

2022年

# 十大海运集装箱口岸 营商环境测评报告



2022年12月

中国报关协会

北京睿库贸易安全及便利化研究中心

## 声明

本报告由中国报关协会（以下简称“中报协”）与北京睿库贸易安全及便利化研究中心（以下简称“北京睿库”）联合完成，未接受任何其他单位或者个人委托。

本报告所涉及的测评内容中，除“口岸服务投诉机制”指标外，其他各指标相关信息及数据有效性皆截至 2022 年 9 月 30 日。如您认为信息或数据有误，欢迎与我们取得联系。

本报告对外完全公开，所有内容均可免费使用，但在各种使用场合中请注明来源，且不得用于任何盈利性质行为。

## 课题组

	北京睿库	中报协
负责人：	江小平	白凤川
成员：	周卓见、李亚伶、尚琦琦、 车曙婷、郭明茜	吴振国、赵蕊

课题组联系电话：188-0012-5788 (周卓见)

# 目录

概 述.....	1
(一) 开展评测的意义.....	1
(二) 重要结论.....	2
测评方法论.....	2
(一) 测评范围.....	2
(二) 测评指标的设置与权重.....	3
(三) 数据来源.....	8
(四) 计分与星级评价方法.....	9
测算结论.....	11
(一) 跨境贸易口岸成本.....	11
(二) 跨境贸易口岸时效.....	12
(三) 监管环境.....	12
(四) 商事服务.....	13
(五) 信息化与无纸化.....	14
(六) 其他配套.....	15
(七) 口岸营商环境指数综合表现.....	16
附件一 各口岸的各项指标得分的具体推算.....	18
(一) 跨境贸易口岸成本相关二级指标得分的具体推算.....	18
(二) 跨境贸易口岸时效相关二级指标得分的具体推算.....	22
(三) 监管环境相关二级指标得分的具体推算.....	30
(四) 商事服务相关二级指标得分的具体推算.....	34

(五) 信息化与无纸化相关二级指标得分的具体推算.....	48
(六) 其他配套相关二级指标得分的具体推算.....	53
附件二 各口岸测评表现.....	59

## 概述

### （一）开展评测的意义

党中央、国务院高度重视贸易便利化工作，习近平总书记多次做出重要指示批示，强调要“加快营造市场化、法治化和国际化的营商环境”。李克强总理在全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议中强调“深化“放管服”改革、优化营商环境，是激发市场主体活力和发展动力的关键之举”。

近年来，口岸管理相关部门和地方政府，坚决贯彻党中央、国务院决策部署，持续深化“放管服”改革，减单证、优流程、提时效、降成本等改革措施落地见效，但优化口岸营商环境工作是持续的、动态的，口岸通行便利化水平仍有提升空间。

《国家“十四五”口岸发展规划》提出“全面开展口岸综合绩效评估”，其中一项重要的指标便是“口岸通关便利化”，反映口岸营商环境和跨境贸易便利化水平，考虑口岸整体通关时间、进出口环节合规成本、通关便利度等要素。

结合党中央、国务院及《国家“十四五”口岸发展规划》的重要思想和理念，北京睿库研究中心继续开展十大口岸营商环境测评工作，通过企业问卷调查、公开渠道数据收集及专项调研对十个主要海运集装箱口岸（大连、天津、青岛、上海、宁波、厦门、广州、黄埔、深圳、珠海）在“跨境贸易口岸成本”、“跨境贸易口岸时效”、“监管环境”、“商事服务”、“信息化与无纸化”和“其他配套”六方面进行了全方位的口岸营商环境测评，旨在更加全面地反映主要外贸海运集装箱口岸营商环境水平，有助于各口岸相关部门更准确地把握提升跨境贸易便利的工作方向。

## (二) 重要结论

结合对问卷数据、公开渠道信息及专项调研数据的分析，此次测评中：

十大海运集装箱口岸营商环境表现良好，天津、青岛、上海、宁波、厦门、广州六个口岸获得了四星级评价，大连、深圳获得了三星半级评价，黄埔、珠海获得了三星评价。

六项一级指标中，青岛、上海、宁波、厦门、深圳在信息化与无纸化这一指标上获得了五星级评价。

## 测评方法论

### (一) 测评范围

#### 1. 货物范围

为使得评测中的数据测算口径统一、问卷调查答卷口径统一，本测评针对货物范围做出了“标准货物”的设定，即：海运集装箱普通货物。不涉及拼箱、散货等装运形式，不涉及各类需要特殊手续和操作的货物（如：转关货物、易腐货物、危险品货物、加工贸易货物、转运货物、暂准进口货物、沿岸运输货物等），不涉及进口许可监管和进出口法定检验检疫（除部分针对检验检疫手续的考察），不涉及各类特殊情形（如涉案、紧急救灾等）。

#### 2. 地理范围

本测评仅针对：大连、天津、青岛、上海、宁波、厦门、广州、黄埔、深圳、珠海十大海运集装箱口岸。这里的“口岸”是指相应直属海关管辖地域中外贸港口

及其延伸场所（集装箱管理堆场、查验场站）的集合，以“深圳口岸”为例，包括深圳海关下辖范围内的盐田港、蛇口港、赤湾港等一系列港区以及相关的集装箱管理堆场和查验场站。

### 3. 测评考察时段范围

本次测评考察时段为 2021 年 10 月 1 日至 2022 年 9 月 30 日，除了要求参与问卷调查的答卷人员按照此时段内的情况进行作答外，所使用的公开信息有效性同样截至 2022 年 9 月 30 日。本次测评还涉及到多个专项调研，除个别专项调研<sup>1</sup>外，通过专项调研所获得的信息有效性亦截至 2022 年 9 月 30 日。

## （二）测评指标的设置与权重

本次测评共设置了六个一级指标，在各一级指标下分别设置 2 至 5 个共计 19 个二级指标，在此基础上，根据指标的重要性，设置了相对应的权重，形成指标体系如下（含权重）：

表 1 各级指标与权重分配

一级指标编号	一级指标及权重	二级指标编号	二级指标	二级指标权重
1	跨境贸易口岸成本指数 (25%)	1.1	跨境贸易口岸成本满意度	50%
		1.2	实际进口常规成本	15%
		1.3	实际出口常规成本	15%
		1.4	海关检查作业费用减免	20%
2	跨境贸易口岸时效指数 (25%)	2.1	跨境贸易口岸时效满意度	50%
		2.2	进口整体通关时效	10%
		2.3	进口码头提箱时效	10%
		2.4	出口集港时效	10%
		2.5	检查与处理时效	20%
3		3.1	监管环境满意度	80%

<sup>1</sup> “商事服务”指标中涉及的“口岸服务投诉机制”专项调研所获得的信息有效性截至 2022 年 6 月 30 日。



一级指标编号	一级指标及权重	二级指标编号	二级指标	二级指标权重
	监管环境指数 (15%)	3.2	科室联系方式公开与业务咨询	20%
4	商事服务指数 (15%)	4.1	作业效率与服务意识满意度	45%
		4.2	收费透明满意度	45%
		4.3	口岸服务投诉机制	10%
5	信息化与无纸化 (15%)	5.1	口岸操作无纸化	50%
		5.2	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	40%
		5.3	国际贸易单一窗口地方版功能	10%
6	其他配套 (5%)	6.1	口岸周边交通	50%
		6.2	经营与生活配套	50%

### 1. 跨境贸易口岸成本指数

考察企业因海关通关和其他必须的口岸商业性、操作性程序而产生的成本，包括以下四方面：

1) 跨境贸易口岸成本满意度。用于考察各个口岸企业主体对通关过程及相关口岸作业中发生的成本压力感受。

2) 实际进口常规成本。用于考察进口企业或其代理在进口流程中从“货船抵港”到“货物提离港口”再至“空箱归还箱管堆场<sup>2</sup>”期间常规情形下所直接承担的成本。这里“常规情形”是指货船抵达港口后（或在抵达前）企业及时申报、企业及时缴税、不涉及海关检查、企业及时提离码头的情形。另外也不包括从海关监管场所提离后送至进口企业自有或指定仓库的国内运输费用。

3) 实际出口常规成本。用于考察出口企业在出口流程中从“提取空集装箱”到“货物装箱后运抵码头”再到“货物装船完成”期间常规情形下所直接承担的成本。这里“常规情形”是指企业及时安排装箱集港、货物抵达码头后（或在抵达前）企

<sup>2</sup> 箱管堆场：即集装箱管理堆场，在本报告当中部分表述会将集装箱管理堆场称为“箱管堆场”。

业及时申报、企业及时缴税、不涉及海关检查、货物按照计划顺利装船的情形。另外也不包括从提取空箱至货物集港过程中发生的国内运输费用。

4) 海关检查作业费用减免。用于考察进出口企业在进出口过程中因海关检查产生作业成本在检查未发现问题情况下的减免。

各二级指标的权重考虑：不同口岸的物价水平、服务水平有显著差异，单纯地进行价格高低比较并不是最为科学合理，因而同时采用价格高低和类似于“性价比”的满意度指标共同来衡量。所以分别赋予企业对于跨境贸易口岸成本对其财务负担的主观感受即口岸成本满意度和客观实际成本各 50%的权重。而对于实际成本所占的 50%，进口常规和出口常规分别占 15%，海关检查作业费用减免占 20%。

## 2.跨境贸易口岸时效指数

考察企业因海关通关和其他必须的口岸商业性、操作性程序而花费的时间，考察以下五个方面：

1) 跨境贸易口岸时效满意度。用于考察各个口岸通关物流企业对通关过程及相关口岸作业时效性的感受。

2) 进口整体通关时效。该指标主要考察进口货物从“货船到港”到“海关放行/可以提离”过程中，在不涉及海关检查的情况下，非进出口企业原因造成的耗时。

3) 进口码头提箱时效。该指标主要考察进口货物在海关放行后，企业安排车辆提箱时从“空车进码头闸口”到“车辆载货离开码头闸口”间的耗时，以此反映码头提箱作业流程及时效状况，对于“海关放行”到“空车进码头闸口”的时间取决于进口企业自身意愿，不应该成为口岸时效考察的内容。

4) 出口集港时效。该指标主要考察出口货物集港时从“车辆载货进入场站闸口”到“空车离开场站闸口”的耗时，以此反映集港流程及效率。

5) 检查与处理时效。该指标考察三个方面：海关普通查验、海关检验检疫和检验检疫处理造成的延时。

各二级指标的权重考虑：和成本测算类似，一般情况下通关速度越快越好，但如果为了提高通关速度，而对未在第一时间进行但仍然属于法律准许范围的申报进行干预，甚至不允许报关，导致企业“舒适度”下降，这类情形也应当在考虑范围之内，因此测评一个口岸在通关速度的同时，把该进出口货主的跨境贸易口岸时效满意度作为考察内容之一。

