



# 关于海关在线业务咨询回复质量的调研报告

北京睿库贸易安全及便利化研究中心

2026年1月



## 摘要

本报告基于十二个主要的直属海关线上业务咨询回复情况的专项调查，围绕回复速度与回复质量两大核心维度展开量化分析。研究显示，我国海关在线业务咨询回复体系基础扎实，整体表现为“回复时效达标、解答质量较高”，但在回复深度精准性、服务规范统一性、进度透明化及主动服务能力等方面仍存在优化空间。为此，结合各关区的优秀实践，从“规范标准、提升质量、强化技术、完善机制”四个维度提出了针对性改进建议，旨在为进一步畅通关企沟通渠道、提升海关服务质效、优化营商环境提供决策参考。

# 目 录

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 一、引言.....                      | 1  |
| 二、调研设计.....                    | 1  |
| (一) 调研对象.....                  | 1  |
| (二) 调研周期.....                  | 1  |
| (三) 样本量情况.....                 | 2  |
| (四) 评估维度与指标体系.....             | 2  |
| 1. 回复速度评估.....                 | 2  |
| 2. 回复质量评估.....                 | 3  |
| 三、调研结果与横向对比分析.....             | 3  |
| (一) 回复速度对比分析.....              | 4  |
| 1. 整体时效表现.....                 | 4  |
| 2. 时效区间分布特征.....               | 4  |
| 3. 业务量与回复效率关联性分析.....          | 5  |
| (二) 回复质量对比分析.....              | 6  |
| 1. 整体回复质量水平.....               | 6  |
| 2. 质量特征与业务类型关联性.....           | 7  |
| 四、核心问题总结.....                  | 7  |
| (一) 回复精准度与深度不足，模板化现象突出.....    | 7  |
| (二) 操作指引不清晰，法规引用与落地执行衔接断层..... | 9  |
| (三) 复杂问题转办进度不透明，缺乏闭环管理.....    | 10 |
| (四) 关区间回复标准不统一，同类问题解答差异明显..... | 10 |
| (五) 服务主动性不足，缺乏知识沉淀与预警机制.....   | 10 |
| 五、优化建议.....                    | 11 |
| (一) 建立全国统一的回复标准体系，规范服务口径.....  | 12 |
| 1. 制定《海关线上咨询回复工作规范》 .....      | 12 |
| 2. 构建全国共享的知识库与案例库 .....        | 12 |
| 3. 加强关员业务培训 .....              | 12 |
| (二) 提升回复质量与实用性，强化精准服务.....     | 12 |
| 1. 推行“分层分类”回复机制.....           | 12 |
| 2. 细化业务办理指引.....               | 13 |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 3. 完善复杂问题转办机制.....           | 13 |
| (三) 强化技术赋能, 提升服务效率与主动性.....  | 13 |
| 1. 构建智能咨询分流与辅助系统.....        | 13 |
| 2. 建立咨询数据挖掘与预警机制.....        | 13 |
| (四) 完善监督考核与协同机制, 压实服务责任..... | 14 |
| 1. 建立多维度考核评价体系.....          | 14 |
| 2. 落实首问负责与跨部门协同机制.....       | 14 |
| 3. 建立问题反馈与制度优化联动机制.....      | 14 |
| 六、结论.....                    | 14 |

## 一、引言

海关官方网站线上业务咨询栏目作为关企互动的重要桥梁，是企业及公众获取政策解读、解决业务困惑、反馈实际诉求的核心渠道。该平台支持用户按属地或业务领域指定直属海关提问，具备较强的针对性和实用性，对提升通关便利化水平、降低企业合规成本具有重要意义。

为客观评估各直属海关线上业务咨询服务的实际成效，精准识别服务短板，北京睿库贸易安全及便利化研究中心（以下简称“睿库”）开展本次专项调研。调研聚焦十二个主要直属海关，通过量化分析与案例佐证相结合的方式，系统考察其在回复时效性、内容准确性、服务规范性等方面的表现，旨在为海关系统优化线上咨询服务模式、完善服务管理机制提供数据支撑和实践路径。

