的在线服务渠道按照以下方式进行身份认证。

(一) 个人投资者

1.使用居民身份证开立证券账户的投资者

此类投资者建议通过银联认证方式进行身份认证。投资者可输入名下任意一张银联银行卡卡号以及在对应银行预留的手机号码,并在预留手机号码收到短信验证码后,输入该验证码完成身份认证。具体操作指引如下。

注意:通过银联认证方式进行身份认证的过程中,若系统提示“一码通账户记录的身份信息与您提供的身份信息不完全匹配”,则说明该投资者以一代15位居民身份证开立证券账户,请该类投资者联系托管的证券公司更新身份证信息,并在更新身份证信息后的次一交易日再次进行身份认证。

(1) 中国结算网上营业厅银联身份认证

①个人投资者注册完成后,点击主页左侧的“我的一码通”。如图 2-1 所示。



图 2-1

②选择“通过银联身份认证”，点击右侧“立即验证”。如图 2-2 所示。



图 2-2

③根据页面提示填写相关信息，点击“下一步”。如图 2-3 所示。

注意：投资者可输入名下任意一张银联银行卡卡号以及在对应银行预留的手机号码，并输入预留手机号码收到短信验证码。通过银联认证方式进行身份认证的过程中，若系统提示“一码通账户记录的身份信息与您提供的身份信息不完全匹配”，则说明该投资者以一代 15 位居民身份证开立证券账户，请该类投资者联系托管的证券公司更新身份证信息，并在更新身份证信息后的次一交易日再次进行身份认证。



图 2-3

④验证通过后，页面将提示“恭喜您已完成操作”，点击“完成”。如图 2-4 所示。此步骤完成后，请通过主页的“网络投票”菜单进行意愿申报，具体操作指引请见本指引意愿申报章节。



图 2-4

(2) 中国结算微信营业厅银联身份认证

①个人投资者注册完成后，点击主页的“我的一码通”。如图 2-5 所示。看到图 2-6 的弹窗后，点击“确定”进入身份认证页面。



图 2-5



图 2-6

②投资者根据页面提示输入姓名、证件类型选择“居民身份证”、输入居民身份证号码后，点击“下一步”。如图 2-7 所示。

注意：通过银联认证方式进行身份认证的过程中，若系统提示“一码通账户记录的身份信息与您提供的身份信息不完全匹配”，则说明该投资者以一代 15 位居民身份证开立证券账户，请该类投资者联系托管的证券公司更新身份证信息，并在更新身份证信息后的次一交易日再次进行身份认证。

投资者认证功能收集的证件号码信息仅用于验证投资者身份使用

姓名/名称

证件类型 居民身份证

证件号码

下一步

温馨提示
1. 仅支持个人用户绑定。

图 2-7

③投资者点击“通过银联身份认证”。如图 2-8 所示。

请选择认证方式

为确认是您本人操作，请选择认证方式完成身份认证

推荐
通过银联身份认证
请通过输入银行卡号并获取银行预留手机号验证码完成认证

通过交易报盘身份认证
请通过交易报盘方式完成认证

通过临柜身份认证
请按照后续提示前往身份认证机构临柜完成认证

图 2-8

④点击“通过银联身份认证”后，根据页面提示填写相关信息，点击“下一步”，验证通过后，即完成身份认证。如图 2-9 所示。身份认证完成后，请通过主页的“网络投票”菜单进行意愿申报，具体操作指引请见本指引意愿申报章节。

注意：投资者可输入名下任意一张银联银行卡卡号以及在对应银行预留的手机号码，并输入预留手机号码短信验证码。验证通过后即可进行意愿申报。

i 投资者认证功能收集的身份证号、银行卡号、银行预留手机号信息仅用于银联实名认证使用

银联身份认证

进行银联身份认证的银行卡不必须是券商资金账户对应的银行卡

持卡人姓名

i 身份证号码

i 银行卡号 **?**
输入您名下任意银联银行卡号均可

i +86

手机验证码

图 2-9

(3) 中国结算 APP 银联身份认证

①个人投资者注册完成后，点击主页的“我的一码通”。如图 2-10 所示。点击“股票投资者认证”，如图 2-11 所示。进入身份认证页面。



图 2-10



中国结算将对用户个人信息保密，请放心填写。

图 2-11

② 点击“个人投资者认证”，如图 2-12 所示。



图 2-12

③ 投资者根据页面提示输入姓名、证件类型选择“居民身份证”、输入居民身份证号码后，点击“验证”。如图 2-13 所示。

注意：通过银联认证方式进行身份认证的过程中，若系统提示“一码通账户记录的身份信息与您提供的身份信息不完全匹配”，则说明该投资者以一代 15 位居民身份证开立证券账户，请该类投资者联系托管的证券公司更新身份证信息，并在更新身份证信息后的次一交易日再次进行身份认证。