因此，跨境贸易口岸时效指数主要考虑了两大方面：一是企业对于跨境贸易口岸时效的直观感受，二是企业对实际作业情景中耗时的估算（包含四种场景：进口整体通关时效、进口码头提箱时效、出口集港时效、检查与处理时效）。本测评认为两方面同等重要，因此分别给予两方面各 50%的权重；对于第二方面的四种场景分别给予 10%、10%、10%和 20%的权重，其中检查与处理时效给出的权重最高，是因为绝大多数企业反映：在通关及口岸作业时效越来越快的同时，检查与后续处理的时效对于整个通关效率的影响越来越大，成为很多口岸压缩放行时间的“最后一公里”。

### 3.监管环境指数

考察企业对于各监管主体（海关、海事、边检、港航管理、地方商务部门）在监管环境满意度、科室联系方式公开与业务咨询两个方面表现的感知。

各二级指标的权重考虑：在监管环境指数的监管环境满意度方面本测评给予

了 80%的权重，对于科室联系方式公开与业务咨询则给予了 20%的权重。

#### 4.商事服务指数

考察企业对于各商业/事业服务主体（码头经营单位、理货公司、引航机构、船公司/船代、货代、代理报关、集卡运输、箱管堆场、查验场站、检验检疫认证机构、检验检疫处理机构）在作业效率与服务意识满意度、收费透明满意度两个方面表现的感知以及相应的口岸服务投诉机制。

各二级指标的权重考虑：在商事服务指数的前两个方面本测评给予了 45%的权重，对于相应的口岸服务投诉机制给予 10%的权重。

#### 5.信息化与无纸化

考察口岸操作无纸化、海关与口岸主要监管场所间的数据交换以及国际贸易“单一窗口”地方版功能。口岸操作流程中进口在换单、放箱、提箱、还箱环节的无纸化，出口在放箱、提箱、集港环节的无纸化；海关与口岸主要海关监管场所<sup>3</sup>间的数据交换主要考察海关的放行指令、查验指令能否直接传输给口岸主要海关监管场所经营单位，以减少进出口企业或其代理传递信息的工作以提高效率；国际贸易“单一窗口”地方版功能主要考察企业对于相关功能模块的满意程度。

各二级指标的权重考虑：本测评分别给予口岸操作无纸化、海关与口岸主要监管场所间的数据交换以及国际贸易“单一窗口”地方版功能的权重分别为 50%、40%、10%。

#### 6.其他配套

---

<sup>3</sup> 口岸主要海关监管场所是指主要的海港码头作业场地、主要的海关查验场地。

考察企业对于所在口岸周边交通畅通状况、企业经营与人员生活配套完善程度方面的感知。这两方面尽管并非口岸营商环境的重点考察方向，但配套的完善与否会间接影响企业业务便利。

各二级指标的权重考虑：其他配套方面，本测评在“口岸周边交通”和“经营与生活配套”方面则分别给予了 50% 的权重。

### （三）数据来源

二级指标指数值的基础数据主要通过问卷调查、公开渠道信息收集以及专项调研获得。

问卷的问题设置方面，包含两类问题：满意度/感知调查和具体估算问题。此外为保证答卷质量，需对问卷调查答卷人的专业背景提出具体要求，最终本次测评收集了共计 320 份有效问卷。

公开渠道信息主要来自于：各口岸国际贸易“单一窗口”公布的收费信息、各相关商业主体自行公布的收费标准。

专项调研则是由北京睿库贸易安全及便利化研究中心开展的一系列不同主题的调查活动，调查主要通过对不同口岸相关专业人士的深度访谈进行，也通过业务模拟来获得相应的结论。

表 2 各二级指标数据来源

一级指标及权重	二级指标	数据来源
跨境贸易口岸成本指数	跨境贸易口岸成本满意度	问卷调查（满意度/感知）
	实际进口常规成本	公开渠道信息+问卷调查（具体估算）
	实际出口常规成本	
	海关检查作业费用减免	专项调研
跨境贸易口岸时效指数	跨境贸易口岸时效满意度	问卷调查（满意度/感知）
	进口整体通关时效	问卷调查（具体估算）

一级指标及权重	二级指标	数据来源
	进口码头提箱时效	
	出口集港时效	
	检查与处理时效	
监管环境指数	监管环境满意度	问卷调查（满意度/感知）
	科室联系方式公开与业务咨询	专项调研
商事服务指数	作业效率与服务意识满意度	问卷调查（满意度/感知）
	收费透明满意度	
信息化与无纸化	口岸服务投诉机制	专项调研
	口岸操作无纸化	
	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	
	国际贸易单一窗口地方版功能	问卷调查（满意度/感知）
其他配套	口岸周边交通	专项调研
	经营与生活配套	问卷调查（满意度/感知）

#### （四）计分与星级评价方法

各个一级指标的得分计算需要分为三步：

- 1) 基础数据到标准化得分的转化：即将通过不同渠道获得的基础数据按照一定的规则转化为 0-3 的分数；
- 2) 将基础数据转化而来的标准化得分转化为二级指标的得分；
- 3) 将二级指标得分进行加权平均计算一级指标的得分，再加权平均各一级指标得分从而计算“口岸营商环境指数”得分。

以上具体的测算过程可见附件一（各口岸的各项指标的具体推算）。

得到“口岸营商环境指数”得分后，根据相应的规则将其转化为“口岸营商环境星级评价”：

表 3 口岸营商环境星级评价规则

口岸营商环境指数得分	对应星级评价
2.50-3.00 (含 2.50)	5 星 (★★★★★)

口岸营商环境指数得分	对应星级评价
2.25-2.50 (含 2.25)	4.5 星 (★★★★☆)
2.00-2.25 (含 2.00)	4 星 (★★★★)
1.75-2.00 (含 1.75)	3.5 星 (★★★☆☆)
1.50-1.75 (含 1.50)	3 星 (★★★)
1.25-1.50 (含 1.25)	2.5 星 (★★☆)
1.00-1.25 (含 1.00)	2 星 (★★)
0.50-1.00 (含 0.50)	1 星 (★)
0.5 以下	无星级

需要注意的是,此次测评中分数计算的过程考虑到了不同口岸吞吐量上的差异以及口岸所在城市收入水平上的差异,根据吞吐量级别和医保基数分别设定了“口岸吞吐量系数”和“口岸所在城市收入水平系数”:

表 4 口岸吞吐量系数

口岸	2022 集装箱吞吐量级 (万 TEU)	口岸吞吐量系数
上海	4000-5000	1.30
宁波	2500-3000	1.15
深圳	2500-3000	1.15
广州	2000-2500	1.10
青岛	2000-2500	1.10
天津	2000-2500	1.10
厦门	1000-1500	1.00
黄埔	500-1000	0.95
大连	500 以下	0.90
珠海	500 以下	0.90

表 5 口岸所在城市收入水平系数

口岸	医保基数 (单元: 元)	医保基数区间 (单位: 元)	口岸所在城市收入水平系数
深圳	7778.4	7500-8000	1.40
广州	7214	7000-7500	1.35
黄埔	7214	7000-7500	1.35
上海	6520	6500-7000	1.30
天津	4400	4000-4500	1.05
大连	4374.6	4000-4500	1.05
厦门	3992	3500-4000	1.00
青岛	3980	3500-4000	1.00
珠海	3958	3500-4000	1.00
宁波	3957	3500-4000	1.00

注：各地医保基数为 2022 年 7 月 1 日后当地政府规定的医保缴费城镇职工缴费基数最低下限。

## 测算结论

### (一) 跨境贸易口岸成本

2022 年十大海运集装箱口岸跨境贸易口岸成本指数测算结果如下：

表 6 跨境贸易口岸成本指数测算结果

排名	口岸	二级指标				跨境贸易口岸成本指数
		跨境贸易口岸成本满意度	实际进口常规成本	实际出口常规成本	海关检查作业费用减免	
		二级指标权重				
		50%	15%	15%	20%	
1	天津	1.76	2.34	2.22	3.00	2.16
2	上海	1.53	2.84	2.90	2.50	2.13
3	广州	1.63	2.38	2.22	2.50	2.00
4	宁波	1.66	2.77	2.67	1.50	1.95
5	青岛	1.68	1.89	2.01	2.50	1.92
6	大连	1.48	1.77	2.22	2.50	1.84
7	厦门	1.64	2.47	2.30	1.50	1.83
8	深圳	1.44	2.66	2.70	1.50	1.82
9	黄埔	1.48	2.33	2.15	1.50	1.71
10	珠海	1.29	2.25	1.83	1.50	1.56

测算结果分析：

1) 跨境贸易口岸成本指数方面，天津、上海、广州达到了 4 星级，宁波、青岛、大连、厦门、深圳达到了 3.5 星级，黄埔、珠海达到了 3 星级；

2) 各个二级指标方面：

二级指标	表现相对较好的口岸
跨境贸易口岸成本满意度	天津、广州、宁波、青岛、厦门
实际进口常规成本	上海、广州、宁波、厦门、深圳
实际出口常规成本	上海、宁波、深圳
海关检查作业费用减免	天津、上海、广州、青岛、大连



## (二) 跨境贸易口岸时效

2022 年十大海运集装箱口岸跨境贸易口岸时效指数测算结果如下：

表 7 跨境贸易口岸时效指数测算结果

排名	口岸	二级指标					跨境贸易口岸 时效指数
		跨境贸易 口岸时效 满意度	进口整体 通关时效	进口码头 提箱时效	出口集港 时效	检查与处 理时效	
		二级指标权重					
		50%	10%	10%	10%	20%	
1	厦门	2.00	3.00	1.91	2.05	2.29	2.15
2	青岛	2.07	3.00	2.30	2.96	1.32	2.13
3	天津	2.03	3.00	0.90	2.16	2.11	2.04
4	珠海	1.78	2.70	2.70	2.70	1.69	2.04
5	上海	1.76	2.93	2.14	2.14	1.84	1.97
6	宁波	1.74	3.00	2.01	2.92	1.03	1.87
7	黄埔	1.79	2.78	1.78	1.78	1.44	1.81
8	广州	1.59	3.00	2.11	2.11	0.98	1.71
9	大连	1.49	2.49	1.64	1.69	1.37	1.60
10	深圳	1.51	3.00	2.05	2.12	0.55	1.58

测算结果分析：

- 1) 跨境贸易口岸时效指数方面，厦门、青岛、天津、珠海达到了 4 星级，上海、宁波、黄埔达到了 3.5 星级，广州、大连、深圳达到了 3 星级；
- 2) 各个二级指标方面：

二级指标	表现相对较好的口岸
跨境贸易口岸时效满意度	厦门、青岛、天津、珠海、黄埔
进口整体通关时效	厦门、青岛、天津、上海、宁波、 广州、深圳
进口码头提箱时效	青岛、珠海、上海、宁波、广州、深圳
出口集港时效	青岛、珠海、宁波
检查与处理时效	厦门、天津、珠海、上海