## 二、调研设计

### （一）调研对象

本次调研选取广州海关、深圳海关、拱北海关、黄埔海关、厦门海关、福州海关、宁波海关、上海海关、南京海关、青岛海关、天津海关、大连海关等十二个直属海关作为调研对象，覆盖我国东部沿海主要口岸及业务集中区域，具有较强的代表性。

### （二）调研周期

调研周期为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，以该期间内

企业及公众在海关业务咨询栏目留言的提问时间为统计基准，确保数据的完整性和时效性。

### （三）样本量情况

各直属海关在调研周期内的业务咨询留言量存在差异，其中南京海关咨询条数最多（696 条），天津海关咨询条数最少（21 条），具体样本量分布如下表所示：

表 1 各直属海关纳入对比统计的样本量情况

| 直属海关名称 | 业务咨询条数 |
|--------|--------|
| 天津海关   | 21     |
| 大连海关   | 25     |
| 福州海关   | 30     |
| 宁波海关   | 36     |
| 广州海关   | 66     |
| 黄埔海关   | 71     |
| 深圳海关   | 89     |
| 上海海关   | 186    |
| 拱北海关   | 215    |
| 青岛海关   | 298    |
| 厦门海关   | 365    |
| 南京海关   | 696    |

数据来源：各关区业务留言数据均来自于海关总署“互动交流”栏目的“业务咨询”子栏目

### （四）评估维度与指标体系

本次调研从回复速度与回复质量两方面对各海关的业务咨询回复情况进行量化横向对比，确保评估结果的客观性和科学性。

#### 1. 回复速度评估

以“咨询留言时间至海关答复处理完成时间的间隔时长”为核心

指标，具体统计维度包括：

- 平均回复时长（小时）：反映整体回复效率；
- 不同时效区间回复占比：分为 24 小时内、48 小时内、72 小时内、72 小时以上四个区间，观察样本在不同回复时效区间的分布；
- 72 小时回复达标率：大体对照海关“可直接答复的咨询留言一般在 3 个工作日内办结”的承诺，评估时效达标情况。

## 2. 回复质量评估

为避免人工评估的主观性偏差，本次调研引入 AI 辅助评估机制，采用双模型交叉验证法，在剔除邮件、电话等非公开渠道处理的咨询，以及留言内容信息不全，无法回复的咨询问题后，借助腾讯元宝和千问两款人工智能软件，分别应用 Deepseek R1 和 Qwen3-Max 模型，对公开问答内容进行独立逐条判断，对分歧案例进行复核校准，最终形成统一评估结论。最终，依据以下的量化评分原则对每条留言回复质量进行评分赋值。

- 回复给出明确的答案/路径，且对于需要给出具体法律法规规定的给出了相应的内容：1.5 分；
- 回复给出明确的答案/路径，且不需要给出具体法律法规规定：1.5 分；
- 回复给出比较明确的答案/路径，但对于需要给出具体法律法规规定的未能给出了相应的内容：1 分；
- 回复但未直接给出比较明确的答案/路径：0.5 分；
- 未做有效回复：0 分

## 三、调研结果与横向对比分析

整体来看，十二个直属海关的在线业务咨询回复运营良好，核心指标表现优异：平均回复时长仅 26 小时，远低于 72 小时（3 个工作日）的承诺时限；平均回复质量得分 1.40（满分 1.50 分），表明绝大多数咨询能够得到有效解答。但各海关之间在回复效率、质量精细化

等方面仍存在显著差异。

### (一) 回复速度对比分析

#### 1. 整体时效表现

十二个主要海关业务咨询的平均回复时长为 26.0 小时，72 小时内回复达标率整体超过 80%，其中深圳海关、南京海关、宁波海关表现突出，平均回复时长均 $\leqslant$ 15 小时，展现出高效的响应能力。

