



关务通
电子口岸系列

“关务通”致力于：关企零距离，通关零障碍，关务零风险！



电子口岸 疑难解惑800例

“关务通·电子口岸系列”编委会◎编著

800 FAQs of E-port

多次调研 甄选企业常见电子口岸问题

结合案例图文深入讲解实用技巧

针对实务难点疑点，分门别类为企业答疑解惑

中国海关出版社



中国海关总署 中国国际贸易单一窗口



电子口岸 疑难解惑800例

中国海关总署 中国国际贸易单一窗口

中国海关总署 中国国际贸易单一窗口

中国海关总署 中国国际贸易单一窗口

中国海关总署 中国国际贸易单一窗口

中国海关总署 中国国际贸易单一窗口

中国海关总署 中国国际贸易单一窗口

电子口岸 疑难解惑800例

“关务通·电子口岸系列”编委会◎编著

中国海关出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电子口岸疑难解惑 800 例 / “关务通·电子口岸系列”编委会编著.
—2 版. —北京: 中国海关出版社, 2014. 10
(关务通·电子口岸系列丛书)
ISBN 978-7-5175-0039-1

I. ①电… II. ①关… III. ①电子政务-应用-海关管理-口岸管理-中国
IV. ①F752.5-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 230880 号

电子口岸疑难解惑 800 例

DIANZI KOUAN YINANJIEHUO 800 LI

作 者: “关务通·电子口岸系列”编委会

总 策 划: 谭 宁

策划团队: 郭 坤 马 超

责任编辑: 马 超

责任监制: 王岫岩

美术编辑: 张 帆

出版发行: 中国海关出版社

社 址: 北京市朝阳区东四环南路甲 1 号

邮政编码: 100023

网 址: www.hgcbs.com.cn; www.hgbookvip.com

编 辑 部: 0106519442-7585 (电话)

01065194234 (传真)

发 行 部: 01065194221/4238/4246 (电话)

01065194233 (传真)

社办书店: 01065195616/5127 (电话/传真)

01065194262/63 (邮购电话)

北京市建国门内大街 6 号海关总署东配楼一层

印 刷: 北京京都六环印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 21.75

字 数: 328 千字

版 次: 2014 年 11 月第 1 版

印 次: 2014 年 11 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5175-0039-1

定 价: 48.00 元



海关版图书, 版权所有, 侵权必究
海关版图书, 印装错误可随时退换

【第二版】

“关务通·电子口岸系列”编委会

主 任 肖逢刚

副主任 刘晓平 韩 坚 白建军 王 可

委 员 常世慧 王赞洲 胡 伟 陈志林 刘军辉

邢 巍 陈 晞 郑宇峰 梁 明

“关务通·电子口岸系列”统审组

成 员 （按姓氏笔画排序）

方晓丽 李 彬 李 静 张 勇 周金萍

郝大兵

“关务通·电子口岸系列”编写组

成 员 （按姓氏笔画排序）

于春光 王永来 王玲玲 王燕娜 司丽丽

朱 彪 朱肖辉 刘 姗 纪光辉 杨 萌

杨方雷 李西锋 吴春林 沈 晗 沈丽平

张 波 张云芳 胡景利 姜绍真 高 冰

彭 雯 路震宇

【第一版】

“关务通·电子口岸系列”编委会

主 任 肖逢刚

副主任 刘晓平 韩 坚 康 川 张彦平 白建军

委 员 常世慧 王赞洲 杨文晖 沈 威 王 可

邢 巍 王明全 郑宇峰 梁 明

“关务通·电子口岸系列”统审组

成 员 (按姓氏笔画排序)

王 雷 王政远 甘黎妍 龙 玄 李新云

沈维嘉 张 波 张润秋 周金萍 郭 宏

胡景利 董 云 傅元良 熊 涛 穆传利

“关务通·电子口岸系列”编写组

成 员 (按姓氏笔画排序)

于春光 马 艳 王永来 王会君 王玲玲

毛 杰 冯 强 刘 兴 刘 姗 纪光辉

吕 斌 任珊珊 朱 彪 朱肖辉 杨 萌

苏恒通 吴春林 沈丽平 张云芳 张文杰

张留培 林丰强 欧廷如 金 毅 赵京波

姜绍真 徐 霖 翁蓓露 高 冰 高 静

彭 雯 舒盛辉 鲁 威 路震宇 滕 静

戴胜敏

第二版前言

“关务通·电子口岸系列”丛书作为面向广大电子口岸用户，为用户工作和学习提供业务指导的官方图书，自 2012 年首次出版发行以来，已经进行了四次加印，受到社会各界的广泛好评。