图 2-13

④ 点击“银联身份认证”，如图 2-14 所示。进入银联身份认证信息填写页面，投资者根据页面提示填写相关信息，点击“确认提交”，如图 2-15 所示。验证通过后，即完成身份认证。身份认证完成后，请通过主页的“网络投票”菜单进行意愿申报，具体操作指引请见本指引意愿申报章节。

注意：投资者可输入名下任意一张银联银行卡卡号以及在对应银行预留的手机号码，并输入预留手机号码短信验证码。验证通过后即可进行意愿申报。



图 2-14

图 2-15

2. 使用居民身份证以外证件开立证券账户的投资者身份认证

以港澳居民来往内地通行证、外国暂住证、护照等证件开立证券账户的投资者进行身份认证的操作指引具体如下。

(1) 通过中国结算网上营业厅进行交易报盘认证

① 个人投资者注册完成后，点击主页左侧的“我的一码通”。如图 2-16 所示。



图 2-16

② 选择“通过交易报盘认证”，点击右侧“立即验证”。如图 2-17 所示。



图 2-17

③ 点击前述“立即验证”后，根据页面提示输入证券账户号码，点击“下一步”。如图 2-18 所示。

注意：用于交易报盘的证券账户号码必须是投资者本人名下的有效证券账户、账户状态正常，无休眠、注销等异常状态、账户与投资者证件信息完全匹配，如遇账户验证失败，请指导投资者核查证券账户是否满足上述三个条件。



图 2-18

④ 投资者将页面展示的交易报盘认证相关信息（证券代码、买入价格及买入数量），提供给图 2-19 中显示证券账户的托管券商进行交易报盘操作，并点击“完成”。待托管券商通知报盘成功后，即身份认证成功。此步骤完成后，请通过主页的“网络投票”菜单进行意愿申报，具体操作指引请见本指引意愿申报章节。



图 2-19

(2) 中国结算微信营业厅交易报盘认证

①个人投资者注册完成后，点击主页的“我的一码通”。如图 2-20 所示。看到图 2-21 的弹窗后，点击“确定”进入身份认证页面。



图 2-20



图 2-21

②投资者根据页面提示输入姓名、选择证件类型、输入证件号码后，点击“下一步”。如图 2-22 所示。

投资者认证功能收集的证件号码信息仅用于验证投资者身份使用

姓名/名称

证件类型 居民身份证 >

证件号码 ×

下一步

温馨提示
1. 仅支持个人用户绑定。

图 2-22

③投资者点击“通过交易报盘身份认证”。如图 2-23 所示。

请选择认证方式

为确认是您本人操作，请选择认证方式完成身份认证

推荐
通过银联身份认证
请通过输入银行卡号并获取银行预留手机号验证码完成认证 >

通过交易报盘身份认证 >
请通过交易报盘方式完成认证

通过临柜身份认证
请按照后续提示前往身份认证机构临柜完成认证 >

图 2-23

④点击“通过交易报盘身份认证”方式后，输入证券账户号码后点击下一步。如图 2-24 所示。

注意：用于交易报盘的证券账户号码必须是投资者本人名下的有效证券账户、账户状态正常，无休眠、注销等异常状态、账户与投资者证件信息完全匹配，如遇账户验证失败，请指导投资者核查证券账户是否满足上述三个条件。



图 2-24

⑤投资者将页面展示的交易报盘认证相关信息（证券代码、买入价格及买入数量），提供给图 2-19 中显示证券账户的托管券商进行交易报盘操作，并点击“完成”。待托管券商通知报盘成功后，即身份认证成功。此步骤完成后，请通过主页的“网络投票”菜单进行意愿申报，具体操作指引请见本指引意愿申报章节。如图 2-25 所示。



图 2-25

(3) 中国结算 APP 交易报盘认证

①投资者注册完成后，点击主页的“我的一码通”。如图 2-26 所示。点击“股票投资者认证”，如图 2-27 所示。进入身份认证页面。



图 2-26



图 2-27

② 点击“个人投资者认证”，如图 2-28 所示。



图 2-28

③ 投资者根据页面提示输入姓名、选择证件类型、输入证件号码后，点击“验证”。如图 2-29 所示。



图 2-29

④ 点击“交易报盘认证”，如图 2-30 所示。



图 2-30

⑤ 点击“交易报盘认证”后，输入证券账户号码后点击“下一步”。如图 2-31 所示。

注意：用于交易报盘的证券账户号码必须是投资者本人名下的有效证券账户、账户状态正常，无休眠、注销等异常状态、账户与投资者证件信息完全匹配，如遇账户验证失败，请指导投资者核查证券账户是否满足上述三个条件。



