

中国（辽宁）国际贸易 单一窗口用户手册

问题清零系统（企业端）

目录

1 文档概述.....	4
1.1. 文档目的.....	4
1.2. 文档预期读者.....	4
2 使用须知.....	4
2.1. 系统登录入口.....	4
2.2. 企业用户注册.....	5
2.3. 系统环境.....	9
2.3.1. 操作系统.....	9
2.3.2. 浏览器.....	9
3 系统介绍.....	9
3.1. 重要提醒.....	9
4 进入或退出系统.....	10
5 操作说明.....	11
5.1. 我要提问.....	11
5.2. 我的问题.....	13
5.3. 已公开问题.....	18

6 客户服务.....19

1 文档概述

1.1. 文档目的

通过阅读该文档，能整体了解中国（辽宁）国际贸易单一窗口——问题清零系统，并对各功能的操作做了详细介绍，为企业用户在系统中提交问题、查看、评价问题等提供了详细指导。

1.2. 文档预期读者

企业用户

2 使用须知

2.1. 系统登录入口

进入中国（辽宁）国际贸易单一窗口地方特色应用的政务服务模块下，点击问题清零系统图标，即可进入系统。



2.2. 企业用户注册

● 首次登录

已有“单一窗口”标准版账号的企业首次登录本系统，需要进行快速注册或绑定本地已有账户。

用户在问题清零系统登录页面点击【中央标准版】，然后在弹出的中国国际贸易单一窗口登录框中输入已有的单一窗口账号，点击登录按钮。



图 问题清零系统登录页面

进入到首次登录设置页面，选择【快速注册】，点击【下一步】，进入快速注册页面，进行地方版注册。

如果企业已有地方版账号，可以点击绑定已有账户。



图 首次登录设置页面



图 快速注册页面

在快速注册页面, 上方中央账号信息中输入用户已有“单一窗口”

标准版的用户名和密码，地方账户信息中，输入新建的地方用户名和密码。建议企业将地方用户名和密码置为与已有的中央标准版用户名密相同，方便记忆。



图 快速注册成功

页面提示快速注册成功，选择继续访问，进入企业端。

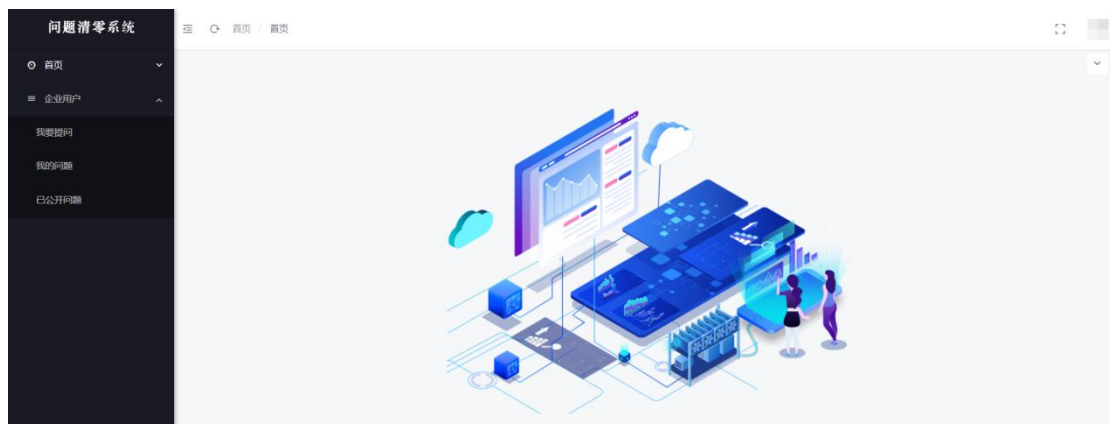


图 企业端首页

完成快速注册后，企业用户可直接使用注册的地方单一窗口用户名、密码登录系统。也可以在使用账号或 IC 卡登录“单一窗口”标准版的状态下，点击问题清零模块，直接免登录就可以进入系统。

