目录

[一、浏览器无法登陆“单一窗口”问题处理：](#_Toc22179)

[二、读卡器问题](#_Toc19866)

[三、法人卡及操作员卡问题](#_Toc10974)

[四、关于电子口岸卡及企业注销](#_Toc8217)

[五、原产地证书自助打印](#_Toc20674)

[六、新一代海关税费电子支付系统问答](#_Toc10086)

[七、境外收发货人物品填报、个人货物申报问题](#_Toc23690)

[八、 货物申报、运输工具、企业资质等方面有哪些常见问题呢？](#_Toc31186)

[九、 新舱单系统申报](#_Toc5397)

[十、 跨境电商业务流程](#_Toc24649)

[十一、整合申报项目问答知识库](#_Toc11695)

# 一、读卡器问题

## 1、输入口令时提示【您的密码为默认密码，请立即修改】

IC卡的初始口令为8个8，但为保障您的安全，使用中不得将密码设置为8个8。因此您在点击确定后，到下一个页面的左侧修改密码，修改完成后返回电子口岸首页，重新输入修改后的密码即可。另外，更新IC卡数字证书后，密码也会被重置为8个8。

**电子口岸入网指南：**

**办理流程:** 企业录入信息 → 电子口岸审核 → 陕西省工商局审核 → 申请电子口岸卡邮寄

具体步骤如下

1. 登陆中国（陕西）“单一窗口”网站，（管理员用户名和密码登陆）
2. 进入“企业备案”--“三证合一信息管理”界面，点击“新增”录入企业信息，暂存后提交申请；再进入“企业操作员预录入”--“操作员信息预录入”界面，点击“新增”录入操作员信息，暂存即可；（法人和操作员不能是同一个人）
3. 企业可在“业务办理状态查询”界面查询备案审核情况，当“操作中心审批状态”显示审核通过，请携带营业执照副本原件和经办人身份证原件前往陕西省工商局审核；（电子口岸审核时限为1-2个工作日）
4. 工商审核通过后，即可申请电子口岸卡邮寄；（详见邮寄方式，电子口岸制卡时限为1-2个工作日）

## 2、法人卡被锁住该如何解锁？

1、发送申请邮件至：kefu@xaeport.com。邮件主题为XX企业办理电子口岸的XX业务；邮件内容包括在办业务名称、公司收卡地址、联系人姓名电话、寄卡快递单号、办理业务的电子口岸卡号；附件为营业执照原件扫描件。

2、将已锁定法人卡邮寄至：西安市雁塔区朱雀大街397号老海关楼6楼（天街小厨旁求索文化楼）；收货人：服务台；收货人电话：83196210。

3、电子口岸办理时限为1-2个工作日。我们将卡邮寄后会将快递单号通过邮件回复给企业。

中国电子口岸客服热线：95198 或 029-83196210

## 3、法人卡密码忘记，该如何重置？

1、发送申请邮件至：kefu@xaeport.com。邮件主题为XX企业办理电子口岸的XX业务；邮件内容包括在办业务名称、公司收卡地址、联系人姓名电话、寄卡快递单号、办理业务的电子口岸卡号；附件为营业执照原件扫描件。

2、将需要重置的法人卡邮寄至：西安市雁塔区朱雀大街397号老海关楼6楼（天街小厨旁求索文化楼）；收货人：服务台；收货人电话：83196210。

3、电子口岸办理时限为1-2个工作日。我们将卡邮寄后会将快递单号通过邮件回复给企业。

# 二、法人卡及操作员卡问题

## 1、如何补办法人卡？

1、登陆中国（陕西）国际贸易“单一窗口”，进入“其他业务”---“补办法人卡”界面，上传单据后提交申请。

2、或者发送邮件至kefu@xaeport.com: 邮件主题为XX企业办理电子口岸XX业务；附上公司收卡地址、联系人姓名电话；附件为营业执照原件扫描件、购卡订单凭证、法人身份证扫描件；

## 2、法人卡自主延期（未过期）

1、延期后IC卡密码变更为初始密码8个8，对未过期的法人卡进行延期，下载安装 （电子口岸ic卡证书自主延期客户端）

2、已经过期的法人卡，发送邮件kefu@xaeport.com .邮件内容：XX企业办理电子口岸XX业务；附上公司收卡地址，联络人联系方式，寄快递单号、办理业务的电子口岸卡号；附件为营业执照的原件扫描件