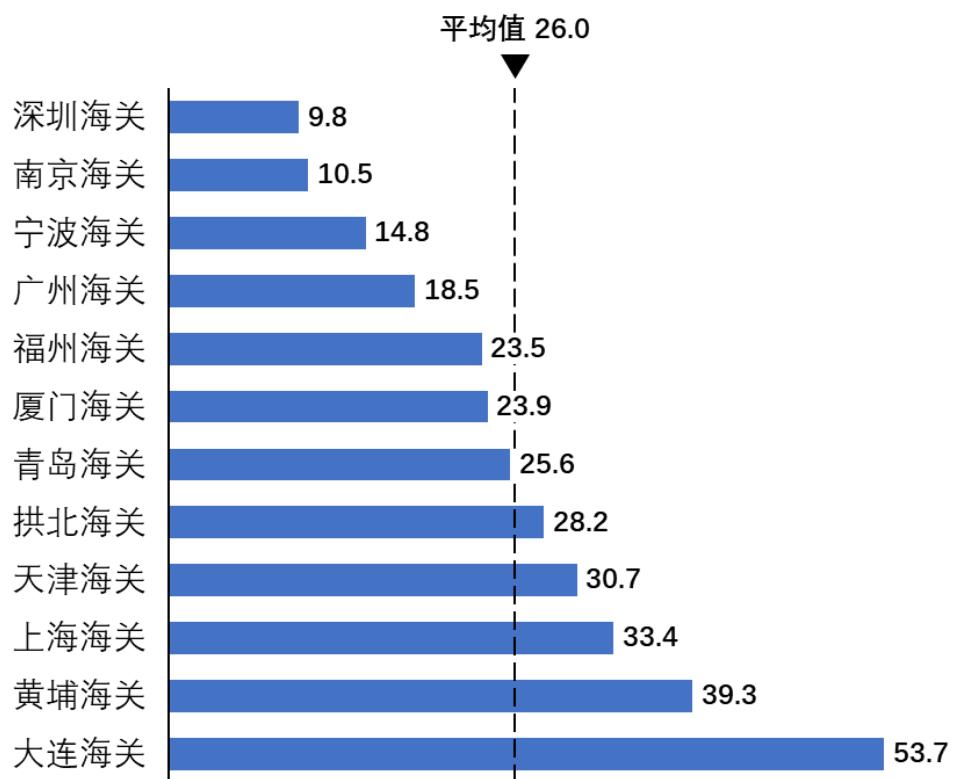


图 1 十二个主要海关业务咨询回复速度情况（单位：小时）

#### 2. 时效区间分布特征

从回复时效区间分布来看，各海关呈现明显的分层特征：

- 高效响应组（深圳、南京、宁波海关）：24 小时内回复占比均

超过 85%，基本实现了“当日咨询、当日响应”的高效服务；

- 稳健响应组（广州、福州、厦门、青岛、拱北海关）：24 小时内回复占比在 59%-73% 之间，72 小时以上回复占比均低于 15%，整体时效符合预期；
- 待提升组（天津、上海、黄埔海关）：24 小时内回复占比在 35%-48% 之间，72 小时以上回复占比在 5%-17% 之间，存在部分咨询响应延迟情况；
- 低效响应组（大连海关）：24 小时内回复占比仅 24%，72 小时以上回复占比高达 24%，时效表现与其他海关差距显著。