2.3. 系统环境

2.3.1. 操作系统

Windows 7 或 10 及以上（32 位或 64 位操作系统均可），不推荐 windows XP 系统。

2.3.2. 浏览器

推荐使用 Google 浏览器。

3 系统介绍

问题清零系统是大连海关为企业提供的方便快捷的关企沟通渠道，该系统依托于中国（辽宁）国际贸易单一窗口平台而建设。企业通过该系统向海关反映业务问题、跟踪问题办理进度、评价回复结果，大连海关进行问题受理、处置和反馈等操作。

该系统的建立，将进一步畅通关企之间沟通交流，增加广大进出口企业的获得感，更好地服务地方经济高质量发展。

3.1. 重要提醒

- 关于输入要求

本文仅对问题清零系统界面与基本功能进行指导性介绍。

● 关于界面

如果因录入数据不符合规范，或是网络等原因导致提交失败，会在页面上提示操作失败原因。

4 进入或退出系统

企业用户在浏览器中输入企业端网址，填写用户名和密码，点击登录按钮，进入到系统。进入系统后，鼠标悬浮右上角用户名，出现退出登录按钮，点击即可退出系统，或直接关闭浏览器退出系统。



图 企业端登录

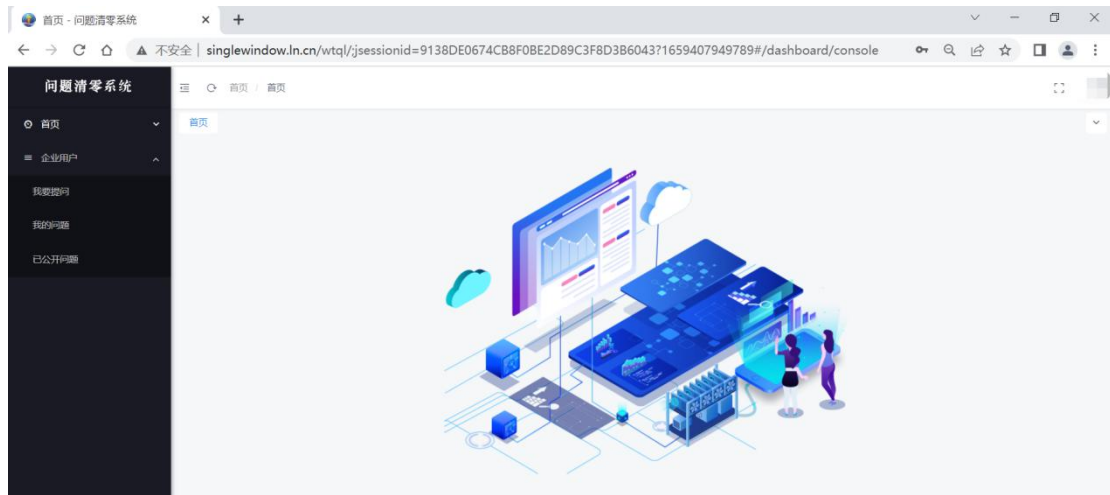


图 企业端系统首页

5 操作说明

企业端包括我要提问、我的问题，已公开问题。

5.1. 我要提问

企业用户通过【我要提问】菜单提问，第一步选择受理单位，目前受理单位仅为大连海关。

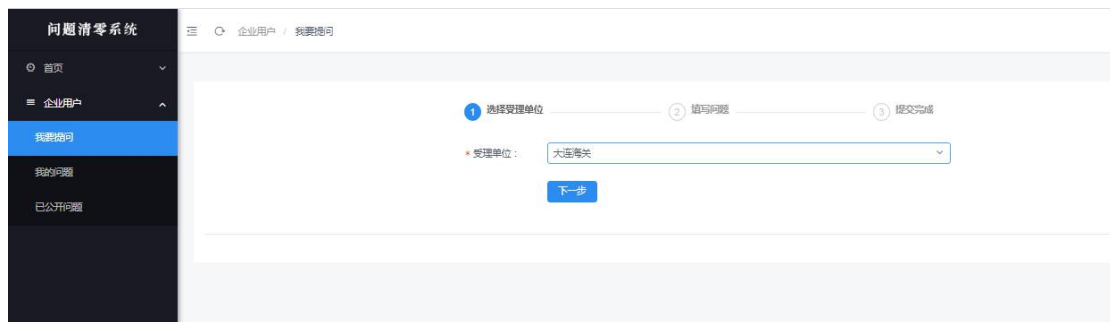


图 提问页面

第二步，填写问题，其中红色星号字段为必填内容。

- 标题,限制不超过 20 个汉字。
- 问题类型，可勾选多个。
- 受理海关/部门，由企业填写。准确的填写受理海关会使得问题解决更高效。
- 企业名称，自动带出，不允许修改。
- 联系人和联系电话，自动带出，允许修改。
- 问题描述、备注，字数较多时，点击文本框右下角斜杠，文本框支持伸缩。
- 附件上传：限一张图片，文件大小控制在 20M 以内，支持 JPG、PNG、JPEG 图片格式。

