



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400例

“关务通·电子口岸系列”编委会◎编著

400 FAQs of E-port

**多次调研** 甄选企业常见电子口岸问题

结合图文深入讲解**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

# 电子口岸 疑难解惑400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 400 例 / “关务通·电子口岸系列”编委会编著.  
—北京: 中国海关出版社, 2012. 9  
(“关务通·电子口岸系列”丛书)  
ISBN 978-7-80165-910-1

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 (2012) 第 221519 号

## 电子口岸疑难解惑 400 例

DIANZI KOUAN YINANJIEHUO 400 LI

作 者: “关务通·电子口岸系列”编委会

总 策 划: 谭 宁

策划团队: 钟 刘 刘 倩 马 超 冯 楠

责任编辑: 刘 倩 冯 楠

责任监制: 王岫岩

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.hgcbss.com.cn](http://www.hgcbss.com.cn); [www.hgbookvip.com](http://www.hgbookvip.com)

编 辑 部: 01065194259 (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: 12.25

字 数: 185 千字

版 次: 2012 年 11 月第 1 版

印 次: 2012 年 11 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80165-910-1

定 价: 38.00 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

## “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 珊 纪光辉

吕 斌 任姗姗 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 路镇宇 滕 静

戴胜敏

# 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杂症，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经典问题予以汇总、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”从书中的一本，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

# 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 计算机配置和客户端安装 ..... | 28 |
| 一、硬件配置要求 .....        | 28 |
| 二、客户端安装问题 .....       | 28 |
| 第四节 身份验证常见问题 .....    | 30 |
| 一、输入密码时异常提示 .....     | 30 |
| 二、设备识别时异常提示 .....     | 34 |
| 第五节 用户登录错误提示集锦 .....  | 36 |
| 一、网页错误提示 .....        | 36 |
| 二、预录入系统登录错误提示 .....   | 38 |
| 第六节 QP 产品激活管理 .....   | 40 |
| 一、QP 系统激活问题 .....     | 40 |
| 二、激活时报错情况处理 .....     | 41 |



|                       |    |
|-----------------------|----|
| <b>第二章 联网核查系统常见问题</b> | 42 |
| 第一节 出口收汇              | 42 |
| 系统操作常见问题              | 43 |
| 第二节 出口收结汇             | 43 |
| 一、出口收结汇常用知识解析         | 44 |
| 二、系统操作常见问题            | 45 |
| 第三节 出口退税              | 46 |
| 一、出口退税常用知识解析          | 46 |
| 二、系统操作基本常识            | 46 |
| 三、系统操作异常情况处理          | 47 |
| 第四节 进口付汇              | 48 |
| 一、系统操作基本常识            | 49 |
| 二、系统操作异常情况处理          | 49 |
| 第五节 进口增值税             | 50 |
| 一、进口增值税常用知识解析         | 50 |
| 二、系统操作常见问题            | 51 |
| 三、异常状态及报错处理           | 52 |
| 第六节 网上支付              | 53 |
| 一、网上支付常用知识解析          | 53 |
| 二、系统操作基本常识            | 54 |
| 三、状态异常、错误提示集锦         | 57 |
| <b>第三章 通关项目常见问题</b>   | 60 |
| 第一节 报关申报（报关单、转关单）     | 60 |
| 一、报关相关业务常用知识解析        | 61 |
| 二、系统操作申报环节常见问题        | 61 |
| 三、数据调用、回执异常情况处理       | 63 |
| 四、删改单操作涉及问题           | 64 |
| 五、退单的错误提示代码集锦         | 64 |
| 第二节 快件管理              | 69 |