自党的十八大以来，在全面深化改革的大背景下，进出口领域的改革步伐不断加快，党的十八届三中全会明确要求口岸管理相关部门要实现“信息互换、监管互认、执法互助”，海关正在加快推进上海自贸区监管服务制度创新、京津冀区域通关一体化、国际贸易“单一窗口”建设、关检合作“三个一”等一系列重大业务改革，这都为电子口岸建设创造了全新的发展机遇。在此期间，电子口岸根据中央关于口岸管理工作的新要求，紧跟海关一系列业务改革的步伐，对相关系统功能进行了调整优化，并不断深化应用，优化服务，相继开发了两岸海关原产地联网核查系统、香港海关葡萄酒通关征税便利措施网上申报系统等新项目，为加强政府监管、便捷企业通关提供了更加有力的支持。

为了便于电子口岸用户及时了解电子口岸业务及系统操作的变化，中国电子口岸数据中心邀请有丰富一线工作经验的专家，结合当前海关业务改革和电子口岸的最新发展，对“关务通·电子口岸系列”丛书进行了修订，希望能够为电子口岸用户提供具有针对性的通关指导。

《电子口岸疑难解惑 400 例》出版至今，受到了社会各界读者的青睐，同时也收到了诸多热心读者的咨询和建议。此次再版，编者结合当前电子口岸的最新发展成果和企业用户的宝贵意见，对本书进行了精心修订，并将其更名为《电子口岸疑难解惑 800 例》。

此次再版，编者主要对其中的第一章第三节计算机配置和软件安装、第二章联网核查系统、第三章通关项目、第四章加工贸易项目及第五章第一节保税监管平台等的内容进行了及时的更新，删除了目前已经取消的出口收结汇、网上支付板块，并对第三章第五节公自用物品系统和第六节新



企管系统的内容进行了细化完善。编者还结合当下电子口岸业务的发展情况，新增了保税物流系统、热点问题解答（如京津冀一体化、通关无纸化等问题）和客服热线员工工作手记等章节。

作为凝结了编者大量心血的一本精品图书，本书的特点体现在：紧密跟进新系统、新项目，使企业及时掌握最新操作规程；准确追踪新政策、新热点，使企业了解电子口岸前沿动态；深入挖掘出现的高频问题，使企业自主掌握解决问题的本领；全面把握新业务、新发展，通过客服工作者手记详细解读海关多发问题；细心斟酌文字表达和段落结构，增强本书的准确性和可读性。此外，编者在改版过程中，还对原书的部分字段进行了修正。

根据海关总署令第 221 号《中华人民共和国海关报关单位注册登记管理规定》，自 2014 年 3 月 13 日起所有从事报关业务的报关员更名为报关人员。至此，2005 年 3 月 31 日出台的海关总署令第 127 号《中华人民共和国海关对报关单位注册登记管理规定》，同时废止。报关人员是指报关单位向海关备案，专门负责办理所在单位报关业务的人员。本书在编写过程中，考虑到读者的阅读习惯和业内通俗说法，继续沿用“报关员”这一称呼，其含义等同于“报关人员”。特此说明。

本书第一版主要由中国电子口岸数据中心北京数据分中心（以下简称北京数据分中心）负责撰写，此次改版再次由北京数据分中心王玲玲、王永来、杨方雷等数位长期从事电子口岸综合业务和客户服务工作的编者共同完成撰写、统稿和多次筛改、完善工作。该书在编写出版的过程中得到了北京数据分中心邢巍主任、胡景利副主任和北京数据分中心综合财务办公室吴春林主任的大力支持和帮助，也得到了中国电子口岸数据中心客服管理处的全力配合及指导，该处的“客服之星”和业务骨干也参与了本书的问题筛选、研究讨论及最终定稿，使整书更具有权威性和借鉴性。在此，我们特向中国电子口岸数据中心客服管理处胡伟处长、周金萍副处长、路震宇、纪光辉、刘姗等同志表示由衷感谢。

为使本书内容更加符合当下电子口岸企业用户的需求，编者对第一版图书进行了合理的删增。由于时间仓促，水平有限，不妥之处在所难免，恳请读者批评指正。

编 者
2014.7

第一版前言

读者您好，欢迎走进中国电子口岸。阅读此书前，相信您早已听说或接触过电子口岸，但也许您对电子口岸的认识还带着一些模糊和疑问，我们将通过此书的答疑解惑呈现给您一个更加清晰与具体的认知。