图 问题录入页面

第三步，提交成功，此时可以选择再次提问。

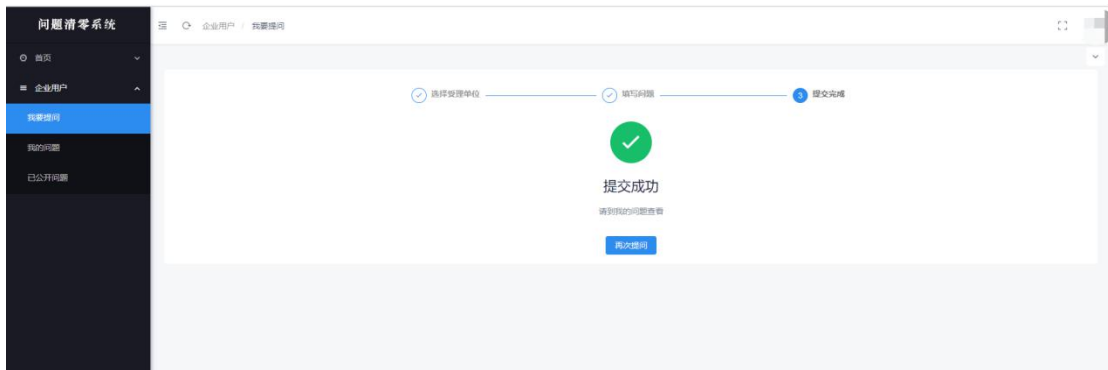


图 问题提交成功页面

5.2. 我的问题

【我的问题】中集合了企业用户本企业提交的所有问题，企业用户可以根据问题状态进行相应操作，也可以点击问题标题查看问题详情。

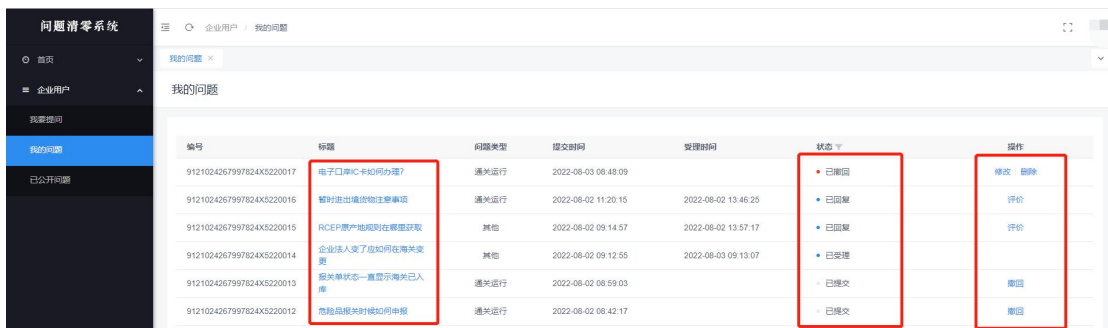


图 【我的问题】页面

● 问题详情

可追踪展示企业和海关沟通的各环节时间和内容，也可在详情页做相应操作。



图 【问题详情】页面

● 状态说明

已提交: 说明企业的问题已提交给海关, 在海关受理之前, 允许撤回问题, 并修改后重新提交。

已撤回: 说明问题已经被撤回, 可进行修改或删除操作。

已受理: 说明海关用户已经受理该问题, 需要等待海关后续回复。

已回复: 说明海关用户已经对该问题做出回复。企业用户可根据海关回复内容, 判断问题是否已解决, 进而进行评价或追加问题操作。当海关回复为问题退回, 企业无需操作; 当海关回复为需修改相应内容, 企业可修改后再次提交; 当海关回复内容为问题的具体解决方案或建议, 企业应给予评价或继续追加问题。

待追加: 说明企业对海关之前的回复, 已给出未完全解决或未解决的评价, 但评价时并没有追加问题。此时企业可以点击评价按钮,

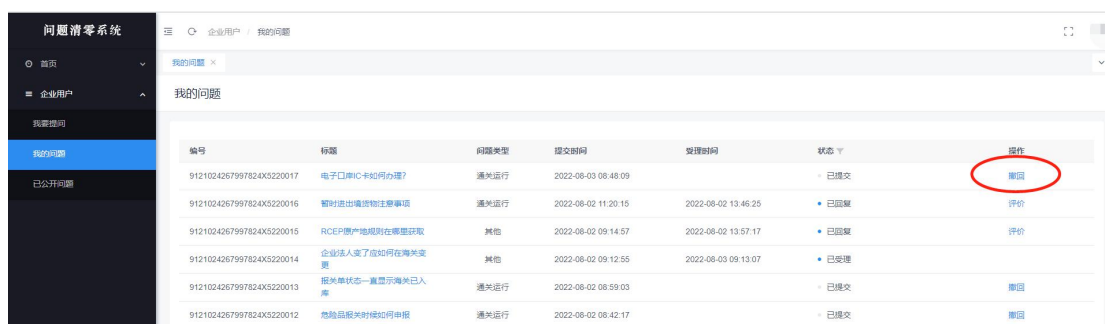
重新选择评价类型或者进行问题追加。