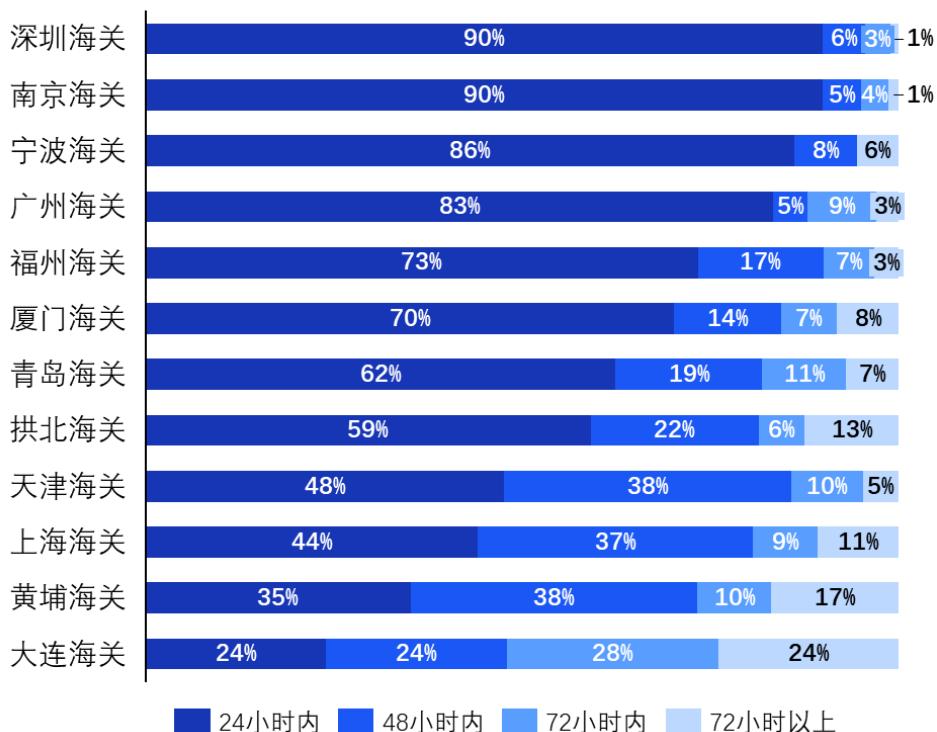


图 2 十二个主要海关业务咨询回复速度分布情况

### 3. 业务量与回复效率关联性分析

研究发现，在海关在线业务咨询服务中，业务量与回复效率之间并未呈绝对线性关联。数据显示，南京海关以 696 条咨询量位居样本量首位，但其平均回复时长仅 10.5 小时，72 小时内回复达标率达 99%；中等业务量区间的上海海关、黄埔海关，回复效率显著低于同区间的广州海关、厦门海关；即便是低业务量的天津海关（21 条）与大连海关（25 条），也呈现出明显效率分化，前者平均回复时长 30.7 小时，后者则长达 53.7 小时，超期回复占比达 24%。

## （二）回复质量对比分析

### 1. 整体回复质量水平

十二个主要海关回复质量平均得分为 1.40 分，其中大连、福州等 6 个海关的得分高于平均分，表明整体回复质量处于较高水平。青岛海关（1.31 分）、上海海关（1.33 分）得分相对偏低，主要存在部分回复未充分引用法规依据、解答不够精准的问题。各海关回复质量得分情况详见下图：