图 2-31

⑥投资者将图 2-19 中页面展示的交易报盘认证相关信息（证券代码、买入价格及买入数量），提供给图 2-19 中证券账户对应的托管券商进行交易报盘操作，并点击“关闭页面”。待托管券商通知报盘成功后，即身份认证成功。此步骤完成后，请通过主页的“网络投票”菜单进行意愿申报，具体操作指引请见本指引意愿申报章节。如图 2-32 所示。



图 2-32

(二) 机构投资者进行身份认证（仅能通过中国结算网上营业厅交易报盘认证）

1. 机构投资者注册完成后，点击主页左侧的“我的一码通”。如图 2-33 所示。



图 2-33

2.选择“通过交易报盘认证”，点击右侧“立即验证”。如图 2-34 所示。



图 2-34

3.点击前述“立即验证”后，根据页面提示输入证券账户号码，点击“下一步”。如图 2-35 所示。

注意：用于交易报盘的证券账户号码必须是投资者本人名下的有效证券账户、账户状态正常，无休眠、注销等异常状态、账户与投资者证件信息完全匹配，如遇账户验证失败，请指导投资者核查证券账户是否满足上述三个条件。



图 2-35

4.投资者将页面展示的交易报盘认证相关信息（证券代码、买入价格及买入数量），提供给图 2-36 中显示证券账户的托管券商进行交易报盘操作，并点击“完成”。待托管券商通知报盘成功后，即身份认证成功。此步骤完成后，请通过主页的“网络投票”菜单进行意愿申报，具体操作指引请见本指引意愿申报章节。



图 2-36

三、线上意愿申报

截至权益登记日（2025年11月11日）下午收市时，已完成确权登记的投资者可在2025年11月14日至2025年12月4日期间每个交易日的9:00-15:00，可通过注册用户时选择的在线服务渠道登录后，在“网络投票”栏目点击“我的投票”，进入线上意愿申报界面就是否接受本次收购向公司申报意愿。

注意：未完成确权登记的投资者，无法使用本方式进行意愿申报。已通过线上申报方式完成意愿申报的投资者，不可通过线上申报方式再次申报、更改或撤销申报意愿。线上申报方式意愿申报时间结束后，不再另行开放。请投资者在申报时间内谨慎操作。

（一）中国结算网上营业厅意愿申报（机构投资者仅可通过该渠道申报意愿）

1. 用户身份认证完成后，点击主页上面菜单栏“网络投票”-“我的投票”进入网络投票专区。如图3-1所示。



图 3-1

2. 点击网络投票专区页面左侧的“我的投票”后，将图3-2红框处的“全部状态”调整为“投票中”，页面将会展示该投资者可进行投票的所有会议列表。投资者找到此次申报意愿的会议名称后，点击图3-2右侧的“投票”按钮，进入意愿申报页面。



图 3-2

3. 投资者可申报页面查看权益登记日当天的有效表决权数量（即该注册用户所绑定的一码通账户下已确认关联关系的证券账户中所持的“汇车退债”张数），以及“会议议案”栏目展示的此次意愿申报相关事项名称。点击页面右上角“我要投票”即可开始进行此次意愿申报。如图3-3所示。



图 3-3

4.在意愿申报页面，仅可选择“赞成”“反对”“弃权”三个选项之一进行意愿申报，如图 3-4 所示。

(1) 赞成。投资者选择“赞成”并点击提交的，即【表明该债券持有人同意接受公司按照《收购债券公告》中“汇车退债”收购方案规定的各项条件和约定收购其所持有的“汇车退债”，公司与债券持有人之间的收购协议达成，本次收购方案即对双方产生法律效力，公司将不再另行与债券持有人签署书面协议或其他法律文件，双方应当按照本次收购方案执行】。

