



哈尔滨海关“办理海关事项不求人”
冰城海关试点工作效果评价

调研报告

委托方： 中华人民共和国冰城海关

承接方： 北京睿库贸易安全及便利化研究中心

2020年1月

目 录

一、概述.....	1
(一) 项目背景.....	1
(二) 调研内容与调研方法.....	1
(三) 主要结论.....	2
二、企业对试点工作的整体满意度.....	3
三、各项工作的具体效果与企业满意度.....	4
(一) 咨询业务方面的具体效果与企业满意度.....	4
(二) 审批业务方面的具体效果与企业满意度.....	10
(三) 通关业务方面的具体效果与企业满意度.....	14
(四) 小众需求方面的具体效果与企业满意度.....	19
(五) 企业反馈意见方面的具体效果与企业满意度.....	20
四、意见和建议.....	22
附件一：实地走访企业名单.....	24
附件二：参加在线问卷调查人员名单.....	24
附件三：在线问卷调查原稿.....	25

哈尔滨海关“办理海关事项不求人” 冰城海关试点工作效果评价

一、概述

（一）项目背景

按照党中央国务院关于优化营商环境的工作部署，2019年年初黑龙江省委、省政府提出在全省范围内全面推进“办事不求人”的工作要求。哈尔滨海关高度重视，制定了《哈尔滨海关持续优化口岸营商环境 推进“办理海关事项不求人”工作方案》及《“办理海关事项不求人”首批事项清单》，并决定在隶属冰城海关关区开展试点工作。冰城海关结合辖区实际情况，研究制定了《冰城海关持续优化口岸营商环境 推进“办理海关事项不求人”工作方案》来指导试点工作。为考察试点工作效果，北京睿库贸易安全及便利化研究中心受冰城海关委托，于2020年1月11日到18日进行相关调研，并形成此调研报告。

（二）调研内容与调研方法

调研考察的时段为2019年10月初至12月底。根据两个方案中的相关措施，对冰城海关工作5个方面的工作开展：

1. 咨询业务方面工作效果与企业满意程度调研；

2. 办理审批方面工作效果与企业满意程度调研；
3. 办理通关方面工作效果与企业满意程度调研；
4. 解决小众需求方面工作效果与企业满意程度调研；
5. 企业反馈意见方面工作效果与企业满意程度调研。

除以上 5 个方面外，本调研还搜集整理了企业对于冰城海关进一步改进工作的意见和建议。

针对以上内容，本调研主要通过问卷调查¹、实地走访、电话采访三种方式进行。问卷调查方面共有 28 家企业/事业单位的 30 位专业人士²参与，实地走访 3 家企业³，电话访谈 3 家企业⁴。问卷调查中不同业务涉及的企业单位/事业单位数量如下：

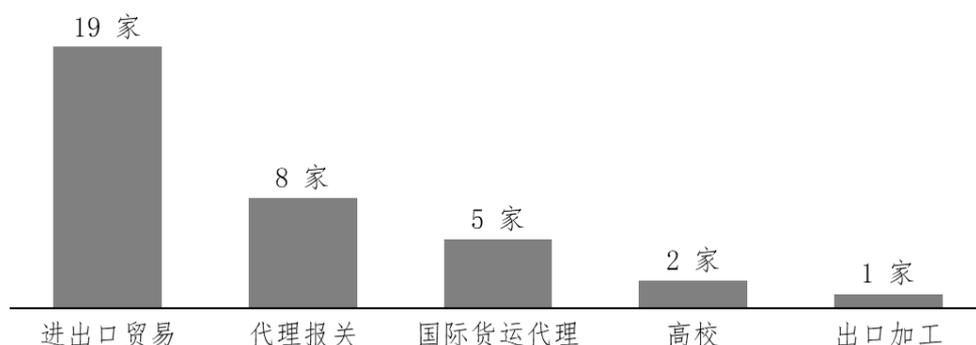


图 1.1 不同业务涉及的企业/事业单位数量

注：1) 部分企业涉及多种业务类型；2) 由于属于事业单位的高校数量较少，为后续叙述方便，一般情况下将统一使用“企业人员”的称呼。

（三）主要结论

1. 2019 年哈尔滨海关“办理海关事项不求人”冰城海关试点工作效果非常明显，得到了企业的充分肯定，问卷调查显示绝大多数企

¹ 具体问卷请见附件。

² 参与问卷人员名单见附件

³ 访谈企业名单见附件。

⁴ 电话访谈人员从参与问卷调查的人员中选取。

业表示“获得感”充足且完全满意，绝对满意率达到了 93.3%；

2. 企业对于冰城海关在咨询业务、审批业务、通关业务方面的工作给予了充分肯定，绝大多数企业表示完全满意，这三方面的绝对满意度均达到了 90%以上；

3. 冰城海关在解决小众需求方面的表现同样非常积极，尤其是“视频面洽系统”的建设与应用，大大减少了企业人员“跑腿”；

4. 冰城海关工作人员工作作风进一步提升，对企业的各类咨询耐心解答，疑难问题组织专题“会诊”，给出具体、明确的解决指导，获得企业高度好评；

5. 建议冰城海关继续加强与地方政府部门合作推进北美直航包机业务、对微信公众号内容进行梳理和及时更新、避免重复的信息系统建设。

二、企业对试点工作的整体满意度

调研首先考察了相关企业人员对于冰城海关 2019 年开展的“办理海关事项不求人”工作的了解程度：

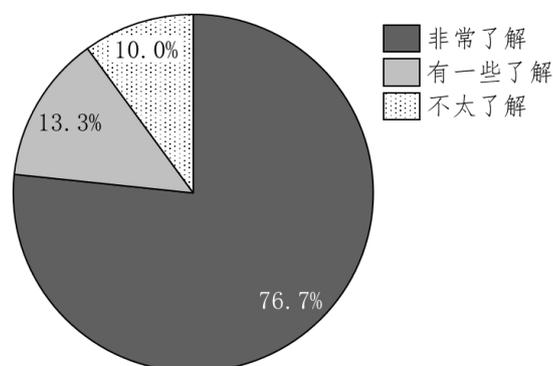


图 2.1 答卷人员对于冰城海关 2019 年“办理海关事项不求人”工作的了解情况

通过问卷调查统计数据可以看到，大部分（76.7%）企业人员对于冰城海关“办理海关事项不求人”系列工作有着比较深入的了解，这表明冰城海关相关的宣传工作比较到位。但需要注意的是，尚有10%答卷人表示“不太了解”，13.3%答卷人仅表示“有一些了解”，这说明冰城海关依然需要在2020年进一步加大对“办理海关事项不求人”工作的宣讲力度，需要更加深入到企业讲解相关的政策和具体措施。