## (三) 监管环境

2022 年十大海运集装箱口岸监管环境指数测算结果如下：

表 8 监管环境指数测算结果

排名	口岸	二级指标		监管环境指数
		监管环境满意度	科室联系方式公开与业务咨询	
		二级指标权重		
		80%	20%	
1	上海	2.91	2.06	2.74
2	青岛	2.57	2.23	2.50
3	天津	2.52	2.39	2.50
4	广州	2.30	2.43	2.33
5	厦门	2.21	2.45	2.26
6	宁波	2.34	1.64	2.20
7	珠海	1.98	2.22	2.03
8	黄埔	1.99	2.12	2.01
9	深圳	1.81	2.23	1.90
10	大连	1.61	2.26	1.74

测算结果分析：

1) 监管环境指数方面，上海、青岛、天津达到了 5 星级，广州、厦门达到了 4.5 星级，宁波、珠海、黄埔达到了 4 星级，深圳达到了 3.5 星级，大连达到了 3 星级；

2) 各个二级指标方面：

二级指标	表现相对较好的口岸
监管环境满意度	上海、青岛、天津、广州、宁波
科室联系方式公开与业务咨询	青岛、天津、广州、厦门、珠海、深圳、大连

#### (四) 商事服务

2022 年十大海运集装箱口岸商事服务指数测算结果如下：

表 9 商事服务指数测算结果

排名	口岸	二级指标			商事服务指数
		作业效率与服务意识满意度	收费透明满意度	口岸服务投诉机制	
		二级指标权重			
		45%	45%	10%	
1	青岛	2.18	1.96	2.00	2.06
2	宁波	2.02	1.89	2.00	1.96
3	广州	1.93	1.88	2.00	1.92
4	厦门	1.85	1.96	2.00	1.92
5	天津	1.79	1.86	2.00	1.84
6	珠海	1.80	1.97	1.00	1.79
7	深圳	1.57	1.47	3.00	1.67
8	上海	1.71	1.39	2.00	1.59
9	黄埔	1.47	1.39	2.00	1.49
10	大连	1.42	1.60	1.00	1.46

测算结果分析：

1) 商事服务指数方面，青岛达到了 4 星级，宁波、广州、厦门、天津、珠海达到了 3.5 星级，深圳、上海达到了 3 星级，黄埔、大连达到了 2.5 星级；

2) 各个二级指标方面：

二级指标	表现相对较好的口岸
作业效率与服务意识满意度	青岛、宁波、广州、厦门、天津、珠海
收费透明满意度	青岛、宁波、广州、厦门、天津、珠海
口岸服务投诉机制	青岛、宁波、广州、厦门、天津、深圳、上海、黄埔

## (五) 信息化与无纸化

2022 年十大海运集装箱口岸信息化与无纸化指数测算结果如下：

表 10 信息化与无纸化指数测算结果

排名	口岸	二级指标			信息化与无纸化指数
		口岸操作无纸化	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	国际贸易“单一窗口”地方版功能	
		二级指标权重			
		50%	40%	10%	
1	青岛	2.85	3.00	2.51	2.88
2	上海	2.75	3.00	2.10	2.78
3	宁波	2.55	3.00	2.46	2.72
4	厦门	2.70	2.50	2.33	2.58
5	深圳	2.30	3.00	1.56	2.51
6	天津	2.10	3.00	2.32	2.48
7	广州	2.20	2.50	1.74	2.27
8	大连	2.05	2.50	1.98	2.22
9	黄埔	1.50	1.25	1.93	1.44
10	珠海	1.15	1.25	1.69	1.24

测算结果分析：

1) 信息化与无纸化指数方面，青岛、上海、宁波、厦门、深圳达到了 5 星级，天津、广州达到了 4.5 星级，大连达到了 4 星级，黄埔达到了 2.5 星级，珠海达到了 2 星级；

2) 各个二级指标方面：

二级指标	表现相对较好的口岸
口岸操作无纸化	青岛、上海、宁波、厦门、深圳
海关与口岸主要监管场所间的数据交换	青岛、上海、宁波、深圳、天津
国际贸易“单一窗口”地方版功能	青岛、上海、宁波、厦门、天津

## (六) 其他配套

2022 年十大海运集装箱口岸其他配套得分测算结果如下：

表 11 其他配套得分测算

排名	口岸	二级指标		其他配套指数
		口岸周边交通	经营与生活配套	
		二级指标权重		
		50%	50%	
1	广州	2.21	1.62	1.92
2	厦门	1.67	2.01	1.84
3	天津	1.48	2.03	1.75
4	宁波	1.17	2.32	1.75
5	青岛	1.30	2.14	1.72
6	大连	1.55	1.72	1.63
7	上海	1.26	1.93	1.59
8	黄埔	1.23	1.46	1.34
9	深圳	1.02	1.60	1.31
10	珠海	0.95	1.43	1.19

测算结果分析：

1) 其他配套指数方面，广州、厦门、天津、宁波达到了 3.5 星级，青岛、大连、上海达到了 3 星级，黄埔、深圳达到了 2.5 星级，珠海达到了 2 星级；

2) 各个二级指标方面：

二级指标	表现相对较好的口岸
口岸周边交通	广州、厦门、天津、大连
经营与生活配套	厦门、天津、宁波、青岛、上海

## (七) 口岸营商环境指数综合表现

2022 年十大海运集装箱口岸营商环境指数测算结果如下：

表 12 口岸营商环境指数综合得分及星级评价

口岸	一级指标						口岸营商环境指数得分	口岸营商环境星级
	跨境贸易口岸成本指数	跨境贸易口岸时效指数	监管环境指数	商事服务指数	信息化与无纸化指数	其他配套		
	一级指标权重							
	25%	25%	15%	15%	15%	5%		
青岛	1.92	2.13	2.50	2.06	2.88	1.72	2.21	★★★★
上海	2.13	1.97	2.74	1.59	2.78	1.59	2.17	★★★★
天津	2.16	2.04	2.50	1.84	2.48	1.75	2.16	★★★★
厦门	1.83	2.15	2.26	1.92	2.58	1.84	2.10	★★★★
宁波	1.95	1.87	2.20	1.96	2.72	1.75	2.07	★★★★
广州	2.00	1.71	2.33	1.92	2.27	1.92	2.00	★★★★
深圳	1.82	1.58	1.90	1.67	2.51	1.31	1.83	★★★☆☆
大连	1.84	1.60	1.74	1.46	2.22	1.63	1.75	★★★☆☆
珠海	1.56	2.04	2.03	1.79	1.24	1.19	1.72	★★★
黄埔	1.71	1.81	2.01	1.49	1.44	1.34	1.69	★★★

测算结果分析：

本年度测评中给出的“口岸营商环境指数”得分并不作为最终评估结论，最终评估结论为“口岸营商环境星级”，也就是说同一星级下本报告不区分不同口岸在口岸营商环境水平上的差异。

十大海运集装箱口岸营商环境均达到了三星级及以上（1.50 分及以上），青岛、上海、天津、厦门、宁波、广州达到了四星级（2.00 分及以上），深圳、大连达到了三星半级（1.75 分及以上），珠海、黄埔达到了三星级（1.50 分及以上）。

## 附件一 各口岸的各项指标得分的具体推算

### (一) 跨境贸易口岸成本相关二级指标得分的具体推算

#### 1. 跨境贸易口岸成本满意度

##### a. 数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 295 份问卷就各个口岸“跨境贸易口岸成本”的合理性给出了答案。不同的合理性对应不同的分数：

非常合理：3 分

比较合理：2 分

合理性一般：1 分

不合理：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

##### b. 测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 13 跨境贸易口岸成本满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年 调查结论一 致	很合理	比较合理	一般	不合理	得分
大连	1.49	60		1		1	1.48
广州	1.63	7					1.63
黄埔	1.44	15	1	1		1	1.48
宁波	1.76	25			1	1	1.66
青岛	1.60	53	3				1.68

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年 调查结论一 致	很合理	比较合理	一般	不合理	得分
厦门	1.73	25			1	1	1.64
上海	1.61	37			5		1.53
深圳	1.38	13		2	1		1.44
天津	1.72	28	1				1.76
珠海	1.32	10			1		1.29

## 2.实际进口常规成本

### a.数据来源与测算方法

本指标的信息来源于公开渠道, 主要包括各类主体在单一窗口公布的收费标准以及调研团队在调研过程中进行的核实, 另外也通过问卷调查对“代理报关服务费”的情况进行了核实, 整合相关数据计算“实际进口常规成本”, 设定最佳表现为 1500 元, 最差表现为 2500 元, 通过“前沿距离法<sup>4</sup>”计算相应的前沿距离得分。

在计算出前沿距离得分之后, 还要分别乘以各口岸对应的“口岸所在城市收入水平系数”, 设置该系数的原因主要是为了将各地不同的人员成本在测算当中予以考虑。

### b.测算结论

各口岸实际进口常规成本及最终得分如下:

表 14 实际进口常规成本及最终得分

口岸	实际进口常规成本 (单位: 元)	前沿距离得分	系数调整后得分
大连	1938.10	1.69	1.77
广州	1913.10	1.76	2.38
黄埔	1925.52	1.72	2.33
宁波	1577.05	2.77	2.77

<sup>4</sup> 前沿距离法: 设定一个最差值 W, 一个最佳值 B; 被评测对象的实际值为 D, D 对应的 0-3 下的前沿距离得分为  $(D-W)/(B-W) \times 3.00$  (如超过 3.00 则按 3.00 计分)



口岸	实际进口常规成本 (单位: 元)	前沿距离得分	系数调整后得分
青岛	1869.20	1.89	1.89
厦门	1676.72	2.47	2.47
上海	1771.34	2.19	2.84
深圳	1866.41	1.90	2.66
天津	1757.39	2.23	2.34
珠海	1748.70	2.25	2.25

注: 实际进口常规成本以一个 20 英尺标准集装箱普货为计费单位。

### 3.实际出口常规成本

#### a.数据来源与测算方法

本指标的信息来源于公开渠道, 主要包括各类主体在单一窗口公布的收费标准以及调研团队在调研过程中进行的核实, 另外也通过问卷调查对“代理报关服务费”的情况进行了核实, 整合相关数据计算“实际出口常规成本”, 设定最佳表现为 1200 元, 最差表现为 2200 元, 通过“前沿距离法”计算相应的前沿距离得分。

在计算出前沿距离得分之后, 与进口相同, 还要分别乘以各口岸对应的“口岸所在城市收入水平系数”。

#### b.测算结论

各口岸实际出口常规成本及最终得分如下:

表 15 实际出口常规成本及最终得分

口岸	实际出口常规成本 (单位: 元)	前沿距离得分	系数调整后得分
大连	1495.26	2.11	2.22
广州	1651.72	1.64	2.22
黄埔	1670.27	1.59	2.15
宁波	1309.42	2.67	2.67
青岛	1531.66	2.01	2.01
厦门	1433.17	2.30	2.30
上海	1455.41	2.23	2.90

口岸	实际出口常规成本 (单位: 元)	前沿距离得分	系数调整后得分
深圳	1556.11	1.93	2.70
天津	1496.21	2.11	2.22
珠海	1591.60	1.83	1.83

注: 实际出口常规成本以一个 20 英尺标准集装箱普货为计费单位。

## 4.海关检查作业费用减免

### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于专项调研。针对各海运口岸海关检查作业费用在海关检查后确定没有问题时的减免方式进行调研, 针对调研得出的情况按照一定的规则予以评分。

在海关布控口岸检查时, 可以将海关检查的指令分为三种情况: ①只包含查验指令; ②只包含检验检疫指令; ③同时包含查验指令和检验检疫指令。

如果在海关口岸检查没有问题时:

三种情况下作业费用均可减免, 该指标获得 3.00 分;

如果第①、③两种情况下作业费用可减免, 该指标获得 2.5 分;

如果仅第①种情况下作业费用可减免, 该指标获得 1.5 分;

如果任何情况下不可减免, 该指标获得 0 分。

### b.测算结论

各口岸海关检查作业费用减免情况及得分如下:

表 16 海关检查作业费用减免情况及对应得分

口岸	只查验	只检验检疫	查验+检验检疫	得分
大连	免	不免	免	2.50
广州	免	不免	免	2.50

口岸	只查验	只检验检疫	查验+检验检疫	得分
黄埔	免	不免	不免	1.50
宁波	免	不免	不免	1.50
青岛	免	不免	免	2.50
厦门	免	不免	不免	1.50
上海	免	不免	免	2.50
深圳	免	不免	不免	1.50
天津	免	免	免	3.00
珠海	免	不免	不免	1.50

## (二) 跨境贸易口岸时效相关二级指标得分的具体推算

### 1.跨境贸易口岸时效满意度

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 302 份问卷就各个口岸“跨境贸易口岸时效”的满意度给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很合理：3 分

比较合理：2 分

一般：1 分

不合理：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

#### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 17 跨境贸易口岸时效满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年 调查结论一 致	很合理	比较合理	一般	不合理	得分
大连	1.51	58	1		3	1	1.49
广州	1.68	7			1		1.59
黄埔	1.76	16	1		1		1.79
宁波	1.76	26	1			1	1.74
青岛	2.02	51	4		1		2.07
厦门	1.99	27	1		1		2.00
上海	1.80	41			2		1.76
深圳	1.43	13	1	2		1	1.51
天津	2.00	28	1				2.03
珠海	1.78	11					1.78

## 2.进口整体通关时效

### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 228 份问卷就各个口岸“进口整体通关时效”情况给出了答案。整合相关数据，计算“进口整体通关耗时”，设定最佳表现为 12 小时，最差表现为 48 小时，通过“前沿距离法”计算相应的“进口整体通关时效”前沿距离得分。

在计算出前沿距离得分之后，考虑到口岸的“进口整体通关时效”会与港口的吞吐量即繁忙程度相关，所以还要分别乘以各口岸对应的“口岸吞吐量系数”。

### b.测算结论

各口岸进口整体通关耗时答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 18 进口整体通关耗时估算选择分布及指标得分

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年调查结 论一致	6 小时 以内	6-12 小时	12-18 小时	18-24 小时	24-36 小时	36-48 小时	耗时估算 (小时)	前沿 距离 得分	系数调 整后得 分
大连	14.61	42	2			2	1		14.85	2.76	2.49

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年调查结 论一致	6 小时 以内	6-12 小时	12-18 小时	18-24 小时	24-36 小时	36-48 小时	耗时估算 (小时)	前沿 距离 得分	系数调 整后得 分
广州	8.81	6							8.81	3.00	3.00
黄埔	13.50	12	1						12.92	2.92	2.78
宁波	8.71	19	3						8.34	3.00	3.00
青岛	8.21	35	4		1				8.16	3.00	3.00
厦门	8.71	19	2						8.46	3.00	3.00
上海	21.67	31	2	1				1	20.99	2.25	2.93
深圳	15.84	8	1	1		2			15.31	2.72	3.00
天津	8.54	23	3			1			8.72	3.00	3.00
珠海	9.00	5							9.00	3.00	2.70

### 3.进口码头提箱时效

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 133 份问卷就各个口岸“进口码头提箱时效”情况给出了答案。整合相关数据，计算“进口码头提箱耗时”，设定最佳表现为 30 分钟，最差表现为 90 分钟，通过“前沿距离法”计算相应的“进口码头提箱时效”前沿距离得分。

在计算出前沿距离得分之后，考虑到口岸的“进口码头提箱时效”会与港口的吞吐量即繁忙程度相关，所以还要分别乘以各口岸对应的“口岸吞吐量系数”。

#### b.测算结论

各口岸进口码头提箱耗时答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 19 进口码头提箱耗时估算选择分布及指标得分

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年调查结 论一致	20 分 钟以内	20-30 分钟	30-45 分钟	45-60 分钟	60-90 分钟	90 分 钟以上	耗时估算 (分钟)	前沿 距离 得分	系数调 整后得 分
大连	53.60	40							53.60	1.82	1.64
广州	51.67	4							51.67	1.92	2.11
黄埔	52.50	5							52.50	1.88	1.78

口岸	2021 年的调查结论	与 2021 年调查结论一致	20 分钟以内	20-30 分钟	30-45 分钟	45-60 分钟	60-90 分钟	90 分钟以上	耗时估算 (分钟)	前沿距离得分	系数调整后得分
宁波	55.00	8							55.00	1.75	2.01
青岛	49.44	28		1	1				48.23	2.09	2.30
厦门	51.88	6							51.88	1.91	1.91
上海	55.83	14					1		57.11	1.64	2.14
深圳	58.50	6		1	1		1		54.28	1.79	2.05
天津	72.31	12						1	73.68	0.82	0.90
珠海	25.00	2	1						23.33	3.00	2.70

#### 4.出口集港时效

##### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 134 份问卷就各个口岸“出口集港时效”情况给出了答案。整合相关数据，计算“出口集港耗时”，设定最佳表现为 30 分钟，最差表现为 90 分钟，通过“前沿距离法”计算相应的“出口集港时效”前沿距离得分。

在计算出前沿距离得分之后，考虑到口岸的“出口集港时效”会与港口的吞吐量即繁忙程度相关，所以还要分别乘以各口岸对应的“口岸吞吐量系数”。

##### b.测算结论

各口岸出口集港耗时答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 20 出口集港耗时选择分布及指标得分

口岸	2021 年的调查结论	与 2021 年调查结论一致	20 分钟以内	20-30 分钟	30-45 分钟	45-60 分钟	60-90 分钟	90 分钟以上	耗时估算 (分钟)	前沿距离得分	系数调整后得分
大连	52.50	41							52.50	1.88	1.69
广州	51.67	4							51.67	1.92	2.11
黄埔	52.50	5							52.50	1.88	1.78
宁波	37.50	8				1			39.17	2.54	2.92
青岛	36.16	30							36.16	2.69	2.96

口岸	2021 年的调查结论	与 2021 年调查结论一致	20 分钟以内	20-30 分钟	30-45 分钟	45-60 分钟	60-90 分钟	90 分钟以上	耗时估算 (分钟)	前沿距离得分	系数调整后得分
厦门	49.06	6							49.06	2.05	2.05
上海	57.08	15							57.08	1.65	2.14
深圳	60.50	6		1	1	1			53.11	1.84	2.12
天津	50.80	12							50.80	1.96	2.16
珠海	25.00	2	1						23.33	3.00	2.70

## 5.检查与处理时效

针对“检查与处理时效”共考察了三个方面即：海关查验延时、海关检疫检查延时和海关检疫检查与处理延时。

### 1) 海关查验延时

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 233 份问卷就各个口岸“海关查验延时”情况给出了答案。整合相关数据，计算“海关查验延时”，设定最佳表现为 12 小时，最差表现为 48 小时，通过“前沿距离法”计算相应的“海关查验延时”前沿距离得分。

#### b.测算结论

各口岸海关查验延时答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 21 海关查验延时估算选择分布及指标得分

口岸	2021 年的调查结论 (小时)	与 2021 年调查结论一致	2-4 小时	4-8 小时	8-12 小时	12-18 小时	18-24 小时	1-2 天	2-3 天	3-4 天	4-5 天	5 天以上	耗时估算 (小时)	前沿距离得分
大连	31.27	46		1					2	1			32.96	1.25
广州	31.90	5							1				36.59	0.95

口岸	2021年的调查结论(小时)	与2021年结论一致	2-4小时	4-8小时	8-12小时	12-18小时	18-24小时	1-2天	2-3天	3-4天	4-5天	5天以上	耗时估算(小时)	前沿距离得分
黄埔	30.45	13											30.45	1.46
宁波	30.84	22					2						30.02	1.50
青岛	24.68	37					1		1			1	27.86	1.68
厦门	19.69	18		1	1								18.52	2.46
上海	30.17	33		1						1			31.01	1.42
深圳	39.46	11							1	1			44.47	0.29
天津	24.40	27				1							24.06	1.99
珠海	15.95	4											15.95	2.67

## 2) 海关检疫检查延时

### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 228 份问卷就各个口岸“海关检疫检查延时”情况给出了答案。整合相关数据，计算“海关检疫检查延时”，设定最佳表现为 12 小时，最差表现为 48 小时，通过“前沿距离法”计算相应的“海关检疫检查延时”前沿距离得分。

### b.测算结论

各口岸海关检疫检查延时答卷分布及该项指标的最终得分为：



表 22 海关检验检疫延时估算选择分布及指标得分

口岸	2021 年的调查结论 (小时)	与 2021 年调查结论一致	2-4 小时	4-8 小时	8-12 小时	12-18 小时	18-24 小时	1-2 天	2-3 天	3-4 天	4-5 天	5 天以上	耗时估算 (小时)	前沿距离得分
大连	26.75	43		1					1	1	2		31.59	1.37
广州	32.83	5							1				37.36	0.89
黄埔	30.69	13											30.69	1.44
宁波	36.46	20							2				38.60	0.78
青岛	28.12	36						1	1			1	31.50	1.38
厦门	24.36	20			1								23.68	2.03
上海	30.63	34											30.63	1.45
深圳	41.55	10							2				44.62	0.28
天津	24.86	25					1		1	1			28.09	1.66
珠海	26.72	5											26.72	1.77