(2) 反对或弃权。债券持有人选择“反对”或“弃权”并点击提交的，即【表明该债券持有人不同意接受公司收购其所持有的“汇车退债”】。

注意：选择“赞成”“反对”“弃权”三个选项之一后，点击“提交”，即完成意愿申报。点击“提交”后，不可通过本系统再次申报、更改或撤回申报意愿，请投资者谨慎选择。

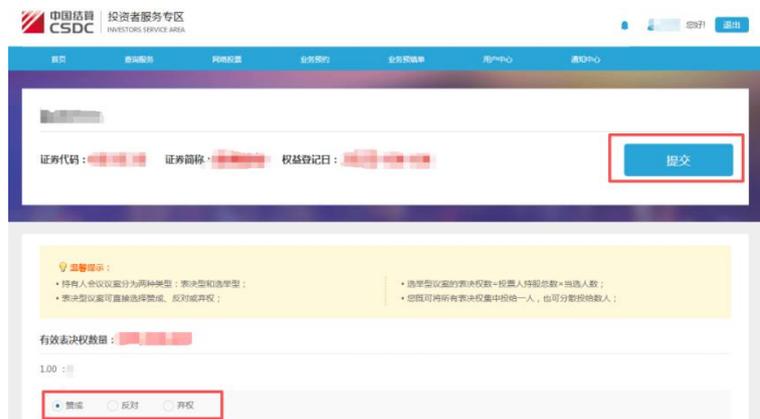


图 3-4

5.点击图 3-4 右上角“提交”按钮后，将弹窗提示，请仔细阅读图 3-5 所示提示内容，点击弹窗“确认”后，将不能通过本系统再次、修改、撤回相关操作。



图 3-5

6.确定提交后，将在右上角提示“恭喜您，投票成功！”即表示已完成本次线上意愿申报，将不能通过本系统再次、修改、撤回相关操作。页面将展示此次意愿申报的线上结果，如图 3-6 所示。

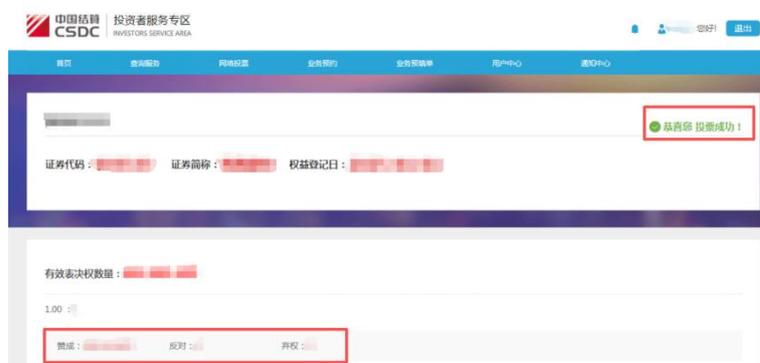


图 3-6

7.若用户想查询其线上意愿申报结果，可点击网络投票专区页面左侧的“我的投票”后，将图 3-7 左侧红框处的“全部状态”调整为“投票中”，页面将会展示该投资者可进行投票的所有会议列表。投资者找到此次申报意愿的会议名称后，点击图 3-7 右侧的“投票”按钮，进入意愿申报页面。在意愿申报页面点击图 3-8 右上角的“查看投票结果”按钮，即可查看此次意愿申报的的线上结果。



图 3-7

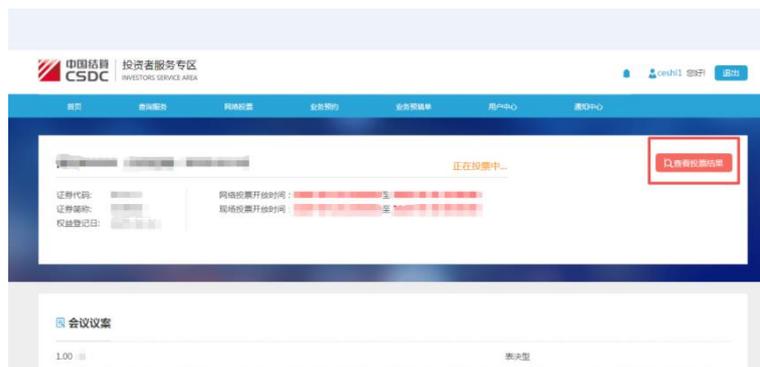


图 3-8

(二) 中国结算微信营业厅意愿申报（仅限个人用户）

1. 用户身份认证完成后，点击主页“网络投票”菜单栏进入网络投票专区。如图 3-9 所示。



图 3-9

2. 点击网络投票专区图 3-10 页面上方红框的“我的投票”后，页面将会展示该投资者可进行投票的所有会议列表。



3.

