

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 304.1—2018

跨境电子商务综合试验区单一窗口服务 第1部分：检验检疫总则

Single window service for cross-border electronic commerce comprehensive pilot area—Part 1: General regulations for Inspection and Quarantine

2018-05-28 发布

2018-06-01 实施

深圳市市场监督管理局

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 基本原则	1
5 服务方式	2
6 服务内容	2
7 服务安全保障	4
8 服务评价与改进	5

前 言

SZDB/Z 304 《跨境电子商务综合试验区单一窗口服务》共分为 7 个部分：

- 第 1 部分：检验检疫总则；
- 第 2 部分：检验检疫备案；
- 第 3 部分：检验检疫申报；
- 第 4 部分：检验检疫查询；
- 第 5 部分：检验检疫物流跟踪；
- 第 6 部分：检验检疫统计分析；
- 第 7 部分：检验检疫风险预警。

本部分为 SZDB/Z 304 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本部分由深圳出入境检验检疫局提出和归口。

本部分起草单位：深圳市检验检疫科学研究院、深圳出入境检验检疫局。

本部分主要起草人：王洋、蔡伊娜、王先科、包先雨、郑文丽、鲁立、宫本宁、邢军、王超、徐伟。

跨境电子商务综合试验区单一窗口服务

第 1 部分：检验检疫总则

1 范围

本部分规定了跨境电子商务综合试验区单一窗口的检验检疫服务的基本原则、服务方式、服务内容、服务保障、服务评价与改进。

本部分适用于中国（深圳）跨境电子商务综合试验区单一窗口的检验检疫服务的业务开展、信息系统建设和服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 17859 计算机信息系统安全保护等级划分准则

SZDB/Z 182—2016 跨境电子商务通关 检验检疫基础术语

3 术语与定义

SZDB/Z 182—2016 界定的以及下列术语、定义适用于本文件。

3.1

单一窗口 single window

由政府主导建设，相关监管部门参与组织推动的，为参与国际贸易和运输的各方提供一次提交满足相关法律法规及管理要求的标准化信息和单证，统一反馈监管部门处理状态，统一提供相关服务的单一的公共平台。

4 基本原则

4.1 公开性

相关的跨境电子商务检验检疫政策法规、业务指南和公共服务事项的相关信息应通过单一窗口及时、准确、全面地公开。

4.2 安全性

建立安全管理机制，妥善处理信息公开与保护国家秘密、商业秘密和个人隐私的关系，提供安全、稳定、可恢复的服务保障。

4.3 易用性

业务流程设计应在遵循相关法律法规前提下，力求便捷、易用、高效，其服务网站设计应界面清晰、操作简单，符合服务对象使用习惯。

4.4 时效性

信息应及时更新，对服务对象的业务办理、咨询提问或投诉建议等在公开承诺的时限内作出回应并妥善处理。

4.5 兼容性

单一窗口宜提供规范的数据接口和支持多种数据库环境，应能与检验检疫监管系统和其他应用系统兼容/集成，运行平台应具有升级、拓展的能力。

4.6 综合性

单一窗口应集多项检验检疫服务为一体，提供信息公开、业务办理、政企互动等一系列综合性检验检疫服务功能。

5 服务方式

5.1 概述

单一窗口的检验检疫服务方式包括：网络服务、现场窗口服务和电话服务。

5.2 网络服务

网络服务要求如下：

——建设跨境电子商务单一窗口服务网站，为服务对象提供检验检疫的信息公开、备案、申报、查询、物流跟踪、统计分析、风险预警等服务；

——通过网站、网上即时通讯或电子邮件的方式进行网上互动服务；

——在服务网站设立业务办理者常遇问题和解答专栏，便于业务办理者查询。

5.3 现场窗口服务

现场窗口服务要求如下：

——现场接受服务对象的资料提交、业务咨询、查询和问题处理等相关服务；

——通过自助查询设备和视频播放系统，辅助提供相应的服务。

5.4 电话服务

电话服务要求如下：

——开通单一窗口的检验检疫服务咨询热线电话，为服务对象提供与跨境电子商务有关的信息咨询服务和投诉建议服务；

——服务电话号码、服务时间应在相关网站和现场窗口显著位置明示。

6 服务内容

6.1 信息公开

6.1.1 基本信息

单一窗口应在服务网站公示与跨境电子商务检验检疫相关的基本信息并及时更新，包括但不限于以下内容：

——检验检疫机构简介及机构设置；

- 检验检疫现场服务窗口办公地址、办公时间、交通运行线路、服务热线电话；
- 相关新闻、动态及通知公告。

6.1.2 办事指南

单一窗口应向服务对象提供检验检疫行政许可和业务办理指南并及时更新，包括但不限于以下内容：

- 跨境电子商务相关法律、法规、政策、规章、其他规范性文件等；
- 详细的业务办理流程图、审核要求等；
- 表单或格式文本下载服务，可细化到每项材料的填报、审核要求，并提供示范文本；
- 办理事项的收费依据和收费标准；
- 事项办理中的常见问题及解答。