根据问卷调查数据，绝大多数企业人员表示咨询/办理海关业务便利度得到明显改善，“获得感”充足：

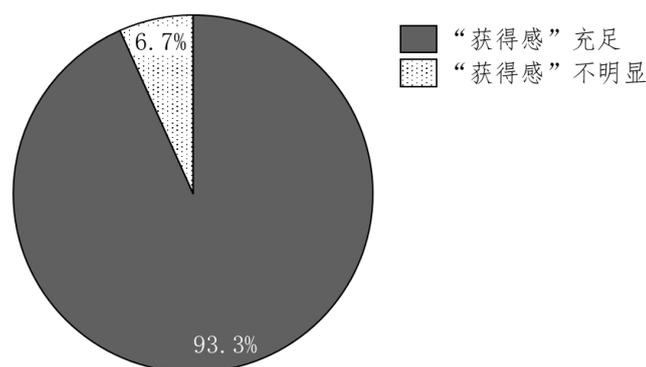


图 2.2 答卷人员对冰城海关 2019 年“办理海关事项不求人”工作的整体满意度

超过 93.3%的答卷人员认为冰城海关 2019 年“办理海关事项不求人”工作大大提升了相关企业的“获得感”。

三、各项工作的具体效果与企业满意度

（一）咨询业务方面的具体效果与企业满意度

对于咨询业务，冰城海关主要实施了 4 个方面的工作：1) 增设

业务咨询窗口；2) 设立业务协调员；3) 提升业务查询效能；4) 优化窗口办事环境。通过问卷调查，企业对咨询业务方面的整体感受如下：

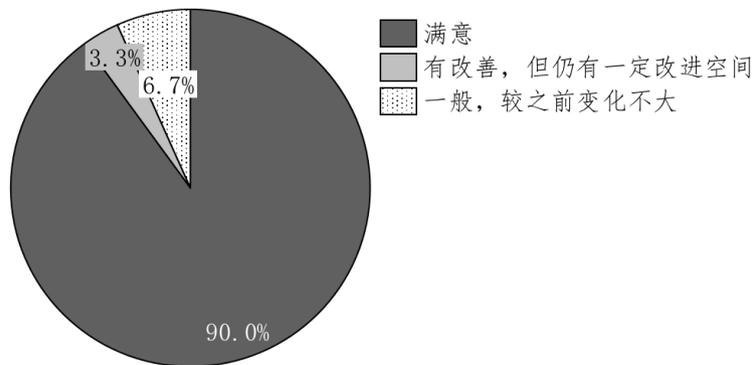


图 3.1 答卷人员对冰城海关咨询业务方面的整体感受

通过问卷调查统计数据可以看到，绝大多数企业人员对冰城海关咨询业务方面的改变表示完全满意（绝对满意度达到 90%）。

1. 增设业务咨询窗口

冰城海关在报关大厅原有的办事窗口上增设业务咨询窗口，实现所属线下业务全覆盖，并结合“首问负责”和“科长带班”制度，为前来咨询的人员提供“一站式”服务。

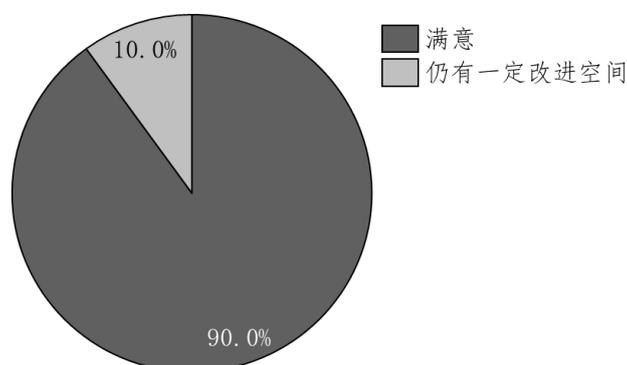


图 3.2 答卷人员对冰城海关报关大厅新增业务咨询窗口的满意度

问卷调查统计数据显示，目前企业人员对于新增业务咨询窗口的

绝对满意度较高，达到了 90%。

2. 设立业务协调专员

冰城海关建立了业务协调专员制度，下属各部门积极落实：

统计核批处 为哈尔滨工业大学、哈尔滨哈飞航空工业有限责任公司、哈尔滨医科大学等多家重点企业/事业单位设立减免税协调专员；

注册备案处 为牡丹江恒丰纸业股份有限公司、中车齐齐哈尔车辆有限公司、中国第一重型机械股份公司、哈尔滨哈飞空客复合材料制造中心等加工贸易企业设立加工贸易协调专员；

稽查监测处 为益海嘉里（哈尔滨）粮油食品工业有限公司、哈尔滨旺旺食品有限公司等粮食加工企业设立粮食进口贸易协调专员；

驻香坊办事处 为哈尔滨综合保税区保税物流、保税加工、保税维修、跨境电商网购保税进口模式等业务设立跨境电商监管协调专员，为海关特殊监管场所管理、保税区内运输工具管理、舱单管理等业务设立综保查验协调专员，为预约通关、进出口货物申报、海关事务担保申请等业务设立综合协调专员。

目前该制度共计覆盖 100 余家企事业单位。通过业务协调专员，冰城海关各部门与企业建立了良好的沟通联络机制，为企业提供全方位的政策咨询等便利服务，并及时解决企业在办理各项业务过程中出现的各种问题，满足企业的多样化需求，获得了企业高度评价。

案例：

2019年，冰城海关辖区某粮食加工企业与中粮集团达成代加工协议，但因各种原因未及时办理出口食品生产企业备案，面临违约风险。通过业务协调专员，启动协调保障机制，冰城海关利用周末时间上门服务，指导企业按照政策要求完善设施改造，规范填报申请。最终，企业顺利通过相关评审，及时获取相关资质，化解违约风险，避免了经济损失。

3. 提升业务查询效能

依托“哈尔滨海关12360热线”微信公众号，冰城海关将辖区业务办理依据、办事流程、办理时限等要素予以公布，设置海关业务高频事项“随时查”专栏，用户可以通过回复相应的数字，实现非常便利的业务办理进度即时查询，提高了业务咨询质量。