图 3-10

3. 在“我的投票”页面，将图 3-11 中状态选取为“投票中”，投资者找到此次申报意愿的会议名称后，点击图 3-11 的“投票”按钮，进入意愿申报页面。



图 3-11

4.投资者可申报页面查看权益登记日当天的有效表决权数量（即该注册用户所绑定的一码通账户下已确认关联关系的证券账户中所持的“汇车退债”张数），以及“会议议案”栏目展示的此次意愿申报相关事项名称。点击页面最下方“我要投票”即可开始进行此次意愿申报。如图 3-12 所示。



图 3-12

5.在意愿申报页面，仅可选择“赞成”“反对”“弃权”三个选项之一进行意愿申报，如图 3-13 所示。

（1）赞成。投资者选择“赞成”并点击提交的，即【表明该债券持有人同意接受公司按照《收购债券公告》中“汇车退债”收购方案规定的各项条件和约定收购其所持有的“汇车退债”，公司与债券持有人之间的收购协议达成，本次收购方案即对双方产生法律效力，公司将不再另行与债券持有人签署书面协议或其他法律文件，双方应当按照本次收购方案执行】。

（2）反对或弃权。债券持有人选择“反对”或“弃权”并点击提交的，即【表明该债券持有人不同意接受公司收购其所持有的“汇车退债”】。

注意：选择“赞成”“反对”“弃权”三个选项之一后，点击“提交”，即完成意愿申报。点击“提交”后，不可通过本系统再次申报、更改或撤回申报意愿，请投资者谨慎选择。

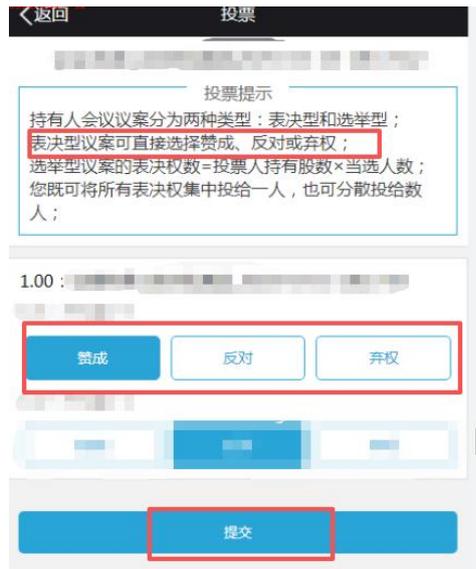


图 3-13

6. 点击图 3-13 的“提交”按钮后，将弹窗提示，请仔细阅读图 3-14 所示提示内容，点击“确认”后，将不能通过本系统再次、修改、撤回相关操作。



图 3-14

7. 确定提交后，即表示已完成本次线上意愿申报，将不能通过本系统再次、修改、撤回相关操作。页面将展示此次意愿申报的线上结果，如图 3-15 所示。



图 3-15

8.若用户想查询其线上意愿申报结果，可点击网络投票专区页面左上方的“我的投票”后，在“我的投票”页面，将图 3-16 中状态选取为“投票中”，投资者找到此次申报意愿的会议名称后，点击“投票”按钮，进入意愿申报页面。

在意愿申报页面点击图 3-17 的“查看投票结果”按钮，即可查看此次意愿申报的的线上结果。



图 3-16



图 3-17

(三) 中国结算 APP 意愿申报 (仅限个人用户)

1.用户身份认证完成后，点击主页“网络投票”，进入网络投票专区。如图3-18所示。



图 3-18

2.进入网络投票专区后，点击图3-19页面上方红框的“我的投票”后，页面将会展示该投资者可进行投票的所有会议列表。



图 3-19

3.在“我的投票”页面，将图3-20上方红框中状态选取为“投票中”，投资者找到此次申报意愿的会议名称后，点击图3-20下方红框中的“投票”按钮，进入意愿申报页面。



图 3-20

4.投资者可申报页面查看权益登记日当天的有效表决权数量（即该注册用户所绑定的一码通账户下已确认关联关系的证券账户中所持的“汇车退债”张数），以及“会议议案”栏目展示的此次意愿申报相关事项名称。点击页面最下方“我要投票”即可开始进行此次意愿申报。如图 3-21 所示。



图 3-21

5.在意愿申报页面，仅可选择“赞成”“反对”“弃权”三个选项之一进行意愿申报，如图 3-22 所示。

（1）赞成。投资者选择“赞成”并点击提交的，即【表明该债券持有人同意接受公司按照《收购债券公告》中“汇车退债”收购方案规定的各项条件和约定收购其所持有的“汇车退债”，公司与债券持有人之间的收购协议达成，本次收购方案即对双方产生法律效力，公司将不再另行与债券持有人签署书面协议或其他法律文件，双方应当按照本次收购方案执行】。