电子口岸是经国务院批准，由海关总署会同 14 个部委共同建设的跨部门、跨地区、跨行业信息平台。它依托国家信息公共网络，将进出口管理流、资金流、货物流集中存放于一个数据库中，实现进出口相关管理部门间与大通关流程相关的数据共享和联网核查，并向进出口企业提供预录入、报关申报、网上支付、出口退税、信息查询等“一站式”服务的集口岸通关执法管理与相关物流商务服务于一体的大通关统一信息平台。截至“十一五”末，中国电子口岸平台已实现与 13 个国家主要口岸管理部门、15 家商业银行，以及香港工贸署、澳门经济局和欧盟委员会税收与关税联盟总司的联网，开发联网应用项目 23 个，累计入网企业 66.4 万余家，日均处理单证 130 多万笔，基本实现了大通关关键环节的联网核查和网上办事。

中国电子口岸数据中心每年会接听 60 余万个热线咨询电话，主要集中在业务咨询、业务操作、异常问题处理等方面。由此可见，企业迫切需要一套电子口岸方面的教材，以指导其开展日常的进出口业务。为了让广大电子口岸用户更全面、更正确地了解电子口岸，中国电子口岸数据中心特组织编写了“关务通·电子口岸系列”丛书，其作为电子口岸唯一指定的正版官方图书，极具实用性和可读性，相信一定会让读者受益匪浅。

随着电子口岸上线项目和入网企业日益增多，各类用户在系统应用中的问题也逐步增加。如何更快速准确地办理电子口岸入网手续，如何更清晰地掌握各系统的操作规程，如何更好地利用电子口岸平台办理各类业



务，如何自主地解决系统使用过程中遇到的一些异常情况，已成为企业急需了解的课题。

为进一步服务广大企业，减少电子口岸应用过程中可能遇到的疑难问题，帮助企业更加高效地使用电子口岸系统，我们特征集全国各地电子口岸用户在系统使用过程中累积出现过的疑难问题，并紧密结合电子口岸客服热线中咨询率较高的典型问题予以汇总、分类，精选出 400 例，撰成此书，以供参考。

本书具有较高的权威性和实用性，书中所举问题涵盖了电子口岸相关概念解析、电子口岸入网审批、身份认证设备使用、各类系统操作实例、系统相关业务知识等各个方面。全书在简述电子口岸的概况和产生背景的基础上，重点选取了用户办理电子口岸入网时会出现的各类问题以解决企业在应用前期的相关疑问，再切入到用户在业务办理过程中会使用到的电子口岸各类系统，以五大章二十五节的清晰脉络呈现给用户，方便各类企业对号入座，有针对性地查找相关问题及解答。

本书作为“关务通·电子口岸系列”丛书中的一本，建议与《电子口岸实用功能》、《电子口岸实务操作与技巧——通关篇》、《电子口岸实务操作与技巧——加贸篇》配套使用，不仅可以帮助企业全面了解电子口岸的情况，准确操作电子口岸相关业务系统，解决实际难题，而且可供电子口岸工作人员及高校相关专业学生参考。

相信本书能为电子口岸用户日常作业带来实际、具体的辅助作用。由于时间仓促，书中难免存在错漏之处，希望读者提出宝贵意见和建议，联系邮箱：guanwutong@mail.customs.gov.cn。

编 者

2012.9

目 录

第一章 电子口岸入网常见问题	1
第一节 用户办理入网问题	1
一、新用户办理入网问题	1
二、信息变更相关问题	6
第二节 IC 卡与读卡器问题	7
一、电子口岸企业 IC 卡	7
二、更多 IC 卡类别	10
三、报关员 IC 卡	12
四、电子口岸读卡器	13
第三节 计算机配置和软件安装	28
一、硬件配置要求	28
二、安全数据库问题	28
三、客户端安装问题	31
第四节 身份验证常见问题	33
一、输入密码时异常提示	33
二、设备识别时异常提示	36
第五节 用户登录错误提示集锦	39
一、网页错误提示	39
二、预录入系统登录错误提示	41
第六节 QP 产品激活管理	43
一、QP 系统激活问题	43
二、激活时报错情况处理	43



第二章 联网核查系统常见问题	45
第一节 出口收汇	45
一、系统操作常见问题	46
二、系统操作异常问题	46
第二节 出口退税	48
一、出口退税常用知识解析	49
二、系统操作基本常识	50
三、系统操作异常情况处理	52
第三节 进口付汇	56
一、进口付汇业务常识解析	56
二、系统操作基本常识	58
三、系统操作异常情况处理	59
第四节 进口增值税	59
一、进口增值税常用知识解析	60
二、系统操作常见问题	61
三、异常状态及报错处理	62
第三章 通关项目常见问题	64
第一节 报关申报（报关单、转关单）	64
一、报关相关业务常用知识解析	65
二、系统操作常见问题	72
三、数据调用、回执异常情况处理	79
四、删改单操作涉及问题	80
五、退单的错误提示代码集锦	80
第二节 快件管理	88
一、快件业务常用知识解析	88
二、系统安装及授权相关问题	90
三、系统操作常见问题	91
四、错误提示代码集锦	94
第三节 新舱单系统及运输工具动态管理系统	97