### 3) 海关检验检疫检查与处理延时

#### a. 数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 222 份问卷就各个口岸“海关检验检疫检查与处理延时”情况给出了答案。整合相关数据，计算“海关检验检疫检查与处理延时”，设定最佳表现为 36 小时，最差表现为 96 小时，通过“前沿距离法”计算相应的“海关检验检疫检查与处理延时”前沿距离得分。

#### b. 测算结论

各口岸海关检验检疫检查与处理延时答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 23 海关检验检疫检查与处理延时估算选择分布及指标得分

口岸	2021 年的调查结论 (小时)	与 2021 年调查结论一致	8-12 小时	12-18 小时	18-24 小时	1-2 天	2-3 天	3-4 天	4-5 天	5-6 天	6-7 天	7 天以上	耗时估算 (小时)	前沿距离得分
大连	49.52	41			1			2		1		2	57.18	1.94

口岸	2021年的调查结论(小时)	与2021年调查结论一致	8-12小时	12-18小时	18-24小时	1-2天	2-3天	3-4天	4-5天	5-6天	6-7天	7天以上	耗时估算(小时)	前沿距离得分
广州	79.27	6											79.27	0.84
黄埔	70.63	11	1			1							63.30	1.63
宁波	84.53	20									1		87.94	0.40
青岛	78.19	32				1			1			3	85.14	0.54
厦门	46.57	18					3						48.49	2.38
上海	62.10	33										2	68.15	1.39
深圳	75.83	9							1				79.05	0.85
天津	51.27	24				1		1	1				54.02	2.10
珠海	72.18	5											72.18	1.19

通过对海关查验延时、海关检验检疫延时和海关检验检疫与处理延时这三方面的前沿距离得分进行算术平均，得出各口岸“检查与处理时效”得分。考虑到口岸的“检查与处理时效”会与港口的吞吐量即繁忙程度相关，所以还要分别乘以各口岸对应的“口岸吞吐量系数”。

表 24 海关检查与处理时效指标得分

口岸	海关查验延时	海关检疫检查延时	海关检疫检查与处理延时	得分 (系数调整前)	得分 (系数调整后)
	1/3	1/3	1/3		
大连	1.25	1.37	1.94	1.52	1.37
广州	0.95	0.89	0.84	0.89	0.98
黄埔	1.46	1.44	1.63	1.51	1.44
宁波	1.50	0.78	0.40	0.89	1.03
青岛	1.68	1.38	0.54	1.20	1.32
厦门	2.46	2.03	2.38	2.29	2.29
上海	1.42	1.45	1.39	1.42	1.84
深圳	0.29	0.28	0.85	0.47	0.55
天津	1.99	1.66	2.10	1.92	2.11
珠海	2.67	1.77	1.19	1.88	1.69

### (三) 监管环境相关二级指标得分的具体推算

#### 1. 监管环境满意度

##### a. 数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 298 份问卷就于各个口岸“监管环境满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

## b. 测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 25 监管环境满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021年的 调查结论	与2021年 调查结论一 致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分 (系数调 整前)	得分 (系数调 整后)
大连	1.84	56	1		3	1	1.79	1.61
广州	2.09	8					2.09	2.30
黄埔	2.04	17	1				2.09	1.99
宁波	2.04	25	1		1		2.04	2.34
青岛	2.31	51	4		1		2.34	2.57
厦门	2.18	28	1				2.21	2.21
上海	2.27	42			1		2.24	2.91
深圳	1.71	13		1	1	1	1.58	1.81
天津	2.29	29					2.29	2.52
珠海	2.20	11					2.20	1.98

## 2. 科室联系方式公开与业务咨询

### a. 数据来源与测算方法

本指标涉及到两个方面,一是“海关联系方式公布”,二是“业务咨询”,两方面的数据均来源于相关的专题调研。

科室联系方式公开方面,调研团队对各口岸对应直属海关在其官方网站上公布的内设机构及其下属各个隶属海关的联系电话公开情况进行了考察,根据不同的情况给出不同的分数:

表 26 科室联系方式公开的评分方法

内设机构	隶属海关
直接给出内设机构电话 (1.5)	直接给出内设科室电话 (1.5分)
总机转接 (1分)	单一电话 (1分)
未公布 (0分)	未公布 (0分)
科室联系方式公开的得分等于两方面得分的加总。	

业务咨询方面，调研团队通过两个方面进行考察：一是模拟问题调查，二是对海关总署线上业务咨询回复情况的普查。

对于“模拟问题调查”，调研团队设置了模拟问题通过海关官方网站的业务咨询模块进行了咨询，根据咨询后所得到的反馈的速度和质量，给出分数：

表 27 业务咨询模拟问题调查的评分方法

回复速度	回复质量
24 小时内 1.5 分	回复给出明确的答案/路径而且给出具体的法律法规 (1.5 分)
48 小时内 1 分	回复给出比较明确的答案/路径 1 分
48 小时以上 0.5 分	回复但未直接给出比较明确的答案/路径 0.5
未回复 0 分	未回复 0 分
业务咨询的得分等于两方面得分的加总。	

对于普查方面，调研团队使用的是上海海关学院贸易便利化团队与北京睿库合作《海关总署线上业务咨询网站回复情况调查报告》中的相关内容，该报告对海关总署咨询网站第一季度共 366 个各类业务咨询问题内容，通过数据分析与科学评分，对十大海运集装箱口岸对应的 11 个直属海关第一季线上咨询回复从回复速度和回复质量进行了评估，同样按照与“模拟问题”相同的评分方法对每一个回复进行了评分。

## b.测算结论

各口岸科室联系方式公开与业务咨询指标的最终得分为：

表 28 科室联系方式公开情况与业务咨询表现及得分

口岸	海关联系方式公布			业务咨询							总体得分
				模拟问题调查 30%			普查 70%			总体得分	
	直属关内设机构联系电话	隶属海关联系电话	得分	回复速度	回复质量	得分	回复速度	回复质量	得分		
大连	总机转接	按科室公布	2.50	48小时内	回复但未直接给出比较明确的答案/路径	1.50	48小时内	1.25	2.25	2.03	2.26
广州	直接给出	按科室公布	3.00	48小时以上	回复但未直接给出比较明确的答案/路径	1.00	48小时内	1.24	2.24	1.87	2.43
黄埔	总机转接	按科室公布	2.50	48小时内	回复给出比较明确的答案/路径	2.00	48小时以上	1.14	1.64	1.75	2.12
宁波	总机转接	单一电话	2.00	未回复	未回复	0.00	48小时以上	1.33	1.83	1.28	1.64
青岛	总机转接	单一电话	2.00	24小时内	回复给出比较明确的答案/路径	2.50	48小时内	1.43	2.43	2.45	2.23
厦门	直接给出	单一电话	2.50	24小时内	回复给出比较明确的答案/路径	2.50	48小时内	1.36	2.36	2.40	2.45
上海	总机转接	单一电话	2.00	24小时内	回复但未直接给出比较明确的答案/路径	2.00	48小时内	1.17	2.17	2.12	2.06
深圳	直接给出	单一电话	2.50	48小时内	回复但未直接给出比较明确的答案/路径	1.50	48小时内	1.16	2.16	1.96	2.23
天津	直接给出	单一电话	2.50	48小时内	回复给出比较明确的答案/路径	2.00	48小时内	1.41	2.41	2.29	2.39

口岸	海关联系方式公布			业务咨询							总体得分
				模拟问题调查 30%			普查 70%			总体得分	
	直属关内设机构联系电话	隶属海关联系电话	得分	回复速度	回复质量	得分	回复速度	回复质量	得分	总体得分	
珠海	总机转接	按科室公布	2.50	48 小时以上	回复但未直接给出比较明确的答案/路径	1.00	48 小时内	1.35	2.35	1.95	2.22

## （四）商事服务相关二级指标得分的具体推算

### 1. 作业效率与服务意识满意度

通过问卷调查，“作业效率与服务意识满意度”指标从码头、船代、箱管堆场、查验场站、检验认证机构、检疫处理机构 6 方面进行研究，并赋予相应的权重，分别为：码头 50%、船代 15%、箱管堆场 15%、查验场站 10%、检验认证机构 5%、检疫处理机构 5%。

#### 1) 码头作业效率与服务意识满意度

##### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 245 份问卷就各个口岸“码头作业效率与服务意识满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 29 码头作业效率与服务意识满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分 (系数调整前)	得分 (系数调整后)
大连	1.55	48	1		1		1.57	1.41
广州	1.88	6					1.88	2.06
黄埔	1.75	13					1.75	1.66
宁波	1.97	24	1				2.02	2.32
青岛	2.29	44					2.29	2.52
厦门	1.70	20	1				1.76	1.76
上海	1.49	30		6			1.58	2.05
深圳	1.33	12	1	1	1		1.46	1.68
天津	1.72	28			1		1.70	1.87
珠海	2.00	6					2.00	1.80

## 2) 船代作业效率与服务意识满意度

### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 231 份问卷就各个口岸“船代作业效率与服务意识满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分



与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 30 船代作业效率与服务意识满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
大连	1.50	46		1	2		1.49
广州	1.67	5					1.67
黄埔	1.10	11	1		1		1.24
宁波	1.19	22					1.19
青岛	1.55	39	1		1		1.57
厦门	1.73	21					1.73
上海	0.97	31		3	1		1.06
深圳	1.25	11	1	1			1.45
天津	1.52	24			2	1	1.42
珠海	2.00	4			1		1.80

### 3) 箱管堆场作业效率与服务意识满意度

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 143 份问卷就各个口岸“箱管堆场作业效率与服务意识满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 31 箱管堆场作业效率与服务意识满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分 (系数调整前)	得分 (系数调整后)
大连	1.56	40	1				1.59	1.43
广州	1.75	4					1.75	1.93
黄埔	1.40	5				1	1.17	1.11
宁波	1.73	8				1	1.54	1.77
青岛	1.79	33					1.79	1.97
厦门	2.13	6	1				2.25	2.25
上海	0.88	14			1	1	0.83	1.08
深圳	1.26	7	1			1	1.31	1.51
天津	1.49	12		3		1	1.49	1.64
珠海	2.00	2					2.00	1.80

#### 4) 查验场站作业效率与服务意识满意度

##### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 232 份问卷就各个口岸“查验场站作业效率与服务意识满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

## b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 32 查验场站作业效率与服务意识满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分 (系数调整前)	得分 (系数调整后)
大连	1.36	45		1	1		1.37	1.23
广州	1.82	6					1.82	2.01
黄埔	1.45	12		1			1.49	1.42
宁波	1.89	24	1				1.94	2.23
青岛	1.60	37	1	1		1	1.60	1.76
厦门	1.82	20	1				1.87	1.87
上海	1.48	30	1	3		1	1.53	1.99
深圳	1.22	10	1			1	1.26	1.45
天津	2.00	28					2.00	2.20
珠海	2.00	5					2.00	1.80