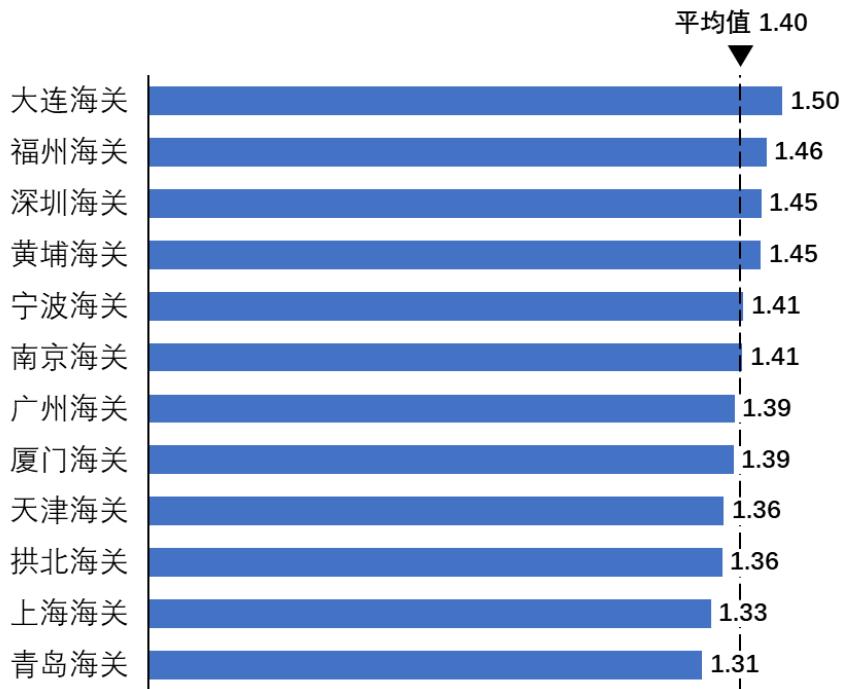


图 3 十二个主要海关业务咨询回复质量得分情况（满分 1.5 分）

## 2. 质量特征与业务类型关联性

从咨询业务类型来看，简单操作类咨询（如系统登录、表单下载）的回复质量普遍较高；复杂政策类咨询（如商品归类、海关估价、行政处罚等）的回复质量差异较大，部分海关仅提供法规条文引用，未给出针对性解答，导致得分偏低。

## 四、核心问题总结

基于调研数据及典型案例分析，当前海关在线业务咨询回复存在的问题主要集中在以下六个方面：

### （一）回复精准度与深度不足，模板化现象突出

部分回复未能针对咨询人的具体诉求提供个性化解答，存在模板化倾向。尤其在商品归类等高频复杂咨询中，多数海关仅引用《中华

人民共和国海关进出口货物商品归类管理规定》等通用法规，告知企业“自行确定编码”或“申请预裁定”，未结合商品具体属性给出参考建议，也未与企业进一步沟通指导，导致企业仍无法解决实际问题。如某企业咨询“喊话探照一体装置”的海关编码，海关仅回复归类管理规定及预裁定申请路径，未针对产品功能、材质等核心信息提供归类指引（详见案例一）。

| 案例一   |
|---|
| <p><b><u>留言内容</u></b></p> <p>您好，我司生产和经营的“喊话探照一体装置”，产品由扬声器和探照灯组装在一起的，具备扬声及探照功能，想确认此商品的海关编码归类。以下是此商品的规格型号：</p> <p>产品型号：ABL120<br/>产品尺寸：170mm*155mm*80mm<br/>产品重量：295g<br/>主要材质：塑料外壳</p>   |
| <p><b><u>回复内容</u></b></p> <p>您好，根据《中华人民共和国海关进出口货物商品归类管理规定》规定，收发货人或者其代理人应当按照法律、行政法规规定以及海关要求如实、准确申报其进出口货物的商品名称、规格型号等，并且对其申报的进出口货物进行商品归类，确定相应的商品编码。作为进出口货物的收发货人，您可通过《中华人民共和国进出口税则》《进出口税则商品及品目注释》《中华人民共和国进出口税则本国子目注释》以及海关总署发布的关于商品归类的行政裁定、商品归类决定来确定税则号列。同时您也可在货物拟进出口3个月之前向其注册地直属海关提出预裁定申请。归类预裁定办理指引可点击以下链接查看：<a href="https://mp.weixin.qq.com/s/TViH0RB0vaP8M9_QU_0k0w">https://mp.weixin.qq.com/s/TViH0RB0vaP8M9_QU_0k0w</a>。</p> |

与之形成对比的是，少数海关针对同类问题能结合商品详情给出具体归类建议，解答更具有实用性，如拱北海关有关“进口制粒机零件”归类的回复建议（详见案例二）。

| 案例二   |
|---|
| <p><b><u>留言内容</u></b></p> <p>老师您好！ 我司需进口制粒机零件，详情如下： 一，液压软管 (set hydraulic hoses) 用途：输送液压油，型号：462-6，品牌：Parker，组成材质：内胶层-丁腈橡胶 NBR 增强层-两层高强度钢丝编织层，外胶层-合成橡胶 原产地：欧盟 可否归入 40094200？ 二，液压油过滤器 (oil filter) 用途：过滤液压油，型号：7084，生产厂家：Rexroth Bosch，</p> |
|   |