|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 一、快件业务常用知识解析 .....         | 70  |
| 二、系统安装及授权相关问题 .....        | 70  |
| 三、系统操作常见问题 .....           | 71  |
| 四、错误提示代码集锦 .....           | 72  |
| 第三节 新舱单系统及运输工具动态管理系统 ..... | 73  |
| 一、舱单相关业务常用知识解析 .....       | 73  |
| 二、新舱单系统使用申请及授权相关问题 .....   | 74  |
| 三、系统操作常见问题 .....           | 75  |
| 四、状态异常、错误提示集锦 .....        | 77  |
| 第四节 减免税管理 .....            | 77  |
| 一、减免税业务常用知识解析 .....        | 78  |
| 二、系统操作常见问题 .....           | 78  |
| 三、状态异常、错误提示集锦 .....        | 82  |
| 第五节 公自用物品系统 .....          | 84  |
| 第六节 新企管系统 .....            | 85  |
| <br>第四章 加工贸易项目常见问题 .....   | 87  |
| 第一节 电子账册 .....             | 87  |
| 一、电子账册业务常用知识解析 .....       | 88  |
| 二、系统操作常见问题 .....           | 89  |
| 三、数据变更相关问题 .....           | 91  |
| 四、状态异常、错误提示集锦 .....        | 91  |
| 第二节 电子手册 .....             | 95  |
| 一、备案相关问题 .....             | 95  |
| 二、系统操作常见问题 .....           | 96  |
| 三、状态异常、错误提示集锦 .....        | 97  |
| 第三节 无纸化手册 .....            | 98  |
| 一、系统操作常见问题 .....           | 99  |
| 二、数据变更相关问题 .....           | 111 |
| 三、状态异常、错误提示集锦 .....        | 112 |



|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 第四节 内销征税管理 .....                 | 114 |
| 一、内销征税业务常见问题 .....               | 114 |
| 二、系统操作常见问题 .....                 | 115 |
| 三、错误提示集锦 .....                   | 117 |
| 第五节 深加工结转 .....                  | 118 |
| 一、深加工结转业务常见问题 .....              | 119 |
| 二、系统相关表格表体及编号规则 .....            | 120 |
| 三、系统录入、申报相关问题 .....              | 121 |
| 四、错误提示集锦 .....                   | 124 |
| <br>第五章 区域项目用户常见问题 .....         | 126 |
| 第一节 保税监管平台 .....                 | 126 |
| 一、保税监管业务常用知识解析 .....             | 126 |
| 二、仓库基本信息备案及操作员备案 .....           | 127 |
| 三、清单报关单填写规范及保税仓备案 .....          | 128 |
| 四、系统操作常见问题 .....                 | 131 |
| 五、状态异常处理及错误提示代码 .....            | 133 |
| 第二节 公路口岸 .....                   | 137 |
| 一、公路口岸业务常用知识解析 .....             | 137 |
| 二、系统版本与登录问题 .....                | 138 |
| 三、异地企业使用系统问题 .....               | 139 |
| 四、数据录入与申报问题 .....                | 140 |
| 五、承运相关问题 .....                   | 143 |
| 六、错误提示代码集锦 .....                 | 144 |
| <br>附 录 中国电子口岸数据中心各分中心客服热线 ..... | 150 |
| <br>问题索引 .....                   | 152 |

# 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“操作员卡持卡人基本信息”栏及其下面内容。企业如果需要申请多张操作员卡，则须给操作员每人填写一份。

(2) 企业信息备案：请您到所在地的数据分中心制卡窗口进行企业信息备案工作。各类企业进行备案须携带的文件（正本或副本的原件及其复印件）有所不同。一般要求带齐以下证件及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：

- ①中华人民共和国组织机构代码证；
- ②企业法人营业执照；
- ③税务登记证或外商投资企业税务登记证；
- ④中华人民共和国海关进出口收发货人报关注册登记证书；
- ⑤对外贸易经营者备案登记表或中华人民共和国外商投资企业批准证书。

数据分中心制卡窗口根据您所提供的上述材料开展企业信息备案工作，并生成中国电子口岸企业入网资格审查记录表，由企业交到技术监督局、工商局、税务局审批。

(3) 入网资格审批：请您持中国电子口岸企业入网资格审查记录表，并分别携带中华人民共和国组织机构代码证、企业法人营业执照或企业营业执照、税务登记证或外商投资企业税务登记证到所在地技术监督局、工商局、税务部门进行企业入网资格审批。

(4) 制作电子口岸 IC 卡：请您持经所在地技术监督局、工商局、税务局审批的中国电子口岸企业入网资格审查记录表到所在地的数据分中心制卡窗口制作电子口岸 IC 卡。