一、舱单相关业务常用知识解析	98
二、新舱单系统的使用申请及授权问题	99
三、系统操作常见问题	101
四、状态异常、错误提示集锦	104
第四节 减免税管理	106
一、减免税业务常用知识解析	106
二、系统操作常见问题	108
三、状态异常、错误提示集锦	112
第五节 公自用物品系统	115
一、公自用物品系统业务常用知识解析	116
二、系统操作常见问题	117
第六节 新企管系统	122
一、新企管系统业务常用知识解析	122
二、业务办理注意事项	123
三、系统操作常见问题	124
 第四章 加工贸易项目常见问题	127
第一节 电子账册	127
一、电子账册业务常用知识解析	128
二、系统操作常见问题	132
三、数据变更相关问题	134
四、状态异常、错误提示集锦	134
第二节 电子手册	146
一、备案相关问题	146
二、系统操作常见问题	147
三、状态异常、错误提示集锦	148
第三节 无纸化手册	150
一、系统操作常见问题	151
二、数据变更的相关问题	169
三、状态异常、错误提示集锦	171



第四节 内销征税管理	179
一、内销征税业务常见问题	179
二、系统操作常见问题	180
三、错误提示集锦	184
第五节 深加工结转	187
一、深加工结转业务常见问题	188
二、系统相关表格表体及编号规则	190
三、系统录入、申报相关问题	192
四、错误提示集锦	196
第六节 保税物流管理系统	199
一、业务常识解析	200
二、各地区保税物流系统常见问题解析	201
第五章 区域项目用户常见问题	207
第一节 保税监管平台	207
一、保税监管业务常用知识解析	207
二、仓库基本信息备案及操作员备案	210
三、清单报关单填写规范及保税仓备案	212
四、系统操作常见问题	214
五、状态异常处理及错误提示代码	217
第二节 公路口岸	222
一、公路口岸业务常用知识解析	223
二、系统版本与登录问题	224
三、异地企业使用系统问题	224
四、数据录入与申报问题	225
五、承运相关问题	229
六、错误提示代码集锦	229
第六章 热点解答	235
第一节 京津冀海关区域通关一体化改革	235



一、京津冀海关区域通关一体化相关政策解读	236
二、区域通关一体化业务操作相关问题	238
三、异地加工贸易相关问题解析	239
第二节 通关无纸化	240
一、业务常用知识解析	240
二、系统操作基本常识	244
三、系统操作常见问题	244
第七章 客服工作手记	246
TOP50——咨询频率最高问题 50 例	262
问题索引	265
附 录 中国电子口岸数据中心各分中心客服热线	322

第一章 电子口岸入网常见问题

也许您是一家新企业，还不知道如何成为我们电子口岸的用户；也许您刚办理完入网，但是在使用初期遇到了一些疑难问题；也许您已是电子口岸的老用户，但是发生了需要变更、延期等后续情况……那么请您静下心来了解一下本章所介绍的入门知识。

电子口岸应用项目从大类上可分为电子口岸执法系统和预录入申报系统，每个系统下又有很多子系统。无论用户使用哪个系统，首先均须取得电子口岸入网资格，经过资质审批办理身份证明——IC 卡或 IKEY 后，方可获得享受电子口岸服务的“许可证”。那么如何办理入网手续？这张“许可证”允许享受的服务范围是什么？这张“许可证”的有效期是多久？用“许可证”却无法登录网页或客户端系统时该怎么办？也许您迫切地想知道如何解决诸如此类的问题，下面我们将为您一一解答。

第一节 用户办理入网问题

一、新用户办理入网问题

例 1. 我是一家新企业，想办理电子口岸入网，可以找谁咨询？

答：您可以到所在地的数据分中心制卡窗口咨询。分中心及制卡点联系电话，您可登录中国电子口岸网站 <http://www.chinaport.gov.cn>（如图 1-1 所示）查询，或直接拨打中国电子口岸数据中心（以下简称数据中心）客服热线 010-95198 咨询。



图 1-1 中国电子口岸网站

例 2. 我该如何办理中国电子口岸的入网手续?

答: (1) 企业提出入网申请: 请您登录中国电子口岸网站 <http://www.chinaport.gov.cn> 下载或到所在地的数据分中心制卡窗口领取中国电子口岸企业情况登记表和中国电子口岸企业 IC 卡登记表, 如实填写后由企业法人签字并加盖公章。其中, 中国电子口岸企业 IC 卡登记表须填写企业法人卡持卡人信息及企业操作员卡持卡人信息, 申请企业法人卡只需要填写“法人卡持卡人基本信息”栏, 申请企业操作员卡需要填写“操作员卡