组成材质：主要包括玻璃纤维、油滤纸、不锈钢、烧结毡滤材，原产地：德国 三，液压蓄能器（accumulator）用途：稳定液压系统压力，型号：HAD，生产厂家：Rexroth Bosch，组成结构材质：隔膜式蓄能器包括一个钢制耐压容器，内部有分离器元件-弹性柔性材料（丁腈橡胶 NBR/氯醇橡胶 ECO）制成的隔膜，带有关闭按钮及保护塞，原产国：德国。以上三种制料机零件，烦请老师给出归类建议（急需）。非常感谢老师一直以来对我司的支持与帮助!!!

#### 回复内容

您好！根据“问题描述”栏提供的商品信息，有关商品归类建议如下：商品一：液压软管。如果该商品是一种经硫化的橡胶（非硬质橡胶）制并用钢丝增强的管子，建议根据其是否装有附件分别归入税则号列 4009. 2100 或 4009. 2200；商品二：液压油过滤器。该商品用于过滤液压油，如果为液体过滤器的完整品或已具有完整品基本特征，则建议归入税则子目 8421. 29 项下；如果该商品尚未制成液体过滤器，仅为液体过滤器的过滤件，则应按其构成材料归类，例如，玻璃纤维制过滤件一般归入《税则》第七十章；商品三：液压蓄能器。如果该商品是一种用以在压力下储蓄一定量的液体，使流量保持均匀或向液压机器供压的机器装置，符合《税则注释》关于税目 84. 79 项下商品范围的描述，则建议归入税则号列 8479. 8999。以上意见仅供参考，商品归类应以向海关申报时货物的实际状态确定。

## （二）操作指引不清晰，法规引用与落地执行衔接断层

部分回复仅简单引用法规条文编号或原文，未提供具体办理流程、所需材料等关键信息，导致咨询人仍无法落地执行。如某企业咨询进口货物质量问题退换货的具体办理文件和网上申请路径，海关仅回复参考《中华人民共和国海关进出口货物征税管理办法》“无代价抵偿货物”相关内容，未明确具体操作步骤和材料清单，无法解决企业实际诉求（详见案例三）。

### 案例三

#### 留言内容

海关你好，我司 6 月从美国进口一批货物（hs 编码 3903191000），现在 9 月了，因质量问题需要进行退换货，请问一，该如何申请退货，请给我【具体需要的文件】和【网上申请的路径】，我已经在互联网+海关搜索了退货相关，但是只找到进口货物直接退运，与我的需求不符合。二，对方换过来的货，我们需要再次交税吗，如何进行报关。谢谢！

#### 回复内容

您好，来信收悉。关于您提出的“因质量问题导致退换货”咨询，建议参考《中华人民共和国海关进出口货物征税管理办法》（海关总署令第 124 号）“无代价抵偿货物”相关内容。

### （三）复杂问题转办进度不透明，缺乏闭环管理

对于涉及多部门协调、需上报总署研究的复杂咨询，部分海关未在回复中说明问题的复杂性、转办流程、预计处理时限及当前办理阶段，导致咨询人无法掌握进度。此类问题往往缺乏后续跟进反馈机制，咨询人需重复提问才能获取最新进展，降低了服务体验（详见案例四）。