## 5) 检验认证机构作业效率与服务意识满意度

### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 285 份问卷就各个口岸“检验认证机构作业效率与服务意识满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 33 检验认证机构作业效率与服务意识满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
大连	1.52	55		1	5		1.49
广州	1.53	8					1.53
黄埔	1.58	14		1	2		1.53
宁波	1.87	23			2		1.80
青岛	2.26	50	3				2.30
厦门	1.84	29					1.84
上海	1.74	38	1		2		1.74
深圳	1.36	11	2			1	1.50
天津	1.64	26			1		1.61
珠海	1.71	9	1				1.84

## 6) 检疫处理机构作业效率与服务意识满意度

### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 231 份问卷就各个口岸“检疫处理机构作业效率与服务意识满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 34 检疫处理机构作业效率与服务意识满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
大连	1.56	42		1	2	1	1.52
广州	1.67	6					1.67
黄埔	1.31	11		1			1.37
宁波	2.14	22					2.14
青岛	1.87	42					1.87
厦门	1.97	21					1.97
上海	1.52	33			2		1.49
深圳	1.12	11	1	1			1.33
天津	1.86	28					1.86
珠海	1.70	6					1.70

结合以上 1) -6)，各口岸“作业效率与服务意识满意度”的最终得分为：

表 35 作业效率与服务意识满意度得分

口岸	码头	船代	箱管堆场	查验场站	检验认证机构	检疫处理机构	得分
	50%	15%	15%	10%	5%	5%	
大连	1.41	1.49	1.43	1.23	1.49	1.52	1.42
广州	2.06	1.67	1.93	2.01	1.53	1.67	1.93
黄埔	1.66	1.24	1.11	1.42	1.53	1.37	1.47
宁波	2.32	1.19	1.77	2.23	1.80	2.14	2.02
青岛	2.52	1.57	1.97	1.76	2.30	1.87	2.18
厦门	1.76	1.73	2.25	1.87	1.84	1.97	1.85
上海	2.05	1.06	1.08	1.99	1.74	1.49	1.71
深圳	1.68	1.45	1.51	1.45	1.50	1.33	1.57
天津	1.87	1.42	1.64	2.20	1.61	1.86	1.79
珠海	1.80	1.80	1.80	1.80	1.84	1.70	1.80

## 2.收费透明满意度

通过问卷调查，“收费透明满意度”指标从码头、船代、箱管堆场、查验场站、检验认证机构、检疫处理机构 6 方面进行研究，并赋予相应的权重，分别为：码头 50%、船代 15%、箱管堆场 15%、查验场站 10%、检验认证机构 5%、检疫处理机构 5%。

### 1) 码头收费透明满意度

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 241 份问卷就各个口岸“码头收费透明满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

#### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 36 码头收费透明满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
大连	1.63	47	1		2		1.63
广州	2.00	5					2.00
黄埔	1.71	12			1		1.65
宁波	2.10	25					2.10
青岛	2.17	43	1				2.19
厦门	1.91	18	1		1		1.92
上海	1.60	32		1	2		1.58
深圳	1.57	14					1.57
天津	2.00	29					2.00
珠海	2.00	6					2.00

## 2) 船代收费透明满意度

### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 227 份问卷就各个口岸“船代收费透明满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 37 船代收费透明满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
大连	1.53	44		1	3		1.51
广州	1.94	5					1.94
黄埔	1.31	13					1.31
宁波	1.12	20		2			1.20
青岛	1.57	41					1.57
厦门	1.81	17	1			1	1.78
上海	1.12	32		2		1	1.13
深圳	1.18	10	1	1		1	1.29
天津	1.52	24			1	1	1.44
珠海	2.00	5					2.00

### 3) 箱管堆场收费透明满意度

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 143 份问卷就各个口岸“箱管堆场收费透明满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

#### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：



表 38 箱管堆场收费透明满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
大连	1.56	39			2		1.53
广州	1.89	3				1	1.42
黄埔	0.75	5				1	0.63
宁波	1.73	9					1.73
青岛	1.60	32			1		1.59
厦门	2.20	7					2.20
上海	0.92	15				2	0.81
深圳	1.47	6	1			1	1.48
天津	1.66	15					1.66
珠海	2.00	3					2.00

#### 4) 查验场站收费透明满意度

##### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 234 份问卷就各个口岸“查验场站收费透明满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

##### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 39 查验场站收费透明满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
大连	1.56	47			1	1	1.51
广州	2.00	5					2.00
黄埔	1.39	12				1	1.28
宁波	2.07	24			1		2.03
青岛	1.78	41					1.78
厦门	2.05	21					2.05
上海	1.48	32		2		1	1.47
深圳	1.06	12	1				1.21
天津	2.13	28					2.13
珠海	2.00	4					2.00

### 5) 检验认证机构收费透明满意度

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 286 份问卷就各个口岸“检验认证机构收费透明满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

#### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 40 检验认证机构收费透明满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
大连	1.69	56		1	3		1.66
广州	1.60	7					1.60
黄埔	1.62	16		1			1.64
宁波	2.03	26			1		1.99
青岛	2.22	49	3				2.26
厦门	1.93	29					1.93
上海	1.68	40		1	1		1.67
深圳	1.59	12	1			1	1.57
天津	1.70	28					1.70
珠海	1.66	10					1.66

#### 6) 检疫处理机构收费透明满意度

##### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 234 份问卷就各个口岸“检疫处理机构收费透明满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

##### b.测算结论

各口岸答卷分布及该项指标的最终得分为：

表 41 检疫处理机构收费透明满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
大连	1.80	46			1		1.78
广州	2.00	6					2.00
黄埔	1.31	11		1			1.36
宁波	2.00	24					2.00
青岛	2.00	41					2.00
厦门	2.04	20	1				2.09
上海	1.50	35					1.50
深圳	1.34	13	1				1.46
天津	1.86	26	1		1		1.87
珠海	1.70	6					1.70

结合以上 1) -6) 各口岸收费透明满意度的最终得分为：

表 42 收费透明满意度各口岸得分

口岸	码头	船代	箱管堆场	查验场站	检验认证机构	检疫处理机构	得分
	50%	15%	15%	10%	5%	5%	
大连	1.63	1.51	1.53	1.51	1.66	1.78	1.60
广州	2.00	1.94	1.42	2.00	1.60	2.00	1.88
黄埔	1.65	1.31	0.63	1.28	1.64	1.36	1.39
宁波	2.10	1.20	1.73	2.03	1.99	2.00	1.89
青岛	2.19	1.57	1.59	1.78	2.26	2.00	1.96
厦门	1.92	1.78	2.20	2.05	1.93	2.09	1.96
上海	1.58	1.13	0.81	1.47	1.67	1.50	1.39
深圳	1.57	1.29	1.48	1.21	1.57	1.46	1.47
天津	2.00	1.44	1.66	2.13	1.70	1.87	1.86
珠海	2.00	2.00	2.00	2.00	1.66	1.70	1.97

### 3.口岸服务投诉机制

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于专项调研。针对各海运口岸服务热线/平台设置及通过热线/平台解决企业反馈问题的情况进行调研，针对调研得出的情况按照一定的

规则予以评分。具体如下：

口岸管理/服务单位设置有专门的口岸服务热线/平台，且能够通过热线/平台予以积极协调解决企业反馈的问题，该指标获得 3 分；

口岸管理/服务单位设置有专门的口岸服务热线/平台，且能够通过热线/凭条予以解决个别问题，该指标获得 2 分；

口岸管理/服务单位设置有专门的口岸服务热线/平台，但该平台尚未发挥太大作用，该指标获得 1 分；

口岸管理/服务单位尚未设置专门的口岸服务热线/平台，该指标获得 0 分。

## **b.测算结论**

各口岸服务热线/平台设置及通过热线/平台解决企业反馈问题的得分如下：

表 43 口岸服务投诉机制指标得分

口岸	得分	口岸	得分
大连	1.00	厦门	2.00
广州	2.00	上海	2.00
黄埔	2.00	深圳	3.00
宁波	2.00	天津	2.00
青岛	2.00	珠海	1.00

## **(五) 信息化与无纸化相关二级指标得分的具体推算**

### **1.口岸操作无纸化**

#### **a.数据来源与测算方法**

本指标数据来源于相关的专题调研。具体的测评方法是：

在进口口岸操作方面，对从“码头提箱”到“还空箱到箱管堆场”整个过程当中

涉及到换单及集装箱交接手续的办理形式以及交接单证的形式进行考察。具体评分规则可见测算结论。

在出口口岸操作方面，对“办理放箱手续”到“还重箱到码头”整个过程当中涉及到集装箱交接手续的办理形式以及交接单证的形式进行考察。具体评分规则可见测算结论。

## b.测算结论

各口岸口岸操作无纸化（进口）指标的得分为：

表 44 口岸操作无纸化（进口）测算结果

环节		评分规则	大连	广州	黄埔	宁波	青岛	厦门	上海	深圳	天津	珠海
换单	办理形式	线上办理：0.4	0.00	0.20	0.20	0.20	0.20	0.00	0.20	0.00	0.20	0.00
		部分线上办理：0.2										
		现场办理：0.0										
	提单形式	电子：0.2	0.00	0.00	0.00	0.10	0.10	0.00	0.10	0.00	0.10	0.00
		部分电子：0.1										
		纸质：0.00										
	提货单形式	电子：0.4	0.40	0.20	0.20	0.20	0.40	0.40	0.40	0.20	0.40	0.20
		部分电子：0.2										
		纸质：0.0										
放箱手续	办理形式	线上办理：0.4	0.40	0.20	0.20	0.00	0.40	0.40	0.40	0.20	0.20	0.00
		部分线上办理：0.2										
		现场办理：0.0										
	设备交接单形式	电子：0.4	0.40	0.20	0.20	0.40	0.40	0.40	0.40	0.20	0.20	0.20
		部分电子：0.2										
		纸质：0.0										

环节		评分规则	大连	广州	黄埔	宁波	青岛	厦门	上海	深圳	天津	珠海
预约 提箱	办理形式	线上办理： 0.6	0.60	0.60	0.30	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	0.30
		部分线上 办理：0.3										
		现场办理： 0.0										
	提箱 信息 形式	电子：0.2	0.10	0.20	0.10	0.20	0.20	0.20	0.10	0.20	0.20	0.10
		部分电子： 0.1										
		纸质：0.0										
还空 箱	设备 交接 单形 式	电子：0.4	0.20	0.40	0.20	0.40	0.40	0.40	0.40	0.20	0.20	0.20
		部分电子： 0.2										
		纸质：0.0										
合计			2.10	2.00	1.40	2.10	2.70	2.40	2.60	1.60	2.10	1.00