(5) 业务权限审批：进出口企业、外贸中介服务企业发展海关业务之前必须由海关部门进行相关应用权限审批工作。此外，如需要办理外汇、外贸等相关业务，也必须分别到上述业务部门进行审批。



#### 小贴士

您须携带相应证件及文件，如中华人民共和国海关进出口收



发货人报关注册登记证书、对外贸易经营者备案登记表或中华人民共和国外商投资企业批准证书、中国电子口岸企业入网资格审查记录表、外汇核销资格证明等，到所在地海关、外经贸、外汇部门进行审批。

(6) 企业领取 IC 卡等软硬件设备：企业领卡人持单位介绍信、本人身份证明到所在地的数据分中心制卡窗口，缴纳 IC 卡、读卡器、客户端软件的成本费用后，领取上述软硬件设备。

(7) 安全技术接入通道注册：企业登录中国电子口岸网站办理业务之前，还须进行安全技术接入通道注册——在中国电子口岸网站完成新系统注册。



**小贴士** | 各地具体操作有所不同，请您提前致电当地数据分中心制卡窗口具体咨询后办理。

### 例 3. 不同类型企业在入网审批备案时所须携带的证件有何区别？

答：(1) 进出口企业、外贸中介服务企业的须携带：

- ①企业法人营业执照或企业营业执照；
- ②税务登记证或外商投资企业税务登记证；
- ③中华人民共和国组织机构代码证，包括电子副本 IC 卡；
- ④报关单位登记注册证明，如果企业有报关员，须带报关员证；
- ⑤企业负责人签字并加盖公章的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；
- ⑥企业如需要办理外经贸或外汇管理等部门业务，还须分别提供中华人民共和国进出口企业资格证书或中华人民共和国外商投资企业批准证书或对外贸易经营者备案登记表、外汇核销资格证明等文件资料。

(2) 加工贸易企业、外贸货主单位须携带：

- ①企业法人营业执照或企业营业执照；
- ②税务登记证或外商投资企业税务登记证；
- ③中华人民共和国组织机构代码证，包括电子副本 IC 卡；
- ④企业负责人签字并加盖公章的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；

⑤企业如需要办理海关、外经贸或外汇管理等部门业务，还须分别提供报关单位登记注册证明（如果企业有报关员，须带报关员证）、中华人民共和国进出口企业资格证书或中华人民共和国外商投资企业批准证书或对外贸易经营者备案登记表、外汇核销资格证明等文件资料。

例 4. 我是一家新入网企业，已经向审批部门申报我公司信息，但审批部门查询不到相关信息，从而无法审批，怎么办？（比如：企业录完工商端信息申报后，工商局审核时看不到信息，如图 1-2 所示）

答：这主要是因为企业申报的工商局并不是主管本企业的工商局。请您联系申报错误的工商局退单，然后您在修改单据后重新申报，或者致电数据中心客服热线 010-95198 并发送传真说明情况，由技术支持人员帮助修改为正确的工商局。