| 案例四   |
|---|
| <p><b><u>留言内容</u></b></p> <p>我司计划进口一项饮用水检测试剂，该试剂仅用于实验室检测和参照标准用途，根据海关归类原则归于 38229000 项下（该税号仅涉及特殊物品审批，无其他监管证件要求）。其中成份 95.977 甲醇，3.999 水，剩余成分中含有 0.0024 的全氟辛基氨酸，根据生态环境部公告 2019 年 第 10 号，禁止进口全氟辛基氨酸，但是列明了可接受用途的范围（即排他条款），如要进口则需申请办理《有毒化学品进口环境管理放行通知单》（监管证件代码 X），但是其中不包含实验室用和参照标准用途。再根据商务部公告 2023 年第 63 号公布《禁止进口货物目录（第九批）》中，其中列明禁止进口全氟辛基磺酸及其盐类和全氟辛基磺酰氟（PFOS 类），但不包含税号 38229000，但也列明“用于实验室规模的研究或用作参考标准的，不适用本目录禁止进出口相关要求。”。结合以上公告，我司进口产品（38229000）中含有 0.0024 的全氟辛基氨酸，通关过程中是否需要办理《有毒化学品进口环境管理放行通知单》？期待您的回复。</p> |
| <p><b><u>回复内容</u></b></p> <p>您好，我们已将您的问题反馈给相关部门，并已再次跟进，问题核实清楚后我们将第一时间与您联系。</p>  |

### （四）关区间回复标准不统一，同类问题解答差异明显

对同一类业务咨询，不同海关的回复在详细程度、依据引用、解决路径等方面存在明显差异。以商品归类咨询为例，部分海关能提供具体归类编码建议，部分海关仅引用法规要求自行申请预裁定（详见案例一、二）；在退换货业务咨询中，部分海关会明确办理流程，部分海关仅告知参考法规，导致企业在不同关区办理同类业务时面临“标准不一、操作无据”的困境。

### （五）服务主动性不足，缺乏知识沉淀与预警机制

当前服务模式以被动响应为主，缺乏主动服务意识：一是相似问题反复咨询现象突出，未建立统一的典型案例库，导致重复解答、资源浪费；二是未利用大数据分析挖掘咨询热点和潜在风险，未能主动向企业推送政策解读、业务提醒和风险预警，无法从源头减少咨询量。调研显示，行邮监管类咨询占总咨询量的高达 37.65%，问题主要集中在自用限额判定、税额计算、补充申报、信息修改、清关进度等方面（详见案例五至九），此类共性问题可通过主动宣传实现源头治理。

| 案例五——自用限额判定  |
|--|
| <b>留言内容</b><br>我是香港居民，想问下从深圳能携带多少香烟入港，是 19 支还是 200 支？  |
| 案例六——税额计算  |
| <b>留言内容</b><br>我今天收到从澳洲网站购买的货物已按要求缴纳关税，但是发现有一种保健品 3 瓶是按其他化妆品的 20 计算的关税而不是按其他保健品 13 计算的，请核查是否多计算了我的税费，谢谢！   |
| 案例七——补充申报  |
| <b>留言内容</b><br>单号 RR936322948PL 查询显示需要补充申报，但小程序和 app 都找不到线上办理入口，是需要直接去线下办理吗？请问地址是哪里、需要携带哪些纸质材料？  |
| 案例八——信息修改  |
| <b>留言内容</b><br>运单号 EN360023381JP，原先填写的手机号多了一位，现需要将手机号修改为 18114010975 用以填写申报信息，谢谢   |
| 案例九——清关进度  |
| <b>留言内容</b><br>你好我的邮件 RS904641327LV 在 20 号显示通关监管中，一直到现在已经第八天了清关状态也没有更新，我在个人征税上还有短信也没有通知我要申报或者缴税，所以请问清关物流状态为什么这么久没有更新？如果还在清关中麻烦你们加快一下速度，同时也祝你们工作顺利 请求答复，谢谢！ |

## 五、优化建议

结合调研发现的问题及各海关的优秀实践，从“规范标准、提升

质量、强化技术、完善机制”四个维度提出以下优化建议：

## （一）建立全国统一的回复标准体系，规范服务口径

### 1. 制定《海关线上咨询回复工作规范》

明确回复的基本要求、内容要素、格式标准和时限要求，建议规定复杂政策类咨询必须包含“核心结论+法规依据（如需要提供）+操作指引（若操作流程较长可给出具体的咨询电话）”三部分内容；商品归类等高频咨询需结合商品属性提供针对性参考建议（可注明仅供参考，不具备法律效力），避免模板化回复。