（2）反对或弃权。债券持有人选择“反对”或“弃权”并点击提交的，即【表明该债券持有人不同意接受公司收购其所持有的“汇车退债”】。

注意：选择“赞成”“反对”“弃权”三个选项之一后，点击“提交”，即完成意愿申报。点击“提交”后，不可通过本系统再次申报、更改或撤回申报意愿，请投资者谨慎选择。

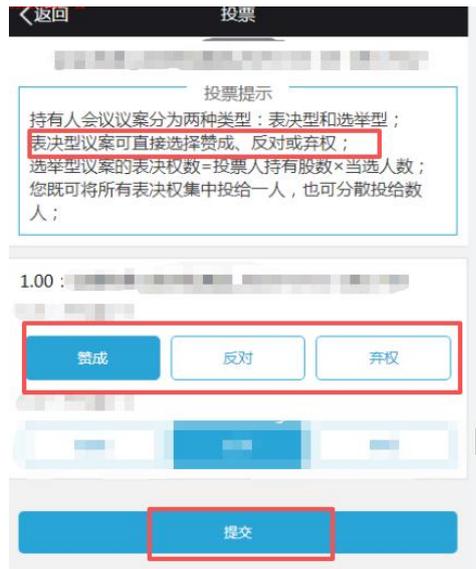


图 3-22

6. 点击图 3-23 的“提交”按钮后，将弹窗提示，请仔细阅读图 3-23 所示提示内容，点击“确认”后，将不能通过本系统再次、修改、撤回相关操作。

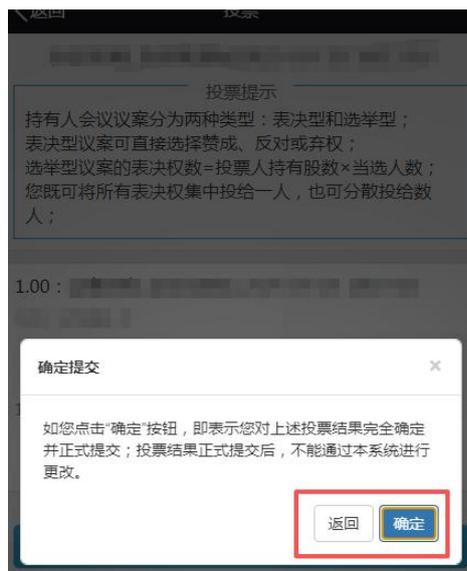


图 3-23

7. 确定提交后，即表示已完成本次线上意愿申报，将不能通过本系统再次、修改、撤回相关操作。页面将展示此次意愿申报的线上结果。如图 3-24 所示。



图 3-24

8.若用户想查询其线上意愿申报结果，可点击网络投票专区页面左上方的“我的投票”后，在“我的投票”页面，将图 3-25 中状态选取为“投票中”，投资者找到此次申报意愿的会议名称后，点击“投票”按钮，进入意愿申报页面。

在意愿申报页面点击图 3-26 的“查看投票结果”按钮，即可查看此次意愿申报的线上结果。



图 3-25



图 3-26

四、常见问题及解答

在中国结算 APP “在线客服” 菜单（点击首页右上角客服标识即可进入）中输入以下问题关键字，可获取操作指引视频。

（一）如果忘记中国结算用户注册用户名（即手机号）怎么办？

忘记注册用户名（即忘记注册手机号）的，首先在中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅、中国结算 APP 登录页选择“忘记用户名/密码”，选择“通过身份信息找回”，下一步输入身份认证信息，使用开立证券账户为 18 位居民身份证号码自然人用户建议使用银联身份认证方式。无法使用银联身份认证的自然人和机构用户建议使用建议交易报盘认证方式。上述找回用户名的方式均与第二章身份认证操作流程相同，网上营业厅登录请选择“我是投资者”。

中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅操作手册详见：中国结算网站（网址：www.chinaclear.cn）-投资者服务专区-网络投票服务-如何办理-投资者业务办理操作指南-《中国证券登记结算有限责任公司网上营业厅及微信营业厅用户手册》。

（二）如果忘记中国结算用户登录密码怎么办？

1.若未完成身份认证的用户，首先在中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅、中国结算 APP 登录页选择“忘记用户名/密码”，选择“通过注册手机号找回”输入原来手机号，通过手机验证码进行找回。

2.若已完成身份认证的用户，首先在中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅、中国结算 APP 登录页选择“忘记用户名/密码”，选择“通过注册手机号找回”输入原来手机号，下一步输入身份认证信息，使用开立证券账户为 18 位居民身份证号码自然人用户建议使用银联身份认证方式。无法使用银联身份认证的自然人和机构用户建议使用建议交易报盘认证方式。