各口岸口岸操作无纸化（出口）指标的得分为：

表 45 口岸操作无纸化（出口）测算结果

环节		评分标准	大连	广州	黄埔	宁波	青岛	厦门	上海	深圳	天津	珠海
放箱	办理形式	线上办理： 0.6	0.30	0.30	0.30	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	0.30	0.00
		部分线上办 理：0.3										
		现场办理： 0.0										
	设备交 接单形 式	电子：0.6	0.30	0.30	0.30	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	0.30	0.30
		部分电子： 0.3										
		纸质：0.0										
提空 箱	设备交 接单形 式	电子：0.6	0.30	0.60	0.30	0.60	0.60	0.60	0.60	0.30	0.30	
		部分电子： 0.3										
		纸质：0.0										
预约 还箱	办理形式	线上办理： 0.9	0.90	0.90	0.50	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.50
		部分线上办 理：0.5										
		现场办理： 0.0										
		电子：0.3	0.20	0.30	0.20	0.30	0.30	0.30	0.20	0.30	0.30	0.20

环节	评分标准	大连	广州	黄埔	宁波	青岛	厦门	上海	深圳	天津	珠海
送箱信息形式	部分电子: 0.2										
	纸质: 0.0										
合计		2.00	2.40	1.60	3.00	3.00	3.00	2.90	3.00	2.10	1.30

各口岸口岸操作无纸化指标的最终得分为：

表 46 口岸操作无纸指标得分

口岸	大连	广州	黄埔	宁波	青岛	厦门	上海	深圳	天津	珠海
进口	2.10	2.00	1.40	2.10	2.70	2.40	2.60	1.60	2.10	1.00
出口	2.00	2.40	1.60	3.00	3.00	3.00	2.90	3.00	2.10	1.30
总体得分	2.05	2.20	1.50	2.55	2.85	2.70	2.75	2.30	2.10	1.15

## 2. 海关与口岸主要监管场所间的数据交换

### a.数据来源与测算方法

本指标数据来源为相应的专题调研。针对海关与口岸主要监管场所（码头及码头查验场站）间的数据交换进行调研。具体评分规则请参见测算结论。

### b.测算结论

各口岸海关与口岸主要监管场所间的数据交换指标的最终得分为：

表 47 海关与口岸主要监管场所间的数据交换测算结果

评分规则		大连	广州	黄埔	宁波	青岛	厦门	上海	深圳	天津	珠海
海关放行指令是否可以传输至码头	可以 1.50, 部分可以 0.75, 不可以 0.00	1.50	1.50	0.75	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	1.50	0.75
海关查验指令是否可以传输至码头	可以 1.00, 部分可以 0.50, 不可以 0.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50
码头吊柜信息是否可以传输至海关且海关可根据吊柜情况自	不需要 0.50, 部分需要 0.25, 需要 0.00	0.00	0.00	0.00	0.50	0.50	0.00	0.50	0.50	0.50	0.00



评分规则		大连	广州	黄埔	宁波	青岛	厦门	上海	深圳	天津	珠海
行派单											
总体得分		2.50	2.50	1.25	3.00	3.00	2.50	3.00	3.00	3.00	1.25

### 3. 国际贸易“单一窗口”地方版功能

#### a. 数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查, 共有 294 份问卷就于各个口岸“国际贸易”单一窗口“地方版功能”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数:

很满意: 3 分

比较满意: 2 分

一般: 1 分

不满意: 0 分

与 2021 年调查结论一致: 对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

#### b. 测算结论

各口岸国际贸易“单一窗口”地方版功能指标的最终得分为:

表 48 国际贸易“单一窗口”地方版功能满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年的调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
大连	2.03	59			3		1.98
广州	1.85	7			1		1.74
黄埔	1.87	17	1				1.93
宁波	2.48	25		1			2.46
青岛	2.50	54	1				2.51
厦门	2.33	30					2.33

口岸	2021 年的调查结论	与 2021 年调查结论一致	很满意	比较满意	一般	不满意	得分
上海	2.05	38	2	1			2.10
深圳	1.77	13			2	1	1.56
天津	2.32	28					2.32
珠海	1.76	9			1		1.69

## (六) 其他配套相关二级指标得分的具体推算

### 1.口岸周边交通

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 298 份问卷就于各个口岸“口岸周边交通”的满意度给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

很满意：3 分

比较满意：2 分

一般：1 分

不满意：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

#### b.测算结论

各口岸口岸周边交通指标的最终得分为：

表 49 口岸周边交通满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年的调查结论	与 2021 年调查结论一致	非常畅通	比较畅通	时有拥堵	拥堵属于常态	得分 (系数调整前)	得分 (系数调整后)
大连	1.72	62					1.72	1.55

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年调 查结论一致	非常 畅通	比较 畅通	时有 拥堵	拥堵属 于常态	得分 (系数调整 前)	得分 (系数调整 后)
广州	2.01	8					2.01	2.21
黄埔	1.29	15		2		1	1.30	1.23
宁波	0.98	24		1	1		1.02	1.17
青岛	1.00	44	1	8	1		1.19	1.30
厦门	1.73	29				1	1.67	1.67
上海	1.02	40			2	2	0.97	1.26
深圳	0.81	10	1	2		4	0.89	1.02
天津	1.23	26	1	2			1.34	1.48
珠海	1.18	9				1	1.06	0.95

## 2.经营与生活配套

经营与生活配套涉及四个方面，分别为银行网点、移动网络信号、加油站、卡车停车场地。

### 1) 银行网点

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 295 份问卷就于各个口岸“银行网点满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

非常便利：3 分

比较便利：2 分

一般：1 分

不便：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

#### b.测算结论

各口岸银行网点满意度指标的最终得分为：

表 50 银行网点满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年调查 结论一致	非常便利	比较便利	一般	不便	得分
大连	1.53	63		1			1.54
广州	1.28	6				1	1.10
黄埔	1.43	17		1			1.46
宁波	2.11	26			1		2.07
青岛	2.00	50	3				2.06
厦门	2.12	28	1				2.15
上海	1.53	42	1				1.56
深圳	1.40	17					1.40
天津	1.82	28					1.82
珠海	0.97	7		1		1	0.97

## 2) 移动网络信号

### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 299 份问卷就于各个口岸“移动网络信号满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

非常好：3 分

比较好：2 分

一般：1 分

差：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

### b.测算结论

各口岸移动网络信号满意度指标的最终得分为：

表 51 移动网络信号满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年调查 结论一致	非常好	比较好	一般	差	得分
大连	1.84	60		1		1	1.82
广州	1.74	7			1		1.65
黄埔	1.56	17		1			1.58
宁波	2.29	27			1		2.24
青岛	2.30	51	4				2.35
厦门	2.17	25	1		2		2.12
上海	1.92	42			1		1.90
深圳	1.85	17					1.85
天津	2.16	29					2.16
珠海	1.84	10			1		1.76

### 3) 加油站

#### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 286 份问卷就于各个口岸“加油站满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

非常完善：3 分

比较完善：2 分

有所欠缺：1 分

非常欠缺：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

#### b.测算结论

各口岸加油站满意度指标的最终得分为：

表 52 加油站满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年调查 结论一致	非常 完善	比较完 善	有所欠 缺	非常欠 缺	得分 (系数调 整前)	得分 (系数调 整后)
大连	2.14	63					2.14	1.93
广州	1.88	7					1.88	2.06
黄埔	1.83	17		1			1.84	1.75
宁波	2.34	23		1			2.32	2.67
青岛	2.22	50	2	1			2.25	2.47
厦门	2.12	26	1				2.15	2.15
上海	1.79	40			1		1.78	2.31
深圳	1.71	17					1.71	1.96
天津	2.14	26					2.14	2.35
珠海	1.69	10					1.69	1.52

#### 4) 卡车停车场地

##### a.数据来源与测算方法

本指标的数据来源于问卷调查，共有 282 份问卷就于各个口岸“卡车停车场地满意度”给出了答案。不同的满意度对应不同的分数：

非常完善：3 分

比较完善：2 分

有所欠缺：1 分

非常欠缺：0 分

与 2021 年调查结论一致：对应 2021 年该口岸在该项指标上的得分

将各口岸答卷人给出答案对应的分数进行算术平均即得出最终的得分。

##### b.测算结论

各口岸卡车停车场地满意度指标的最终得分为：

表 53 卡车停车场地满意度各选项问卷数量及指标得分

口岸	2021 年的 调查结论	与 2021 年调查 结论一致	非常 完善	比较 完善	有所 欠缺	非常 欠缺	得分 (系数调 整前)	得分 (系数调 整后)
大连	1.80	61			1		1.78	1.61
广州	1.53	7					1.53	1.68
黄埔	1.12	14		2		2	1.09	1.04
宁波	2.11	20			2		2.00	2.31
青岛	1.52	55	1				1.55	1.70
厦门	1.70	22			3		1.62	1.62
上海	1.47	38		2	1		1.49	1.93
深圳	1.22	11		1		3	1.03	1.18
天津	1.65	26			1		1.63	1.79
珠海	1.64	9					1.64	1.48

综合以上 1) -4)，各口岸其他配套满意度指标的最终得分为：

表 54 经营与生活配套指数测算结果

经营与生 活配套	银行网点	移动网络信号	加油站	卡车停车	得分
	25%	25%	25%	25%	
大连	1.54	1.82	1.93	1.61	1.72
广州	1.10	1.65	2.06	1.68	1.62
黄埔	1.46	1.58	1.75	1.04	1.46
宁波	2.07	2.24	2.67	2.31	2.32
青岛	2.06	2.35	2.47	1.70	2.14
厦门	2.15	2.12	2.15	1.62	2.01
上海	1.56	1.90	2.31	1.93	1.93
深圳	1.40	1.85	1.96	1.18	1.60
天津	1.82	2.16	2.35	1.79	2.03
珠海	0.97	1.76	1.52	1.48	1.43

## 附件二 各口岸测评表现

### 大连

口岸营商环境总体星级				3.5星	★★★☆
<b>跨境贸易口岸成本指数</b>	1.84	<b>跨境贸易口岸时效指数</b>	1.60	<b>监管环境指数</b>	1.74
<b>星级</b>	3.5星	<b>星级</b>	3.0星	<b>星级</b>	3.0星
跨境贸易口岸成本满意度	1.48	跨境贸易口岸时效满意度	1.49	监管环境满意度	1.61
实际进口常规成本	1.77	进口整体通关时效	2.49	科室联系方式公开与业务咨询	2.26
实际出口常规成本	2.22	进口码头提箱时效	1.64		
海关检查作业费用减免	2.50	出口码头集港时效	1.69		
		检查与处理时效	1.37		
<b>商事服务指数</b>	1.46	<b>信息化与无纸化</b>	2.22	<b>其他配套</b>	1.63
<b>星级</b>	2.5星	<b>星级</b>	4.0星	<b>星级</b>	3.0星
作业效率与服务意识满意度	1.42	口岸操作无纸化	2.05	口岸周边交通	1.55
收费透明满意度	1.60	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	2.50	经营与生活配套	1.72
口岸服务投诉机制	1.00	国际贸易“单一窗口”地方版功能	1.98		