图 3.3 “哈尔滨海关 12360 热线”微信公众号“随时查”专栏

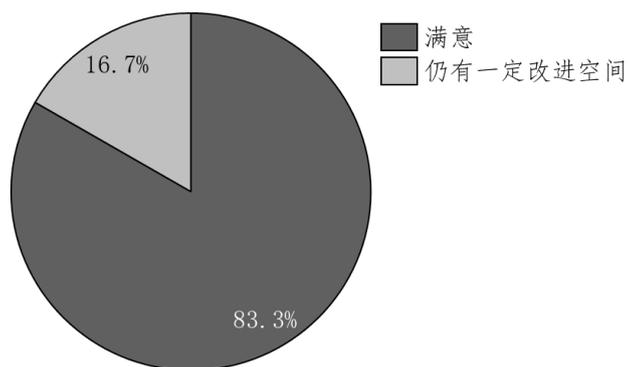


图 3.4 答卷人员对“哈尔滨 12360 热线”微信公众号“随时查”栏目的满意度

根据问卷调查统计，大多数（83.3%）企业人员对于“随时查”专栏表示完全满意，但尚有 16.7% 少数认为仍有一定的改进空间。

4. 优化窗口办事环境

1) 配备自助服务设备

冰城海关在报关大厅配备了自助查询机、业务办理机，供办事人员登录“单一窗口”、“互联网+海关”等平台及海关总署网站及时查询和办理业务，同时还在报关大厅提供了无线网络、打印机、复印机、扫描仪、书写台等设施供办事人员免费使用。

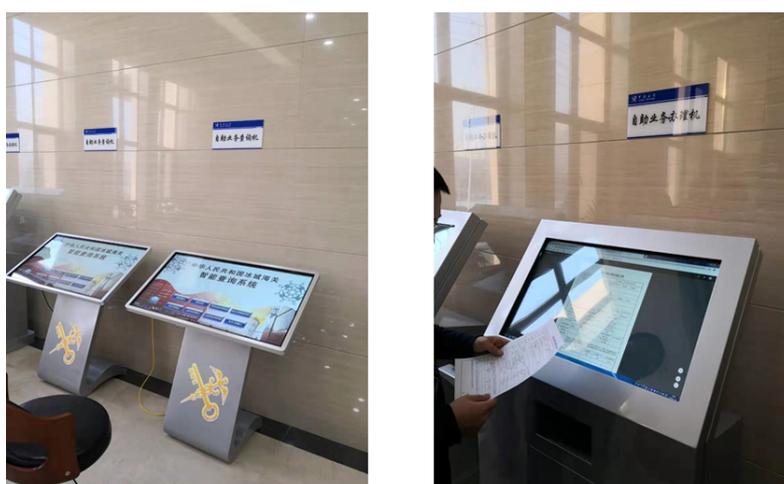


图 3.5 冰城海关报关大厅的自助查询机和自助业务办理机

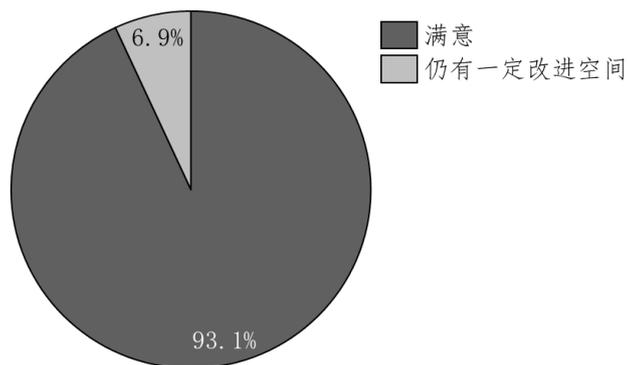


图 3.6 答卷人员对冰城海关报关大厅自主服务设备的满意度

根据问卷调查统计，绝大多数（93.1%）企业人员对于冰城海关报关大厅自主服务设备表示完全满意，尚有少部分答卷人员认为有一定改进空间，主要是自主查询/业务办理机的速度需要再提升。

2) 提供智能化服务

冰城海关在报关大厅通过业务查询微信二维码、智能服务机器人和多语种翻译设备向办事人员提供了更加智能化的服务，提高了办事效率。



图 3.7 冰城海关报关大厅配备的智能机器人

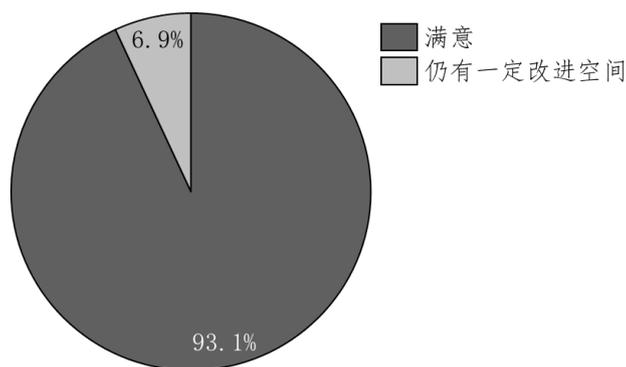


图 3.8 答卷人员对冰城海关报关大厅智能化服务的满意度

根据问卷调查统计，绝大多数（93.1%）企业人员对冰城海关报关大厅提供的一系列智能化服务表示完全满意，尚有少数人员认为有一定改进空间，主要是智能机器人的反应速度有待提高。

3) 提供舒适的等候服务

除了常规的等候座椅，冰城海关还在报关大厅配置了饮水机、充电设备、爱心雨伞、自助贩卖机和 ATM 机等设施，提升了办事环境的舒适度。问卷调查显示，所有的答卷人员对冰城海关报关大厅的办事环境表示非常满意。

（二）审批业务方面的具体效果与企业满意度

对于审批业务，冰城海关主要是落实了 3 个方面的工作：1) 继续推进审批集约化；2) 推行“一网通办”；3) 优化审批方式。企业对审批业务方面的整体感受如下：

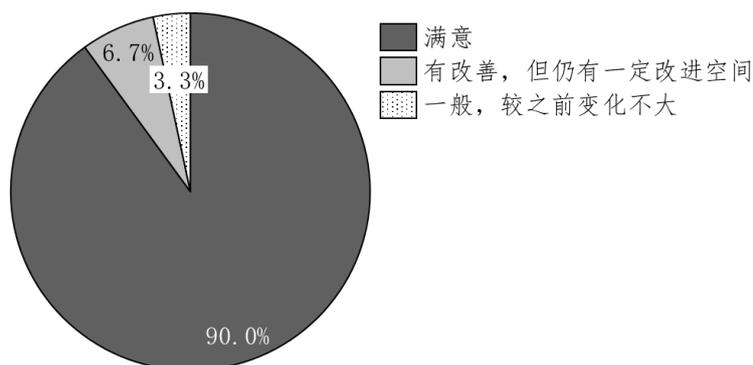


图 3.9 答卷人员对于冰城海关审批业务方面的整体感受

通过问卷调查统计数据可以看到，绝大多数企业人员对冰城海关审批业务方面的改变表示完全满意（绝对满意度达到 90%）。

1. 继续推进审批集约化

哈尔滨海关按照省委省政府优化营商环境的总体要求，深入推进改革，打造新型业务管理模式，组建核批中心、稽核中心和业务监控指挥中心，其中核批中心便是以冰城海关报关大厅为依托，实现业务管理的集约化。通过集约化管理统一业务规范、统一操作流程、统一办理时效、统一咨询服务，实现简单业务当时办结、一般业务当日办结、复杂业务及时办结，解决了以往核批业务“各自为战”、不规范、不统一的问题，核批效率大幅提升，核批时间由规定的 10 个工作日压缩到 7 个工作日，单项业务办理时限比旧模式平均压缩 3 天，业务核批当日办结率由原来的 5%提升到 20%。