已办结：说明此问题已经办结，无需进行任何操作。

● 撤回问题

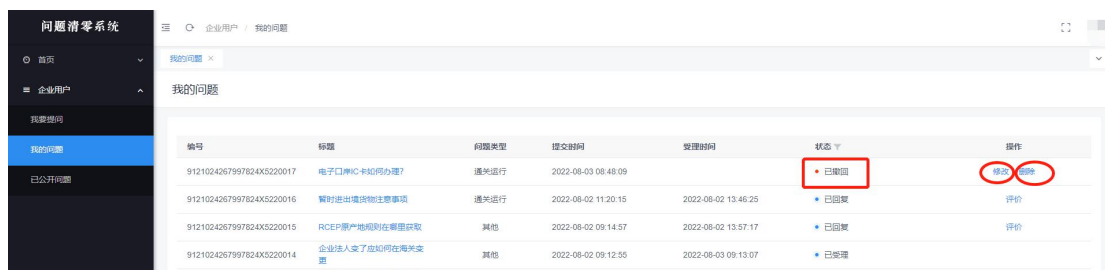
企业提交问题后，海关尚未受理前，可以撤回，撤回后的问题状态变为已撤回，企业可以修改后再次提交，也可以直接删除。

注意：追加的问题不可撤回。



编号	标题	问题类型	提交时间	受理时间	状态	操作
9121024267997824X5220017	电子口岸IC卡如何办理?	通关运行	2022-08-03 08:48:09		已提交	撤回
9121024267997824X5220016	暂时进出境货物注意事项	通关运行	2022-08-02 11:20:15	2022-08-02 13:46:25	已回装	评价
9121024267997824X5220015	RCEP原产地规则在哪里获取	其他	2022-08-02 09:14:57	2022-08-02 13:57:17	已回装	评价
9121024267997824X5220014	企业法人签字如何在海关变更	其他	2022-08-02 09:12:55	2022-08-03 09:13:07	已受理	
9121024267997824X5220013	报关单状态一直显示海关已入库	通关运行	2022-08-02 08:59:03		已提交	撤回
9121024267997824X5220012	危险品报关时如何申报	通关运行	2022-08-02 06:42:17		已提交	撤回