### 广州

口岸营商环境总体星级				4.0星	★★★★☆
<b>跨境贸易口岸成本指数</b>	2.00	<b>跨境贸易口岸时效指数</b>	1.71	<b>监管环境指数</b>	2.33
<b>星级</b>	4.0星	<b>星级</b>	3.0星	<b>星级</b>	4.5星
跨境贸易口岸成本满意度	1.63	跨境贸易口岸时效满意度	1.59	监管环境满意度	2.30
实际进口常规成本	2.38	进口整体通关时效	3.00	科室联系方式公开与业务咨询	2.43
实际出口常规成本	2.22	进口码头提箱时效	2.11		
海关检查作业费用减免	2.50	出口码头集港时效	2.11		
		检查与处理时效	0.98		
<b>商事服务指数</b>	1.92	<b>信息化与无纸化</b>	2.27	<b>其他配套</b>	1.92
<b>星级</b>	3.5星	<b>星级</b>	4.5星	<b>星级</b>	3.5星
作业效率与服务意识满意度	1.93	口岸操作无纸化	2.20	口岸周边交通	2.21
收费透明满意度	1.88	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	2.50	经营与生活配套	1.62
口岸服务投诉机制	2.00	国际贸易“单一窗口”地方版功能	1.74		

### 黄埔

口岸营商环境总体星级				3.0星	★★★
<b>跨境贸易口岸成本指数</b>	1.71	<b>跨境贸易口岸时效指数</b>	1.81	<b>监管环境指数</b>	2.01
<b>星级</b>	3.0星	<b>星级</b>	3.5星	<b>星级</b>	4.0星
跨境贸易口岸成本满意度	1.48	跨境贸易口岸时效满意度	1.79	监管环境满意度	1.99
实际进口常规成本	2.33	进口整体通关时效	2.78	科室联系方式公开与业务咨询	2.12
实际出口常规成本	2.15	进口码头提箱时效	1.78		
海关检查作业费用减免	1.50	出口码头集港时效	1.78		
		检查与处理时效	1.44		
<b>商事服务指数</b>	1.49	<b>信息化与无纸化</b>	1.44	<b>其他配套</b>	1.34
<b>星级</b>	2.5星	<b>星级</b>	2.5星	<b>星级</b>	2.5星
作业效率与服务意识满意度	1.47	口岸操作无纸化	1.50	口岸周边交通	1.23
收费透明满意度	1.39	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	1.25	经营与生活配套	1.46
口岸服务投诉机制	2.00	国际贸易“单一窗口”地方版功能	1.93		

### 宁波

口岸营商环境总体星级				4.0星	★★★★☆
<b>跨境贸易口岸成本指数</b>	1.95	<b>跨境贸易口岸时效指数</b>	1.87	<b>监管环境指数</b>	2.20
<b>星级</b>	3.5星	<b>星级</b>	3.5星	<b>星级</b>	4.0星
跨境贸易口岸成本满意度	1.66	跨境贸易口岸时效满意度	1.74	监管环境满意度	2.34
实际进口常规成本	2.77	进口整体通关时效	3.00	科室联系方式公开与业务咨询	1.64
实际出口常规成本	2.67	进口码头提箱时效	2.01		
海关检查作业费用减免	1.50	出口码头集港时效	2.92		
		检查与处理时效	1.03		
<b>商事服务指数</b>	1.96	<b>信息化与无纸化</b>	2.72	<b>其他配套</b>	1.75
<b>星级</b>	3.5星	<b>星级</b>	5.0星	<b>星级</b>	3.5星
作业效率与服务意识满意度	2.02	口岸操作无纸化	2.55	口岸周边交通	1.17
收费透明满意度	1.89	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	3.00	经营与生活配套	2.32
口岸服务投诉机制	2.00	国际贸易“单一窗口”地方版功能	2.46		



## 青岛

口岸营商环境总体星级 4.0星 ★★★

跨境贸易口岸成本指数 星级	1.92 3.5星	跨境贸易口岸时效指数 星级	2.13 4.0星	监管环境指数 星级	2.50 5.0星
跨境贸易口岸成本满意度	1.68	跨境贸易口岸时效满意度	2.07	监管环境满意度	2.57
实际进口常规成本	1.89	进口整体通关时效	3.00	科室联系方式公开与业务咨询	2.23
实际出口常规成本	2.01	进口码头提箱时效	2.30		
海关检查作业费用减免	2.50	出口码头集港时效	2.96		
		检查与处理时效	1.32		
商事服务指数 星级	2.06 4.0星	信息化与无纸化 星级	2.88 5.0星	其他配套 星级	1.72 3.0星
作业效率与服务意识满意度	2.18	口岸操作无纸化	2.85	口岸周边交通	1.30
收费透明满意度	1.96	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	3.00	经营与生活配套	2.14
口岸服务投诉机制	2.00	国际贸易“单一窗口”地方版功能	2.51		

## 厦门

口岸营商环境总体星级 4.0星 ★★★

跨境贸易口岸成本指数 星级	1.83 3.5星	跨境贸易口岸时效指数 星级	2.15 4.0星	监管环境指数 星级	2.26 4.5星
跨境贸易口岸成本满意度	1.64	跨境贸易口岸时效满意度	2.00	监管环境满意度	2.21
实际进口常规成本	2.47	进口整体通关时效	3.00	科室联系方式公开与业务咨询	2.45
实际出口常规成本	2.30	进口码头提箱时效	1.91		
海关检查作业费用减免	1.50	出口码头集港时效	2.05		
		检查与处理时效	2.29		
商事服务指数 星级	1.92 3.5星	信息化与无纸化 星级	2.58 5.0星	其他配套 星级	1.84 3.5星
作业效率与服务意识满意度	1.85	口岸操作无纸化	2.70	口岸周边交通	1.67
收费透明满意度	1.96	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	2.50	经营与生活配套	2.01
口岸服务投诉机制	2.00	国际贸易“单一窗口”地方版功能	2.33		

## 上海

口岸营商环境总体星级 4.0星 ★★★

跨境贸易口岸成本指数 星级	2.13 4.0星	跨境贸易口岸时效指数 星级	1.97 3.5星	监管环境指数 星级	2.74 5.0星
跨境贸易口岸成本满意度	1.53	跨境贸易口岸时效满意度	1.76	监管环境满意度	2.91
实际进口常规成本	2.84	进口整体通关时效	2.93	科室联系方式公开与业务咨询	2.06
实际出口常规成本	2.90	进口码头提箱时效	2.14		
海关检查作业费用减免	2.50	出口码头集港时效	2.14		
		检查与处理时效	1.84		
商事服务指数 星级	1.59 3.0星	信息化与无纸化 星级	2.78 5.0星	其他配套 星级	1.59 3.0星
作业效率与服务意识满意度	1.71	口岸操作无纸化	2.75	口岸周边交通	1.26
收费透明满意度	1.39	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	3.00	经营与生活配套	1.93
口岸服务投诉机制	2.00	国际贸易“单一窗口”地方版功能	2.10		

## 深圳

口岸营商环境总体星级 3.5星 ★★

跨境贸易口岸成本指数 星级	1.82 3.5星	跨境贸易口岸时效指数 星级	1.58 3.0星	监管环境指数 星级	1.90 3.5星
跨境贸易口岸成本满意度	1.44	跨境贸易口岸时效满意度	1.51	监管环境满意度	1.81
实际进口常规成本	2.66	进口整体通关时效	3.00	科室联系方式公开与业务咨询	2.23
实际出口常规成本	2.70	进口码头提箱时效	2.05		
海关检查作业费用减免	1.50	出口码头集港时效	2.12		
		检查与处理时效	0.55		
商事服务指数 星级	1.67 3.0星	信息化与无纸化 星级	2.51 5.0星	其他配套 星级	1.31 2.5星
作业效率与服务意识满意度	1.57	口岸操作无纸化	2.30	口岸周边交通	1.02
收费透明满意度	1.47	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	3.00	经营与生活配套	1.60
口岸服务投诉机制	3.00	国际贸易“单一窗口”地方版功能	1.56		

## 天津

**口岸营商环境总体星级** 4.0星 ★★★★★

跨境贸易口岸成本指数		跨境贸易口岸时效指数		监管环境指数	
指数	2.16	指数	2.04	指数	2.50
星级	4.0星	星级	4.0星	星级	5.0星
跨境贸易口岸成本满意度	1.76	跨境贸易口岸时效满意度	2.03	监管环境满意度	2.52
实际进口常规成本	2.34	进口整体通关时效	3.00	科室联系方式公开与业务咨询	2.39
实际出口常规成本	2.22	进口码头提箱时效	0.90		
海关检查作业费用减免	3.00	出口码头集港时效	2.16		
		检查与处理时效	2.11		
<b>商事服务指数</b>		<b>信息化与无纸化</b>		<b>其他配套</b>	
指数	1.84	指数	2.48	指数	1.75
星级	3.5星	星级	4.5星	星级	3.5星
作业效率与服务意识满意度	1.79	口岸操作无纸化	2.10	口岸周边交通	1.48
收费透明满意度	1.86	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	3.00	经营与生活配套	2.03
口岸服务投诉机制	2.00	国际贸易“单一窗口”地方版功能	2.32		

## 珠海

**口岸营商环境总体星级** 3.0星 ★★★

跨境贸易口岸成本指数		跨境贸易口岸时效指数		监管环境指数	
指数	1.56	指数	2.04	指数	2.03
星级	3.0星	星级	4.0星	星级	4.0星
跨境贸易口岸成本满意度	1.29	跨境贸易口岸时效满意度	1.78	监管环境满意度	1.98
实际进口常规成本	2.25	进口整体通关时效	2.70	科室联系方式公开与业务咨询	2.22
实际出口常规成本	1.83	进口码头提箱时效	2.70		
海关检查作业费用减免	1.50	出口码头集港时效	2.70		
		检查与处理时效	1.69		
<b>商事服务指数</b>		<b>信息化与无纸化</b>		<b>其他配套</b>	
指数	1.79	指数	1.24	指数	1.19
星级	3.5星	星级	2.0星	星级	2.0星
作业效率与服务意识满意度	1.80	口岸操作无纸化	1.15	口岸周边交通	0.95
收费透明满意度	1.97	海关与口岸主要监管场所间的数据交换	1.25	经营与生活配套	1.43
口岸服务投诉机制	1.00	国际贸易“单一窗口”地方版功能	1.69		