相关统计数据：

2019 年，冰城海关共办理《征免税证明》1121 份，审批货物总值 2.64 亿美元，同比上升 22.64%，审批减免税款 2.62 亿元人民币，同比上升 15.81%（其中：减免关税 6221.7 万元人民币，同比上升 58.72%；减免增值税 2 亿元人民币，同比上升 6.81%）。

2019 年，冰城海关注册备案处核批设立加工贸易手册 367 本，备案进口金额 26878 万美元，核销结案加工贸易手册 397 本。核批设立联网监管账册 1 本，以企业为单元注册 3 本。

案例 1：

核批中心专门为沃尔沃汽车制造集团有限公司试点运行了以企业为单元的新型加工贸易改革模式，从小手册变成大账册，还可以根据生产需要跨年度核销，把企业从进口-生产-出口核销与海关的监管紧密顺畅对接，业务办理速度比以往提高一倍，因此对企业的运营效率提升贡献率达到 50%，结合免担保等措施，从而为企业减少资金占用数亿元，节约企业各类经营成本数百万元。

案例 2：

核批中心成立后，多次到哈飞航空有限责任公司、哈尔滨汽轮机厂、哈尔滨电机厂等企业实地调研了解情况，为企业向国家申报项目提供政策咨询服务，尽量避免企业因申报不科学而造成一系列问题。核批速度上来了，税收政策的有效利用率由原来的不足 50%提升到 95%，特别是将重大技术装备政策中的税收担保变更为预拨核批模式，极大减轻了企业资金的占用压力。

2. 推行“一网通办”

冰城海关实现了减免税业务、加工贸易手册设立与核销、原产地企业备案登记、原产地证书申请、出口食品生产企业备案、进出境动植物及产品的生产/加工/存放单位注册登记等审批业务全程网上办理。每个审批事项至少减少 1 项申办材料，尤其是加贸事项精简 6 项材料且加工贸易手册的设立手续耗时最短可压缩至 1 个工作日，减免税审批办理时限由规定的 10 个工作日通过绿色通道压缩至最短 1 个

工作日，出口食品生产企业备案手续取消现场评审环节后耗时压缩至5个工作日。

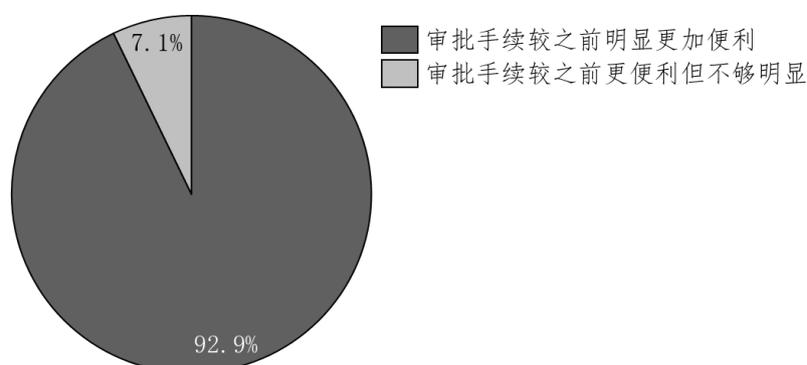


图 3.10 答卷人对冰城海关审批手续便利度变化的感受

统计数据显示：92.9%的企业受访人员认为冰城海关审批手续较之前明显更加便利。

案例：

2019年8月，冰城海关受理林甸县盛源奶牛牧场等四家奶牛养殖企业种子种源项目项下货值295.62万美元的“荷斯坦牛”减免税申请，将正常需要10个工作日内办结的事项当日办结，减免税款共计183.12万元人民币。

3. 优化审批方式

冰城海关利用线上“单一窗口”、“互联网+海关”、“原产地证智慧审签系统”等政务平台以及线下的自助打印机等设备，落实电子印章、电子证照，网上业务办理率达82%，提高了审签效率，进一步推进了“最多跑一次”，节约企业人员往返路费和行政成本达数十万元。

对于留学人员回国购买国产免税汽车、驻外使领馆工作人员离任回国进境自用车辆业务、报关单位注册登记、报关单证档案查询等4项业务，冰城海关将申请审批事项于线上办理，线下仅进行身份验核，

以达到“最多跑一次”。

根据对企业的访谈，目前绝大部分（90%以上）审批事项基本上都实现了“最多跑一次”，而对于不便使用网络的办事人员，冰城海关报关大厅同样设置了相应的窗口供其选择。

（三）通关业务方面的具体效果与企业满意度

对于通关业务，冰城海关主要是落实了3个方面的工作：1) 提高通关速度；2) 新增“掌上海关”APP 关区特色服务；3) 提高执法服务水平。企业对冰城海关通关业务方面的整体感受如下：

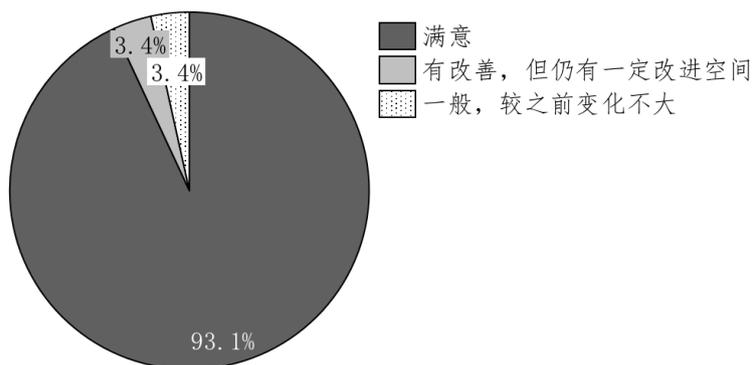


图 3.11 答卷人员对于冰城海关通关业务方面的整体感受

数据显示：93.1%企业受访人员对冰城海关通关业务方面的改变表示完全满意。

1. 提高通关速度

进出口货物方面，为进一步提高通关速度，压缩海关环节通关时间，冰城海关在申报、查验、放行各环节同步开通电话预约，提供全天候服务，最大程度满足企业应急需求，除此之外，冰城海关积极落实海关总署“提前申报”、“两步申报”等措施，进一步提高通关效率，