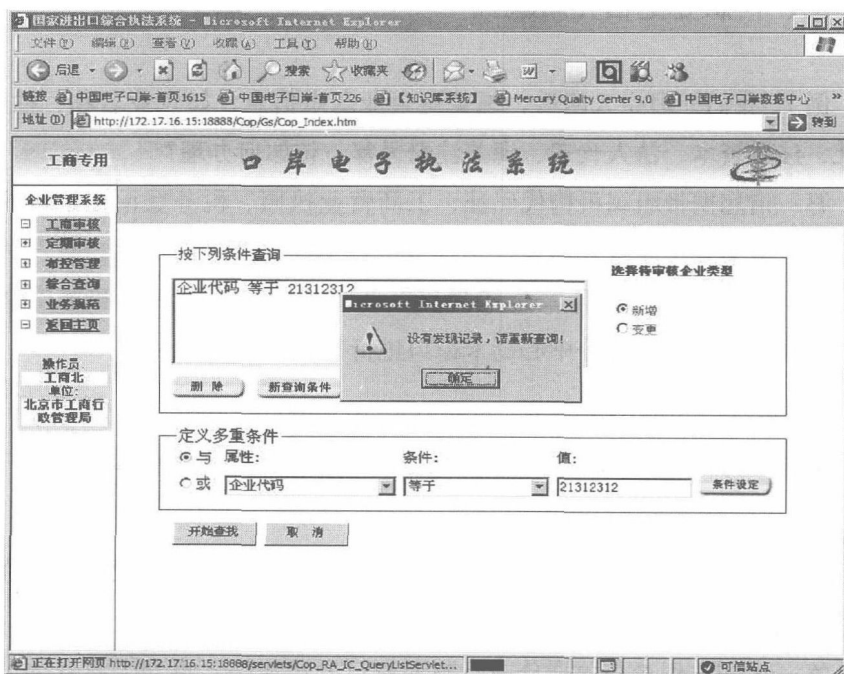


图 1-2 报错截图



**例 5. 我公司的税务证只有地税证，没有国税证，该如何办理电子口岸卡？**

答：请您直接到当地数据分中心制卡窗口让预录入人员把信息录入到国税栏目里面，不需要去国税局盖章，到制卡中心来办理制卡就可以了。

**例 6. 电子口岸业务权限审批是如何进行的？**

答：请您本人或委托当地数据分中心用企业法人卡登录中国电子口岸身份认证系统，使用“数据备案”功能向相关业务部门进行企业和 IC 卡等信息的备案，并分别携带报关单位登记注册证明、中华人民共和国进出口企业资格证书或中华人民共和国外商投资企业批准证书或对外贸易经营者备案登记表、外汇核销资格证明等文件到所在地海关、外贸部门、外汇部门进行相关业务部门的审批工作。

## 二、信息变更相关问题

**例 7. 我们办理完入网后，想变更企业基本信息，如企业名称、性质、地址、注册资本、法人代表、海关注册号等，该如何办理？**

答：请您携带组织机构代码证、工商营业执照、税务登记证、对外贸易经营者备案登记表或外商投资企业批准证书、海关进出口货物收发货人报关注册登记证书的原件及复印件，以及法人卡、操作员卡和单位介绍信，前往所在地的数据分中心制卡窗口进行数据变更。



**小贴士** | 若法人代表变更还需提交法人身份证件的原件及复印件。

**例 8. 我公司原来在青岛地区办理入网，现在由于企业迁址，需要在上海办理入网，该怎么办？**

答：请您先到青岛数据分中心制卡窗口办理注销，再到上海数据分中心制卡窗口办理入网手续。



**例 9. 我公司更改了新的海关编码，但用旧的海关编码办理的业务还没有完成，同时还需要用新的海关编码办理业务，该如何处理？**

答：（1）您用旧的海关编码办理业务时，可以持单位介绍信（介绍信注明新旧海关编码）和 IC 卡到所在地的数据分中心制卡窗口，将海关编码变更成原来的旧号，去主管海关和外汇局审批企业备案。

（2）您也可到所在地的数据分中心制卡窗口申请双号并行，在备案海关编码时需要将两个海关编码以“&”号加以连接。

## 第二节 IC 卡与读卡器问题

### 一、电子口岸企业 IC 卡

电子口岸企业 IC 卡（以下简称企业 IC 卡）是指使用中国电子口岸的企业及其人员，通过备案申请取得的存储有用户信息的智能卡。企业 IC 卡是企业在网上使用的身份证和印章，其内部存有企业用户的密钥和证书，可进行身份认证及数字签名，是企业办理网上业务时明确法律责任、保护企业合法权益的重要用具，企业必须妥善保存和管理。

企业 IC 卡又可分为企业法人卡和企业操作员卡（以下分别简称为法人卡和操作员卡）。

**例 10. 一张企业 IC 卡/IKEY（U 盘式 IC 卡）的有效期是多长时间？到期后该怎么办？**

答：一张企业 IC 卡/IKEY 的有效期为 2 年。到期后企业须持 IC 卡到当地数据分中心制卡窗口办理延期。



#### 小贴士

有些制卡窗口还需携带相关证件，请致电当地数据分中心制卡窗口具体咨询后办理。