## 3、操作员卡被锁，如何解锁？

1、打开浏览器，用法人卡登录中国电子口岸（https://e.chinaport.gov.cn/）；

2、进入“身份认证管理系统”——“IC卡管理”——“企业操作员IC卡管理”；

3、选择需要解锁的操作员卡点击解锁，根据提示完成操作员卡解锁；

4、解锁后操作员卡密码变更为初始密码8个8。

客服热线：95198 或 029-83196210

友情提示：请尽量不要当天输入5次错误密码，否则将被锁定。

## 4、如何新增操作员卡？

1、进入“数据录入”-企业操作员信息申报”界面，点击“新增”录入操作员信息，暂存后提交申请；

登录（[http://th-mall.cn/](http://th-mall.cn/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.xaeport.com/service/index/cateid/_blank)）在线购卡，购买前请详细阅读购买须知，妥善保留购卡订单凭证；

3、电子口岸制卡（处理时限为1-2个工作日）；发送申请邮寄邮件至：kefu@xaeport.com。邮件主题为XX企业办理电子口岸的XX业务；邮件内容包括在办业务名称、公司收卡地址、联系人姓名电话；附件为营业执照原件扫描件、购卡订单凭证、操作员身份证扫描件；

4、我们将卡邮寄后会将快递单号通过邮件回复给企业，收到卡后请企业自行打开IE8浏览器用法人卡登录（[http://web.chinaport.gov.cn/rasuc](http://web.chinaport.gov.cn/rasuc%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.xaeport.com/service/index/cateid/_blank)），提交海关备案和外汇备案下的“IC卡备案”；

5、卡初始密码为8个8。

## 5、如何补办操作员卡？

1、 进入“补办操作员卡”-“补办操作员列表查询”界面，点击“查询”按钮后选择需要补办的操作员卡；

2、点击“详情”录入“申请说明”、“经办人姓名”、“经办人联系方式”，之后选择单据类型“操作员身份证正反面照片”，点击“浏览”选择附件，再点击“上传”即可。附件上传完成后，点击补办，系统会出现提示“完成申报”；

3、登录（[http://th-mall.cn/](http://th-mall.cn/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.xaeport.com/service/index/cateid/_blank)）在线购卡，购买前请详细阅读购买须知，妥善保留购卡订单凭证；

4、电子口岸制卡（处理时限为1-2个工作日）；发送申请邮件至客服邮箱：kefu@xaeport.com：邮件主题为XX企业办理电子口岸的XX业务；邮件内容包括在办业务名称、公司收卡地址、联系人姓名电话；邮件附件为营业执照原件扫描件、购卡订单凭证、操作员身份证扫描件；

5、我们将卡邮寄后会将快递单号通过邮件回复给企业，收到卡后请企业自行打开IE8浏览器用法人卡登录（[http://web.chinaport.gov.cn/rasuc](http://web.chinaport.gov.cn/rasuc%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.xaeport.com/service/index/cateid/_blank)），提交海关备案和外汇备案下的“IC卡备案”；

6、卡初始密码为8个8。

## 6、如何补办报关员卡？

1、登录（http://th-mall.cn/）在线购卡，购买前请详细阅读购买须知，取货方式选择邮寄至分中心，妥善保留购卡订单凭证；

2、电子口岸制卡（处理时限为1-2个工作日）；发送申请邮寄邮件至客服邮箱：kefu@xaeport.com：邮件主题为XX企业办理电子口岸的XX业务；邮件内容包括在办业务名称、公司收卡地址、联系人姓名电话；邮件附件为营业执照原件扫描件、购卡订单凭证、报关员身份证扫描件；

3、我们将卡邮寄后会将快递单号通过邮件回复给企业，收到卡后请企业自行打开IE8浏览器用法入卡登录（http://web.chinaport.gov.cn/rasuc），提交“海关备案”下的“IC卡海关备案”；

4、用报关员卡登录（http://web.chinaport.gov.cn/rasuc），进行报关人员信息绑定；

5、卡初始密码为8个8。

中国电子口岸客服热线：95198 或 029-83196210

# 三、关于电子口岸卡及企业注销

## 1、电子口岸卡注销

1. 发送邮件：kefu@xaeport.com 邮件主题为xx企业办理电子口岸的xx业务，邮件内容包括再办业务名称，附件为营业执照原件扫描件、电子口岸卡持卡人身份证正反面；
2. 进入“数据录入”-“企业操作员信息申报”中查询需要注销的操作员卡，提交注销申请

## 2、电子口岸企业注销

1、发送申请邮件至：kefu@xaeport.com。邮件主题为XX企业办理电子口岸的XX业务；邮件内容包括在办业务名称、附件为营业执照原件扫描件、海关注销回执；

2、电子口岸办理时限为1-2个工作日，**提交注销申请后企业将无法使用电子口岸卡及办理相关业务。**