海关环节通关时间持续压缩。相较于 2017 年，2019 年底冰城海关进口货物海关环节通关时间压缩至 4.18 小时，压缩比 96.83；出口货物海关环节通关时间压缩至 0.22 小时，压缩比 98.68%；查验时间缩短至 4 小时以内。

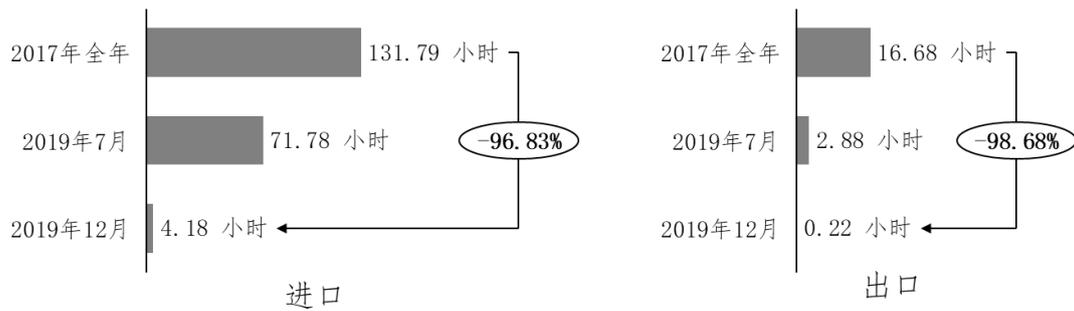


图 3.12 冰城关区海关环节通关时间的变化

数据来源：冰城海关统计。

根据对企业人士的访谈，企业人员表示预约非海关工作时间办理通关业务非常便利，对于鲜活水产品，冰城海关经常利用周末休息时间快速办理通关手续。

在邮递物品方面，冰城海关邮办处大力推广行邮税电子移动支付，同时在“哈尔滨海关 12360 热线”微信公众号和哈尔滨海关网站公示海关行邮税缴税流程，使国际邮件收件人能够在直接向海关缴纳税款和委托邮政部门代缴税款两种方式中自主选择。全面应用海关总署“金关二期”邮递物品管理子系统监管各类进出境邮件，“互联网+海关”服务平台上线运行，实现了收寄件人在线申报、邮件缴税、办理退运、查询邮件等功能，极大方便了收寄件人办理国际邮件通关手续。建立了进出境邮递物品智慧监管模式，进出境邮递物品监管从“人工—纸质—粗放”型向“智能—电子—集约”型的根本转变，真正做

到“让信息多跑路，让群众少跑腿”。

案例一：

2019年10月中旬，某企业进口货值3.4万美元的俄罗斯鲜活水产品并进行了预约通关，冰城关利用周末休息时间快速办理通关手续，保证鲜活水产品及时进入市场。

案例二：

2019年“双十一”期间，哈尔滨海关通过多项举措保证货物与国际邮件通关顺畅：一是提前召集各相关部门召开业务协调会，制定完善“双十一”专项监管通关方案和应急处置预案，设立专门岗位与承运方进行对接；二是实时监测货运量，科学合理调整查验力量，组建“双十一”通关小组，在依法依规的前提下全力保障通关顺畅；三是加强风险数据分析，在验放环节根据商品风险程度，动态设置开箱查验比率，实现“管得住、通得快”；四是加大海关监管设备和人力资源投入，将海关服务延伸到行邮业务第一线，由邮政企业提出申请，采取预约加班制度，做到即报即验，全力保障“双十一”期间邮件分拣封发时限和各类进出境邮件通关效率；五是在国际邮件监管现场开通手机移动支付宝扫码、微信扫码和银行卡刷卡等多种支付渠道，给纳税人提供多种支付方式选择。

2. 新增“掌上海关”APP 关区特色服务

在哈尔滨海关科技处、数据分中心的支持下，冰城海关与海关总署科技司、数据中心进行多次沟通协商，在海关总署“掌上海关”APP“我要办”下的“各关特色”增加了“哈尔滨海关”板块，将适用于关区的所有网上服务事项进行了集中和整理，从而便利企业和个人办理相关手续。

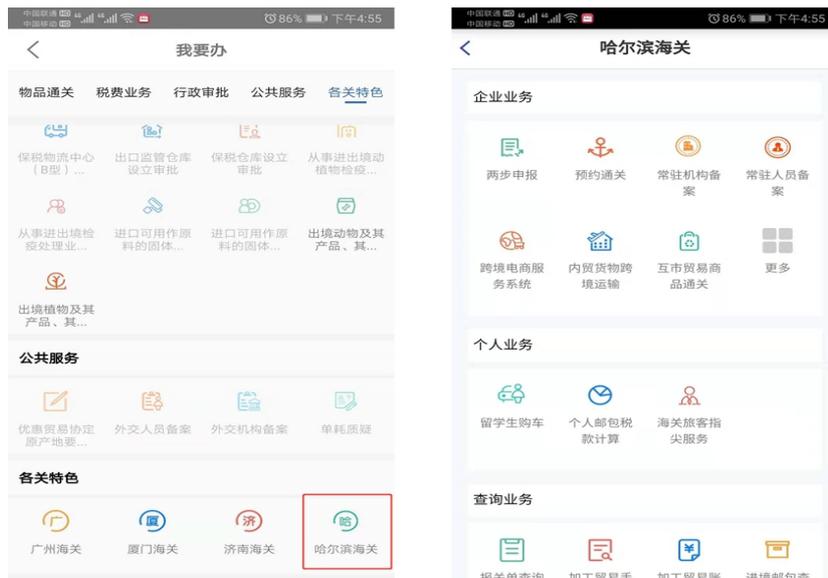


图 3.13 “掌上海关” APP 中的“哈尔滨海关”板块

3. 提高执法服务水平

为进一步提高执法服务水平，冰城海关开展了以下两方面工作：

- 1) 积极推进“双随机”制度，通过海关随机辅助系统，随机选取检查对象，随机选派执法检查人员（根据海关总署公布的《2019年1-11月全国海关常规稽查双随机一公开统计表》，哈尔滨关区常规稽查作业随机选取作业占比达到了100%⁵）；
- 2) 利用海关通关管理系统和业务监控指挥系统、现场执法记录设备和电子监控设备，实现执法全程留痕，业务监控全程覆盖。随着这些工作的不断推进下，“人情执法”现象基本杜绝，企业人员对于关员执法服务水平的改善感受明显。