### 2. 构建全国共享的知识库与案例库

整合各关区优秀回复案例、政策解读材料、业务办理指南，按业务类型（如商品归类、退换货、减免税）、监管领域（如一般贸易、跨境电商）进行分类梳理，建立动态更新的知识库。要求各海关回复时优先引用知识库内容，最大程度保障同类问题回复口径一致。

### 3. 加强关员业务培训

定期开展政策解读能力、沟通技巧培训，重点提升复杂问题解答能力，确保关员能够准确理解企业诉求，提供精准、规范的回复。

## （二）提升回复质量与实用性，强化精准服务

### 1. 推行“分层分类”回复机制

- 简单操作类咨询：1个工作日内回复，提供明确操作步骤或链接；

- 一般政策类咨询：2个工作日内回复，包含“结论+依据+简要解读”；
- 复杂专业类咨询：3个工作日内给出初步回复（说明处理进展），7个工作日内提供完整回复，必要时附上政策原文、解读材料或办理流程图。

## 2. 细化业务办理指引

回复涉及业务办理的，明确列出所需材料清单、办理路径（线上平台入口、线下办理地点）、办理时限及注意事项（或提供已包含相关内容的办事指南网页），实现“一次回复、全程告知”。

## 3. 完善复杂问题转办机制

对需跨部门或上报总署处理的咨询，回复时需明确说明转办原因、涉及部门、预计处理时限及进度查询方式；建立转办跟踪台账，由首接海关负责跟进协调，确保咨询人及时获取处理结果，形成闭环管理。

## （三）强化技术赋能，提升服务效率与主动性

### 1. 构建智能咨询分流与辅助系统

统一整合网站、热线、小程序等咨询入口，通过智能客服自动识别咨询类型：简单高频问题直接由 AI 解答，复杂专业问题精准分流至对应业务领域专家团队；为人工客服配备智能辅助工具，自动关联知识库相关内容、法规依据和相似案例，提升回复效率和准确性。

### 2. 建立咨询数据挖掘与预警机制

定期分析咨询数据，识别高频问题、热点领域和潜在风险，形成《咨询业务分析报告》；针对行邮监管、跨境电商等高频咨询领域，制作政策图解、短视频等通俗化宣传材料，通过官网、新媒体平台主动推送；对政策调整、流程优化等重要信息，提前向相关企业精准预警，从源头减少咨询量。

#### （四）完善监督考核与协同机制，压实服务责任

##### 1. 建立多维度考核评价体系

将回复时效性、质量达标率、用户满意度、问题解决率、知识库使用率等指标纳入海关服务质量考核；引入第三方评估机构，定期对各关区咨询回复质量进行独立评估，评估结果与绩效考核挂钩。

##### 2. 落实首问负责与跨部门协同机制

明确首接海关对咨询问题的全程跟踪责任，对于跨部门问题，由首接海关负责内部协调或提供明确的转接路径、联系人及联系方式；建立海关与邮政、税务等相关部门的协同咨询处理机制，实现跨部门问题“一站式”解答。

##### 3. 建立问题反馈与制度优化联动机制

将企业咨询中反映的普遍性、制度性问题纳入政策优化建议渠道，定期汇总分析咨询中暴露的政策漏洞、流程梗阻等问题，推动从“被动解答”向“主动完善制度”转变，持续优化营商环境。

## 六、结论

本次调研表明，我国十二个直属海关线上业务咨询回复整体表现良好，回复时效与基础质量达较高水平，但在回复精准度、服务规范性、主动服务能力等方面仍有改进空间。通过建立全国统一回复标准体系、提升回复质量与实用性、强化技术赋能、完善监督考核与协同机制等措施，可有效解决当前突出问题，推动海关线上咨询服务从“被动响应”向“主动服务”、从“标准化解答”向“精准化服务”转型；未来海关系统需持续以企业需求为导向，优化服务模式与机制，充分发挥线上咨询平台桥梁作用，畅通关企沟通渠道，提升海关服务质效，为优化营商环境、促进外贸高质量发展提供有力支撑。