上述找回登录密码的方式均与第二章身份认证操作流程相同，网上营业厅登录请选择“我是投资者”。

中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅操作手册详见：中国结算网站（网址：www.chinaclear.cn）-投资者服务专区-网络投票服务-如何办理-投资者业务办理操作指南-《中国证券登记结算有限责任公司网上营业厅及微信营业厅用户手册》。

（三）已登录但忘记登录密码导致无法设置安全码怎么办？

首先用户需先退出登录，然后在中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅、中国结算 APP 登录页选择“忘记用户名/密码”，选择“通过注册手机号找回”，输入原来手机号，下一步输入身份认证信息，使用开立证券账户为 18 位居民身份证号码自然人用户建议使用银联身份认证方式。无法使用银联身份认证的自然人和机构用户建议使用建议交易报盘认证方式。找回密码并登录后，即可设置安全码。

上述找回登录密码的方式均与第二章身份认证操作流程相同，网上营业厅登录请选择“我是投资者”。

中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅操作手册详见：中国结算网站（网址：www.chinaclear.cn）-投资者服务专区-网络投票服务-如何办理-投资者业务办理操作指南-《中国证券登记结算有限责任公司网上营业厅及微信营业厅用户手册》。

（四）忘记安全码怎么办？

首先，点击图 4-1 的“忘记安全码”？

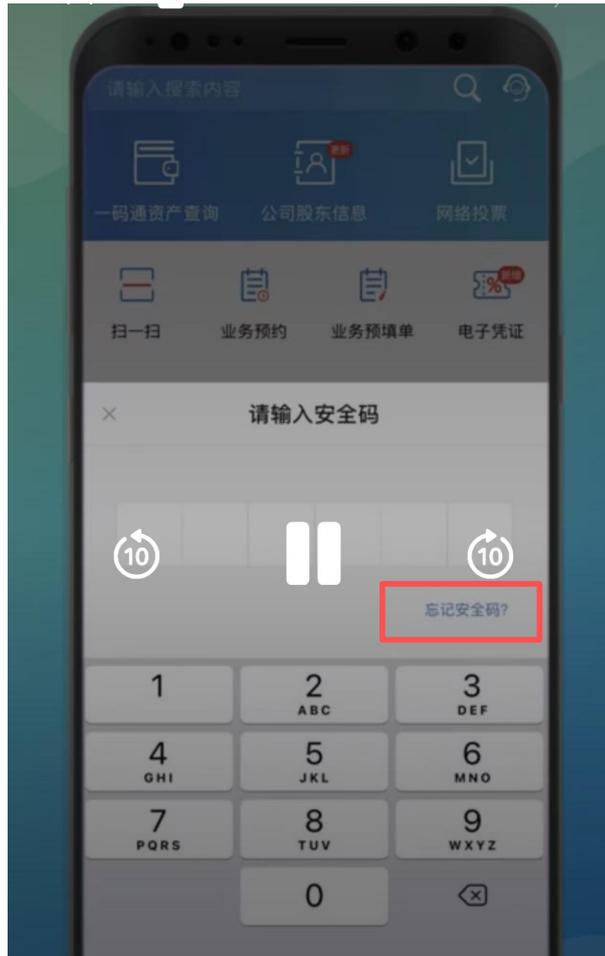


图 4-1

其次输入登录密码后，可重新设置安全码。如图 4-2 所示。



图 4-2

若忘记登录密码，首先用户需先退出登录，然后在中国结算网上营业厅、中

国结算微信营业厅、中国结算 APP 登录页选择“忘记用户名/密码”，选择“通过注册手机号找回”，输入原来手机号，下一步输入身份认证信息，使用开立证券账户为 18 位居民身份证号码自然人用户建议使用银联身份认证方式。无法使用银联身份认证的自然人和机构用户建议使用建议交易报盘认证方式。找回密码并登录后，即可设置安全码。

上述找回登录密码的方式均与第二章身份认证操作流程相同，网上营业厅登录请选择“我是投资者”。

中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅操作手册详见：中国结算网站(网址：www.chinaclear.cn)-投资者服务专区-网络投票服务-如何办理-投资者业务办理操作指南-《中国证券登记结算有限责任公司网上营业厅及微信营业厅用户手册》。