⁵ 《2019年1-11月全国海关常规稽查双随机一公开统计表》请见：<http://www.customs.gov.cn/qgs/ssjykg322/2806654/>

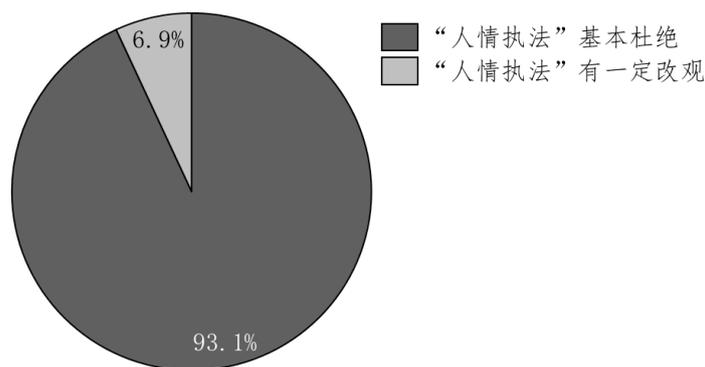


图 3.14 答卷人员对“人情执法”现象的感受

问卷调查统计显示，绝大多数（93.1%）的企业人员认为冰城海关“人情执法”的现象基本杜绝。

4. 检验检测事项

除冰城海关以上三方面工作之外，对于整个哈尔滨海关辖区内，在检验检测方面上“办理海关事项不求人”系列工作的推进实现了“体检接种可预约、检测鉴定自主选、检疫除害市场化”，相关措施的实施效果也得到了企事业单位和办事群众的高度肯定。

1) 体检接种方面，哈尔滨海关在在国际旅行卫生保健中心推行出国体检和预防接种预约服务，有相关需求的人员可以在网站 (<http://hl.ithc.cn>) 随时进行预约。

2) 检测鉴定方面，哈尔滨海关在其门户网站公布了 10 家经认定的第三方检验鉴定机构⁶，企业可以自主选择适合的检验鉴定机构办理检测和鉴定事宜。

3) 检疫除害处理方面，哈尔滨海关在其门户网站公布了 6 家具备资质的机构⁷，企业可以自主选择。

⁶ 公布链接：http://www.customs.gov.cn/harbin_customs/467926/1841238/2752742/index.html

⁷ 公布链接：http://www.customs.gov.cn/harbin_customs/467926/1841238/2390154/index.html

（四）解决小众需求方面的具体效果与企业满意度

对于小众需求，冰城海关开展了 2 个方面的工作：1) 通过信息化系统建设开展大数据统计为政府以及企业提供咨询服务；2) 视频面洽系统建设与应用。

1. 通过信息化系统建设开展大数据统计为政府以及企业提供咨询服务

冰城海关将哈尔滨自贸试验区企业贸易数据进行汇总、统计、分析，形成国际贸易活动大数据体系，服务于自贸区信息共享、风险控制、统计监测、智能物流、金融服务；另外，冰城海关对哈尔滨跨境电商企业定制开发相关服务，统计跨境电商贸易相关数据，为政府贸易统计和政策制定提供数据支撑。

2. 视频面洽系统建设与应用

冰城海关通过建设和应用视频面洽系统，将海关业务流程中目前仍需要关企间“面对面”沟通的情形以远程视频实现，即视频面洽，而在视频面洽的同时进行录证，进而实现沟通过程的留痕迹、能监控以及可追溯。通过该系统的应用，减少了企业人员的“跑腿”，压缩了海关业务的办理时间。

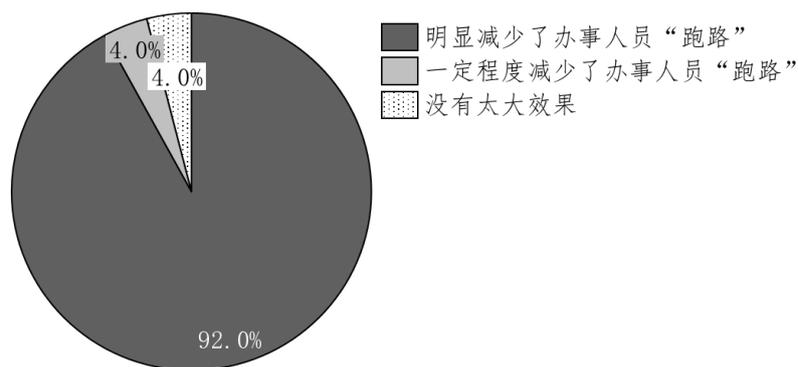


图 3.15 答卷人员对于视频面洽系统效果的感受

根据问卷调查统计，有 92.0% 的答卷人员认为视频面洽系统明显减少了办事人员“跑腿”，对该系统的效果完全满意，但同时需要注意的是仍有 4.0% 的答卷人员认为效果不太明显，说明在视频面洽的质量上依然需要进行提高。

（五）企业反馈意见方面的具体效果与企业满意度

冰城海关在服务大厅设置了意见箱，在服务窗口安装了满意度评价设备，与此同时面向社会邀请义务监督员，对海关工作人员工作作风进行第三方监督，取得了良好效果，海关工作人员工作作风明显改善，而且形成了由“被动受理”到“主动服务”的大转变，政企关系明显更加融洽。

案例：

2019年7月-8月，哈尔滨发生多次强降雨，部分企业遭受特大水灾。冰城海关工作人员在第一时间赶到现场，全力协助企业通关业务的开展，力争在海关能力范围内挽回企业遭受的损失。受灾企业黑龙江苇林木业有限公司的一位工作人员表示：“冰城海关关员心系企业，为企业排忧解难，洪水无情海关有爱，令我们非常感动。”