图 撤回按钮位置



编号	标题	问题类型	提交时间	受理时间	状态	操作
9121024267997824X5220017	电子口岸IC卡如何办理?	通关运行	2022-08-03 08:48:09		已撤回	修改 删除
9121024267997824X5220016	暂时进出境货物注意事项	通关运行	2022-08-02 11:20:15	2022-08-02 13:46:25	已回装	评价
9121024267997824X5220015	RCEP原产地规则在哪里获取	其他	2022-08-02 09:14:57	2022-08-02 13:57:17	已回装	评价
9121024267997824X5220014	企业法人签字如何在海关变更	其他	2022-08-02 09:12:55	2022-08-03 09:13:07	已受理	

图 撤回后状态及操作

● 修改问题

点击列表页或详情页的修改按钮，进入问题页面，修改字段或附件内容后点击确认，重新提交问题。

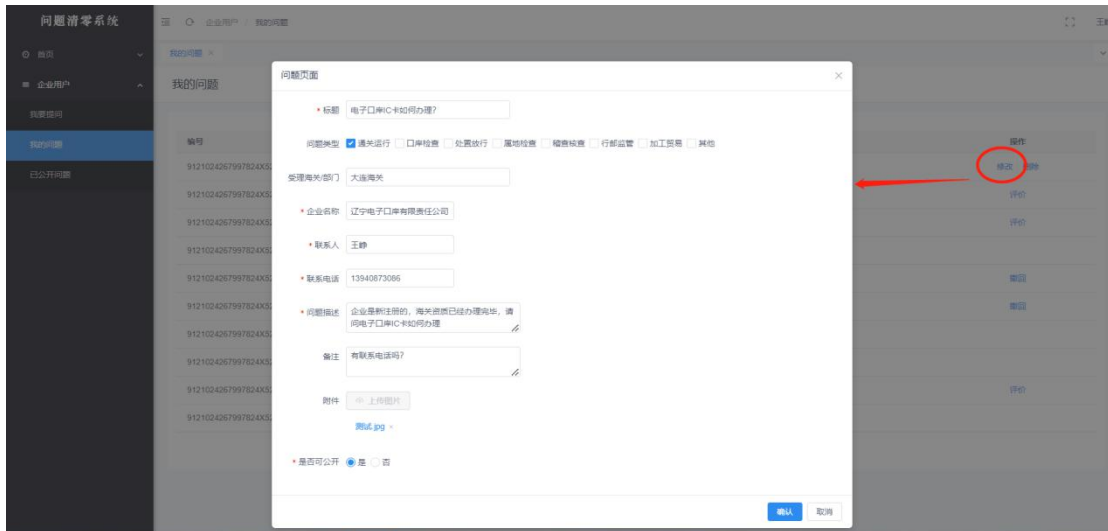


图 问题修改页面

● 删除问题

点击列表页或详情页的删除按钮，即可将问题记录删除。

● 评价和追加问题

对状态为“已回复”的问题，企业用户可点击问题列表中的评价按钮或问题详情页面的评价按钮，选择评价类型，包括：1.完全解决问题。即问题已经解决。2.同意答复意见。即问题虽未解决，但同意海关的回复。3.没有解决问题。即问题未解决。4.解决部分问题。即问题未全部解决。