(五) 一码通被他人手机号绑定？一码通不知道绑在哪个手机号？

在中国结算微信营业厅、APP 登录页“我的-点击登录-找回密码”，选择“通过身份信息找回”，按要求输入姓名身份证号，选择通过银联进行身份认证，输入名下任意一张银行卡及对应在银行的预留手机号，点击获取验证码，按提示操作。系统会提示绑定您身份信息的手机号（可能为多个），选择您要解绑的手机号（即账号），点击“申请注销”，提交注销申请后，系统将于 30 分钟内注销，该一码通将被释放。30 分钟后您可以用其他手机号（即账号）绑定您的一码通，网上营业厅登录请选择“我是投资者”。

中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅操作手册详见：中国结算网站(网址：www.chinaclear.cn)-投资者服务专区-网络投票服务-如何办理-投资者业务办理操作指南-《中国证券登记结算有限责任公司网上营业厅及微信营业厅用户手册》。

(六) 一码通被用不了的/已注销手机号绑定怎么办？

在中国结算微信营业厅、APP 登录页“我的-点击登录-找回密码”，选择“通过身份信息找回”，按要求输入姓名身份证号，选择通过银联进行身份认证，输入名下任意一张银行卡及对应在银行的预留手机号，点击获取验证码，按提示操作。系统会提示绑定您身份信息的手机号（可能为多个），选择您要解绑的手机号（即账号），点击“申请注销”，提交注销申请后，系统将于 30 分钟内注销，该一码通将被释放。30 分钟后您可以用其他手机号（即账号）绑定您的一码通，网上营业厅登录请选择“我是投资者”。

中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅操作手册详见：中国结算网站(网址：www.chinaclear.cn)-投资者服务专区-网络投票服务-如何办理-投资者业务办理操作指南-《中国证券登记结算有限责任公司网上营业厅及微信营业厅用户手册》。

(七) 手机号已绑定了不知道谁的一码通怎么办？

投资者可以使用“找回密码”功能，选择“通过注册手机号找回”按要求输入您本人的身份证件号码，系统会提示“您输入的身份信息与注册手机号不匹配”，您可以选择“注销账号并重新注册”，输入手机验证码即可完成注销，30 分钟后即可重新注册并绑定本人一码通，网上营业厅登录请选择“我是投资者”。

中国结算网上营业厅、中国结算微信营业厅操作手册详见：中国结算网站(网址：www.chinaclear.cn)-投资者服务专区-网络投票服务-如何办理-投资者业务办理操作指南-《中国证券登记结算有限责任公司网上营业厅及微信营业厅用户手册》。

(八) 系统提示“经查询发现，一码通账户记录的身份信息与您提供的身份信息不完全匹配，建议您核对录入信息或赴委托交易证券公司等相关机构核实具体情况”怎么办？

该提示说明，投资者存在使用 15 位身份证开立的一码通及证券账户，如投资者不记得该账户，可就近选择任意证券公司查询投资者 15 位身份证的账户开立情况：

如果该账户有委托交易的证券公司，则投资者需前往委托交易的证券公司办理该账户的升位（交易日 15:00 前），升位后次日一交易日即可完成身份认证和网络投票等后续操作。

如果该账户没有委托交易的证券公司，则投资者可在办理查询的证券公司办理该账户的升位（交易日 15:00 前），升位后次日一交易日即可完成身份认证和网络投票等后续操作。

(九) 系统提示您的一码通已被绑定？

若投资者未进行实名认证，系统会弹窗提醒“完成实名认证后重新进行绑定操作”，完成实名认证后，系统会提示一码通被哪个用户（手机号）绑定。如果该手机号投资者不知道、不记得、已经不使用等，投资者可以在中国结算微信营业厅、APP 登录页选择“忘记用户名/密码”，选择“通过身份信息找回”，按要求输入姓名身份证号，选择通过银联进行身份认证，输入名下任意一张银行卡及对应在银行的预留手机号，点击获取验证码，按提示操作。系统会提示绑定您身份信息的手机号（可能为多个），选择您要解绑的手机号（即账号），点击“申请注销”，提交注销申请后，系统将于 30 分钟内注销，该一码通将被释放。30 分钟后您可以用其他手机号（即账号）绑定您的一码通。

(十) 系统提示您的身份证对应多个一码通怎么办？

建议投资者先进行实名认证，实名认证后，投资者可以选择该账户（即手机号）绑定哪个一码通，若选择的一码通已被绑定，则会提示该一码通被哪个账号绑定。如果绑定错了，投资者可以注销该账户重新绑定或换另一个手机号绑定另一个一码通。汇车退债的投资者建议先绑定有汇车退债持仓的一码通，完成意愿征集工作后，联系您的托管券商协助处理多一码通问题。