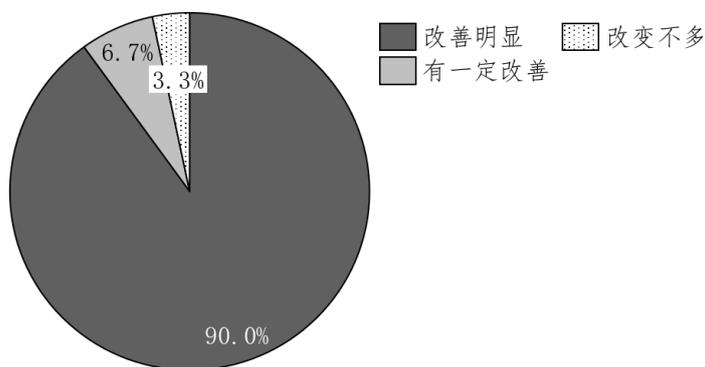


图 3.16 答卷人员对于海关关员工作作风变化的感受

问卷调查统计结论显示，绝大多数（90%）的答卷人员认为冰城海关关员工作作风改善明显。

总体而言，根据问卷调查以及访谈中企业的反馈，通过“办理海关事项不求人”系列工作，冰城海关做到了：

1) **咨询服务更加全面周到。**线上统筹各类通道实现便捷自助查询，线下新增窗口随时接待企业咨询，特别是针对不便链接互联网的企业能够提供耐心解答和主动的政策通知。

2) **审批、通关业务更加便利高效。**通过“单一窗口”、“互联网+海关”等政务平台，实现了审批业务的集约化，落实了“最多跑一次”，提升了通关速度。在问卷调查中，企业感受最为明显的是加工

贸易相关审批业务效率的提升。

3) **海关关员更加主动热情。**海关关员的服务态度、工作作风明显改善，能够主动为遇到困难的企业提供及时的帮助。

四、意见和建议

1. **加强与地方政府部门的合作，共同推进哈尔滨与北美间直航包机业务。**目前，以哈尔滨为目的地空运进口自北美的货物通常需要在北京、广州等地进行中转，物流成本高、耗时长，制约了哈尔滨当地国际航空物流业发展，为此，黑龙江省商务厅和哈尔滨市商务局共同牵头，积极联系相关企业参与，已经开通了北美直航货包机业务，如果该业务能更广泛地开展，根据业内估算，至少可以降低相关物流成本 30%，缩短物流时间 2-3 天。因此，企业希望哈尔滨海关及下属冰城海关能进一步与地方政府部门更加深入地合作，更加主动地参与推进该项业务，建设哈尔滨临空经济贸易区，打造东北亚国际航空物流枢纽。

2. **对“哈尔滨海关 12360 热线”、“冰城海关办事指南”等微信公众号内容进行梳理和及时更新。**目前相关微信公众号在内容上没有做到及时更新，例如：在“减免税审核确认”中仍然提到“除海关总署有明确规定外，申请人通过中国电子口岸 QP 预录入客户端减免税申报系统……”，然而现在相关的业务实际上都已经是在“单一窗口”进行操作。因此，建议冰城海关对照海关总署“互联网+海关”中的“办事指南”栏目中的条目框架，对辖区内的办事指南进行细化，原

则是能接受海关总署的，就不再另行提出其它要求，有本地方海关特别规定或者承诺的可以添加为特例。

3. 避免信息系统建设过程中的重复工作。目前国际贸易“单一窗口”中有“中央标准应用”及“地方特色应用”两大板块。其中“中央标准应用”已涵盖“企业资质、许可证件、原产地、运输工具、舱单申报、货物申报、加工贸易、税费办理、跨境电商、物品通关、出口退税、公共查询、口岸物流”模块。建议冰城海关在开发专门的信息系统时要避免与“中央标准应用”中功能模块的重复，原则上对于在“中央标准应用”中已有的功能，就不应当另行开发；“中央标准应用”不能覆盖又确有必要开发的，可以在“地方特色应用”中添加补充。

附件一：实地走访企业名单

序号	企业名称	受访人	联系电话
1	中国邮政集团公司黑龙江省分公司国际公司	杨敬文	18104601399
2	哈尔滨哈飞航空工业有限责任公司	张松远	15546039852
3	黑龙江长兴国际货运代理有限公司	黄德才	13845100216

附件二：参加在线问卷调查人员名单

序号	姓名	公司名称/单位名称	手机号码
1	杨敬文	中国邮政集团公司黑龙江省分公司国际公司	18104601399
2	刘泽栋	尚志亮珠笔业有限公司	13104609898
3	刘女士	瑞桥金德（大连）国际货运代理有限公司	13125985323
4	李海鹰	兰西天纤坊亚麻有限公司	13946109688
5	张羽	黑龙江正大实业有限公司	18545506016
6	黄先生	黑龙江长兴国际货运代理有限公司	13845100216
7	刘洋	黑龙江远光肠衣有限公司	15204610790
8	潘峰	黑龙江苇林木业有限公司	18746129777
9	储继鹤	黑龙江省太平洋国际货运代理有限公司	18545598945
10	刘洋	黑龙江三特纺织服装产业（集团）有限公司	15045114087
11	李洪慧	黑龙江三特纺织服装产业（集团）有限公司	15765565496
12	张先生	黑龙江锦博供应链管理有限公司	18704668956
13	丁汀	豪狮农业机械（哈尔滨）有限公司	15645191345
14	夏先生	航天信合（黑龙江）供应链管理有限公司	未填写
15	王女士	哈尔滨医科大学	13766889278
16	刘佳	哈尔滨信和实业有限公司	15946050761
17	张亮	哈尔滨思禾国际贸易有限公司	13845062885
18	姜宏	哈尔滨飘洋国际货物运输代理有限公司	13359513731
19	周女士	哈尔滨陆港运营发展有限公司	15545169178
20	闫晗	哈尔滨哈飞空客复合材料制造中心有限公司	18545128320
21	周佳佳	哈尔滨哈飞空客复合材料制造中心有限公司	18944519774
22	张松远	哈尔滨哈飞航空工业有限责任公司	15546039852
23	刘天翔	哈尔滨哈飞工业有限责任公司	18645147046
24	苏女士	哈尔滨工业大学	13704512697
25	陈振铭	哈尔滨高泰食品有限责任公司	13945112269
26	郁坤鹏	哈尔滨东浩兰生供应链有限公司	15546357957
27	孙女士	未填写	13654684076
28	时女士	未填写	15045857707

序号	姓名	公司名称/单位名称	手机号码
29	杨女士	未填写	未填写
30	王女士	未填写	15765520270

注：1) 在线问卷部分个人信息设置为“可选填”；2) 对于姓名可以选择填写“姓氏+女士/先生”；3) 所有企业名单均由冰城海关联系提供，故可保证答卷人具有足够专业知识和实践经验来回答问卷；4) 标灰色的答卷人在后期又进行了电话访谈。

附件三：在线问卷调查原稿

(因最终答案有效性，少数问题并未在调研报告中反映。)