图 评价按钮位置

评价选择 1 时，不可追加问题。

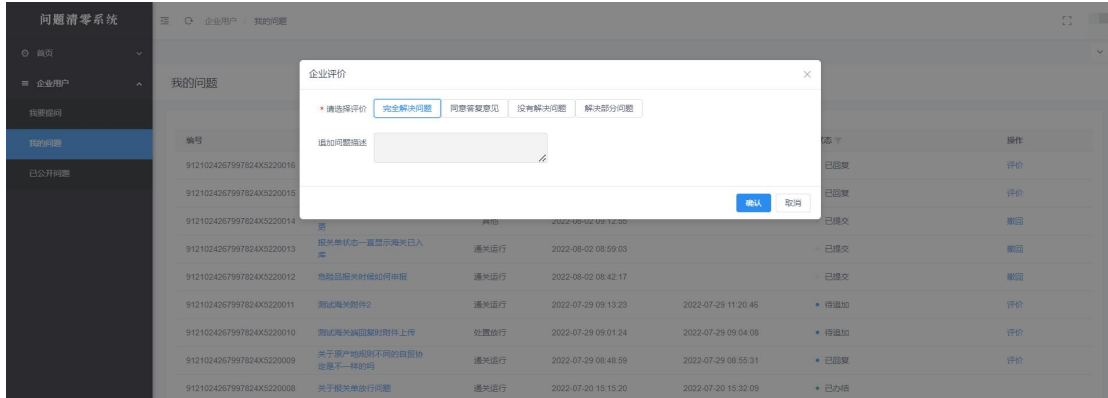


图 评价页面

评价选择 2 时，须填写“补充说明”。选择 1、2 后，问题状态为“已办结”。



图 评价页面

选择 3、4 时，可以继续填写“追加问题”。如追加问题，问题状态变为“已提交”；如未追加问题，问题状态为“待追加”，若 7 天内追加，问题状态为“已提交”。



企业评价

* 请选择评价 完全解决问题 同意答复意见 没有解决问题 解决部分问题

追加问题描述

图 评价页面

注意：“待追加”的问题若超 7 天未追加，问题状态自动变为“已办结”。“已回复”的可评价问题，企业超过 7 天不评价，系统自动办结。

5.3. 已公开问题

企业用户在【已公开问题】中可以查看所有已公开的问题。已公开问题来源于企业允许公开且海关最终操作公开的问题。可以通过问题类型查询已公开问题。

点击【加载更多】可以让列表显示更多的已公开问题。

点击桔色的问题标题可查看公开问题的具体提问和回复详情。

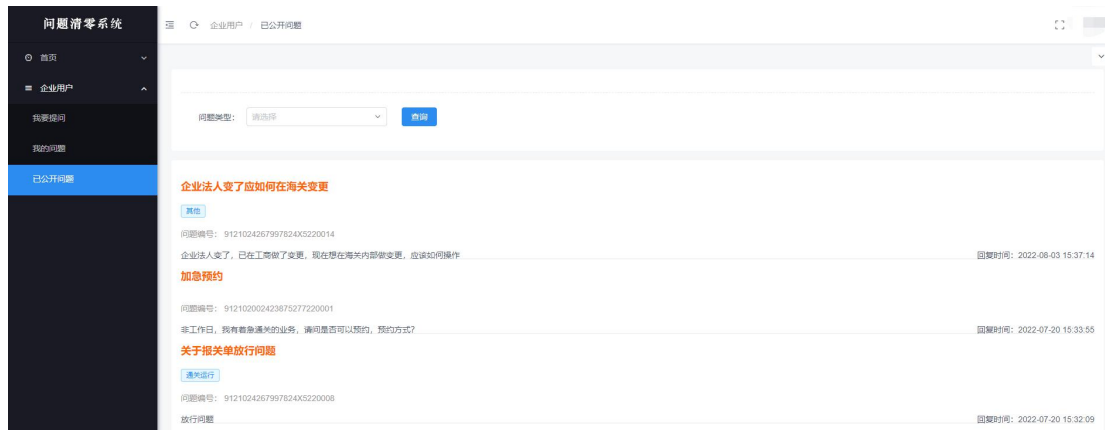


图 已公开问题列表页



图 已公开问题详情页

6 客户服务

有关该系统的相关事宜，您可以通过以下方式进行咨询，工作人员将为您提供满意的服务。

服务热线：0411-82732333

客服 QQ 群：492792487、194310489