6.1.3 综合信息

单一窗口应向服务对象提供动态的、综合性的检验检疫相关信息并及时更新，包括但不限于以下内容：

- 与行政审批相关的最新政策制度；
- 跨境电子商务相关新闻、动态及通知公告；
- 除基本信息、办事指南以外的综合性信息。

6.2 注册/登录

单一窗口应提供网上办理注册/登录服务，并符合以下要求：

- 为企业用户提供CA数字认证登录服务，为个人用户提供身份注册服务；
- 企业用户注册信息至少包括用户类别、单位名称、统一社会信用代码、法定代表人、联系人、联系方式等关键信息；
- 对登录用户的权限进行设置，使登录用户根据权限进行操作，办理相关业务。

6.3 检验检疫备案

单一窗口应提供检验检疫企业备案和商品备案服务，并符合以下要求：

- 严格规范备案的准入要求和管理要求；
- 提供合法规范、合理优化的备案流程；
- 提供备案所需文件要求和统一标准的格式样板，供企业进行参照；
- 备案材料应实时上传到后台进行审批处理；
- 应在规定时限内反馈审批处理回执，回执应包括处理结果和原因。

6.4 检验检疫申报

单一窗口应提供检验检疫申报服务，并符合以下要求：

- 提供企业申报所需文件要求和统一标准的格式样板，供企业进行参照；
- 提供合法规范、合理优化的申报流程，并符合一次申报的原则；
- 申报材料应实时上传到后台进行审批处理；
- 应在规定时限内反馈审批处理回执，回执应包括处理结果和原因。

6.5 检验检疫查询

单一窗口应提供检验检疫查询服务，并符合以下要求：

SZDB/Z 304.1—2018

- 提供包括但不限于单证信息、备案信息、入出区底账等信息的查询功能；
- 对查询对象的查询权限作出严格限定；
- 可提供单一条件查询和组合条件查询两种查询方式；
- 查询关键字和查询内容应能实现一一对应关系。

6.6 检验检疫物流跟踪

- 单一窗口应提供检验检疫物流跟踪服务，并符合以下要求：
- 物流跟踪范围应至少能覆盖从货物进入试验区到出试验区；
 - 物流跟踪环节设置应合理有效；
 - 物流状态的更新应实时；
 - 物流状态信息应至少包括环节名称、物流动作信息、时间信息。

6.7 检验检疫统计分析

- 单一窗口应提供检验检疫统计分析服务，并符合以下要求：
- 数据的采集来源应准确可靠；
 - 统计分析的对象选择和指标确定应合理，计算分析方法应具有科学性。

6.8 检验检疫风险预警

- 单一窗口应提供检验检疫风险预警服务，并符合以下要求：
- 数据的采集来源应准确可靠；
 - 风险等级的划分应明确；
 - 应建立相应的风险预警响应机制和处理措施；
 - 应设立风险预警解除机制。

6.9 政企互动服务

6.9.1 在线咨询或离线咨询

- 单一窗口应提供网上在线或离线咨询服务，并符合下列要求：
- 网上在线咨询宜做到能转接到相关部门窗口，即由相关业务人员直接负责解答；
 - 离线咨询应做到定期回复，时间宜不超过 48 小时，保证与服务对象沟通流畅；
 - 经常咨询的问题应分类定期追加到常见问题解答中，形成知识库，供服务对象查询。

6.9.2 意见征集

单一窗口可提供意见征集服务，根据服务对象关心的问题，动态调整意见征集话题，并明确公示意见征集服务响应时间。

6.9.3 网上投诉

- 单一窗口应提供网上投诉服务，并符合下列要求：
- 应尽快对投诉信息进行处理，并明确告知公众该投诉的处理时限；
 - 应提供投诉举报结果反馈查询功能，通过投诉举报受理编号向公众反馈投诉举报处理的结果，必要时应公布相关纠正措施；
 - 网上投诉模块宜与相关政府监察平台实现互动。

7 服务安全保障

7.1 信息系统

单一窗口应具有较强的安全防范能力和有效的安全措施,提供足够的系统安全保障和网络环境安全措施。信息系统和网络安全应按照 GB 17859 执行。

7.2 数据管理

单一窗口应该提供数据备份、数据恢复和数据监控机制,确保业务数据的完整、一致和安全。

7.3 人员管理

单一窗口关键部门和关键业务的人员分配应合理,以有效应对日常或超日常工作总量的业务;相关岗位的工作人员应严格经过岗位技术技能、安全技能与安全认知的培训与考核;宜根据工作需求定期或不定期对单一窗口工作人员进行业务培训。

8 服务评价与改进

8.1 评价方式

单一窗口的检验检疫服务评价宜采用自我评价、第三方评价、用户评价、管理机构评级、监督机关评价或多方评价相结合的方式。

8.2 评价内容

应根据单一窗口的检验检疫服务内容的完备性、易用性、时效性、用户满意度等方面制定评价内容和相关评价指标。

8.3 评价结果

单一窗口应根据评价情况,及时在服务网站或现场服务窗口专栏公布评价结果,评价结果应作为效能提升的重要依据。

8.4 服务改进

检验检疫机构应根据评价结果不断改进服务方式,优化服务流程,持续提升服务质量。