冰城海关“办理海关事项不求人”试点效果调研问卷

按照党中央国务院关于优化营商环境的工作部署，2019年年初省委、省政府提出在全省范围内全面推进“办事不求人”的工作要求。哈尔滨海关高度重视，制定“办理海关事项不求人”工作方案，并在隶属冰城海关关区开展试点工作。为考察试点工作效果，哈尔滨海关隶属冰城海关委托北京睿库贸易安全及便利化研究中心进行此次问卷调查。

答题大约需要（10-20分钟）

再次感谢您对此次问卷调查的支持！

您的姓名：（如不便填写姓名，可填写姓氏+女士/先生） [填空题] *

您所在公司名称（选填） [填空题]

企业类型（如涉及多种业务，可以多选） [多选题] *

进出口企业

代理报关

国际货运代理

其他 _____ *

手机号码（仅供后期核实） [填空题]

您的微信（选填） [单选题]

微信号同手机号

与以上手机号不同（请填写具体微信号） _____ *

您的邮箱（选填） [填空题]

冰城海关 2019 年开展的“办理海关事项不求人”工作是否了解？ [单选题] *

非常了解

有一些了解

不太了解

您对冰城海关工作的整体评价如何？ [单选题] *

非常满意

比较满意

一般，不太满意

对于海关开展的“办理海关事项不求人”系列工作，作为企业，您的整体感受如何？ [单选题]

*

非常满意，有很高的“获得感”

比较满意，但仍有改善空间

感受一般

（一）咨询业务

以下题目，如贵司不涉及相关事项或您不了解箱管情况，可以跳过该题回答下一问题。

1.1 在海关咨询服务方面，整体上您是否满意？ [单选题] *

- 非常满意
- 比较满意
- 一般，较之前变化不大

1.2 您对报关大厅的自助服务（自助查询机、业务办理机、无线网络、打印机、复印机、扫描仪、书写台）评价如何？ [单选题]

- 非常满意
- 比较满意
- 不太满意（可以填写具体不满意之处） _____

1.3 您对报关大厅的智能化服务（电子显示屏、公告板、业务宣传栏、业务查询微信二维码、智能服务机器人、多语种翻译设备）评价如何？ [单选题]

- 非常满意
- 比较满意
- 不太满意（可以填写具体不满意之处） _____

1.4 您对报关大厅的的办事环境（座椅、饮水机、充电设备、爱心雨伞、自助贩卖机和 ATM 机等）感受如何？ [单选题]

- 非常满意
- 比较满意
- 不太满意（可以填写具体不满意之处） _____

1.5 您对“12360 热线”的查询服务是否满意？ [单选题]

- 非常满意
- 比较满意
- 不太满意（可以填写具体不满意之处） _____

1.6.a 您对哈尔滨海关微信公众号和门户网站是否满意？ [单选题]

- 非常满意
- 比较满意
- 不太满意（可以填写具体不满意之处） _____

1.6.b 您对冰城海关微信公众号（冰城海关办事指南）是否满意？ [单选题]

- 非常满意
- 比较满意
- 不太满意（可以填写具体不满意之处） _____

1.7 您对海关政策的宣讲、答疑是否满意？ [单选题]

- 非常满意
- 比较满意
- 不太满意（可以填写具体不满意之处） _____

1.8 您觉得冰城海关新增的“业务咨询窗口”效果如何？ [单选题]

- 非常满意
- 比较满意
- 不太满意（可以填写具体不满意之处） _____

（二）办理审批

以下题目，如贵司不涉及相关事项或您不了解箱管情况，可以跳过该题回答下一问题。

2.1 海关“办理审批”方面，您整体满意度如何？ [单选题] *

- 非常满意
- 比较满意
- 不太满意

2.2 海关推行的“一网通办”效果如何？ [单选题]

- 效果很好，很多手续的办理明显便利
 - 效果较好，部分手续的办理较之前有所便利
 - 效果一般，与之前变化不大（可以填写具体哪里可以再改进）
-

2.3 海关审批方式的优化进行的如何，是否实现了“最多跑一次”？ [单选题]

- 绝大多数实现了“最多跑一次”
- 部分审批事项实现了“最多跑一次”
- 较之前无太大变化（可以填写具体哪里可以再改进） _____

2.4 海关服务大厅是否有单一的窗口可供不便于使用网络的人员办理业务？ [单选题]

- 已有此类窗口，十分便利
- 已有此类窗口，但能提供的帮助有限
- 尚无此类窗口

（三）办理通关

以下题目，如贵司不涉及相关事项或您不了解箱管情况，可以跳过该题回答下一问题。

3.1 “办理通关”方面，您整体满意度如何？ [单选题]

- 非常满意
- 比较满意
- 不太满意

3.2 您认为通关速度在这一年变化如何？ [单选题]

- 通关速度提升非常明显
- 通关速度有所提升，但仍有很多特殊情形下的效率有待提高
- 通关速度变化不大

3.3 是否可以向海关预约在非海关工作时间办理通关业务？ [单选题]

- 可以，预约便利
- 可以，预约便利度有待提高
- 尚不可以

3.4 通关进程查询是否便利？ [单选题]

- 非常便利
- 较为便利
- 一般，不太便利（可以填写具体不便利之处） _____

3.5 “人情执法”的现象是否有所变化？海关的执法是否更加公正？ [单选题]

- “人情执法”基本杜绝，海关执法明显更加公平公正
- “人情执法”有较大改观，海关执法较之前公平更正了较多
- 与之前变化不大

（四）检验检测

以下题目，如贵司不涉及相关事项或您不了解箱管情况，可以跳过该题回答下一问题。

4.1 是否可以自主选择适合的检验鉴定机构办理检测和鉴定服务？ [单选题]

- 完全可以
- 可以，但选择的范围受到一定限制
- 基本不可以，或者可选范围非常有限

4.2 是否可以自主选择检疫除害处理单位对货物进行检疫处理？ [单选题]

- 完全可以
- 可以，但选择的范围受到一定限制
- 基本不可以，或者可选范围非常有限

（五）小众需求

以下题目，如贵司不涉及相关事项或您不了解箱管情况，可以跳过该题回答下一问题。

海关“视频面洽系统”效果如何？ [单选题]

- 非常好，明显减少了办事人员“跑腿”
- 比较好，一定程度减少了办事人员“跑腿”
- 没有太大效果

（六）反馈意见

海关关员的服务态度、工作作风在这一年是否有明显改善？ [单选题] *

- 改善明显
- 有一定改善
- 改变不多

您认为在过去的一年中，冰城海关在哪方面的工作对企业帮助较大？ [填空题]

您认为海关还有哪些方面需要尽快改进？可否提出意见和建议。 [填空题]
