

中国（深圳）国际贸易单一窗口 税费支付常见问题

目录

一. 业务咨询类.....	5
1. 新一代电子支付系统是指什么？	5
2. 企业需要使用单一窗口进行税费支付，对登录方式有什么要求？	6
3. 以后就不能委托报关行支付税费了吗，必须企业自己支付了吗，能否帮其他企业支付税费？	6
4. 非工作时间可以支付税费吗？	6
5. 税单生成后多少天内必须支付？	6
6. 通过单一窗口支付税费是否需要收取手续费？	6
7. 税单的支付状态与报关单修撤的关系是什么？	6
8. 单一窗口线上税费三方协议签约完成后，线下还需要操作吗？	7
9. 同一个关区可以签多个不同银行的三方协议吗？	7
10. 通关一体化，无纸化签约都只签一次了，为什么要每个关区都签约？	7
11. 税费支付三方协议签署中的清算行是什么？	7
12. 单一窗口税费是否有三方协议解约功能？	7

13. 企业海关十位编码发生了变更，税费支付三方协议是否需要重新签约？	8
14. 税费支付是否能支付加贸保证金？	8
15. 系统权限的作用是什么？	8
16. 报关申报单位能打印税单吗？	8
17. 企业在单一窗口如何打印税单和核对单？	8
18. 税单数据保存时长是多久？	9
19. 请问单一窗口可以打印历史的电子税单文件吗？	9
20. 税费支付有支付额度上限吗？	9
21. 企业在“单一窗口”-“货物贸易税费支付”-“担保放行”界面，无法查询到“关联担保物”的按钮。应如何处理？	9
22. 税单实际在海关已完成保证金转税，但在“单一窗口”-“货物贸易税费支付系统”里查询税单，税单显示“未支付”，应如何处理？	9
二. 页面操作类	9
1. 单一窗口税费支付需要使用哪种登录方式？	10
2. 为什么登录后显示“404 没有访问权限”？	10
3. 登录“单一窗口”标准版税费支付，页面显示“无法登录”，“页面打不开”或“页面错误”，应该如何处理？	10
4. 单一窗口可以通过哪些银行缴纳税费？	10
5. 企业点开税费支付，提示“企业信息缺少海关编码”，如下图所示，应该如何处理？	10

6. 操作员卡介质登录无法查询到税单，提示“该用户没有开通支付的关区，请联系企业法人进行授权”，应该如何处理？	11
7. 税费支付模块[业务权限授权]给操作员授权时提示“参数为空”，应该如何处理？	11
8. 操作员卡登录后无法查询到税单信息。	11
9. 企业变更海关十位编码后查询不到税单信息，如何处理	11
10. 企业三方协议签约失败怎么办？	11
11. 企业签约三方协议，签约状态一直是“签约处理中”，状态说明“海关签约指令转发国库成功”，如下图所示，应该如何处理？	12
12. 企业签约三方协议，协议签署状态为“签约失败”，状态说明为“NEP_SWITCH 开关未打开，不能进行三方协议签约/解约操作！”，应该如何处理？	13
13. 企业签约三方协议，签约状态为“签约失败”，回执状态说明为“验证失败，户名错误”，应该如何处理？	13
14. 企业签约三方协议，签约状态为“签约失败”状态说明为“付款账户暂不支持贷记卡或他行卡”，应该如何处理？	13
15. 企业三方协议签约失败，状态说明为“统一社会信用代码校验失败”，应该如何处理？	14
16. 企业三方协议签约失败，回执为“验证失败，清算行行号不一致”，应该如何处理？	15
17. 企业签约三方协议时，系统提示“客户证件错误”。	15
18. 企业签约深圳关区的三方协议，在关区名称框里输入深圳并未显示对应关区，应该如何处理？	15
19. 企业变更了法人信息，单一窗口系统内之前签署的税费支付三方协议内显示的签约人信	

息仍为旧法人，该如何处理？	15
20. 税费支付如何更换支付银行？	16
21. 三方协议签约时缴款单位名称字段可否使用符号分隔填写多个吗？	16
22. 企业三方协议签约失败，回执提示“请至银行维护统一信用代码”或“证件号与 18 位社会信用代码不符”怎么办？	16
23. 税费支付选择支付协议没有协议书号。	16
24. 三方协议签约完成后，操作员卡登录支付税款时提示“该企业没有开通支付的关区”。	17
25. 企业使用操作员卡登录进行税单支付，点击“申请支付”后，找不到支付税单了，应该如何处理？	17
26. 税费支付的状态一直处于支付处理中。	17
27. 税费支付后，在支付处理中查询税单状态一直是待确认支付。	18
28. 税费的确认支付时，可以选择批量支付吗？	18
29. 企业税费支付，支付状态一直是“支付处理中”，状态说明“银行支付审批结果转发海关成功”，应该如何处理？	18
30. 支付状态一直是支付失败的状态时，审批结果状态说明为“报发文起机构不存在或状态非法”，应该如何处理？	19
31. 企业在单一窗口（税费支付）已支付滞报金，但无法下载及打印滞报金支付凭证，应如何处理？	19
32. 税费支付版式文件打印，点击打印按钮没有反应。	19

33. 税单是否支持 EXCEL 文件导出?	20
34. 版式文件一直显示未生成该如何处理?	20
35. 报关行通过“单一窗口”货物贸易税费支付系统申报一份征税要素担保备案，现回执信息中处理结果为“海关退单”，处理意见内容“申请企业海关编码与报关单收发货人编码不一致”，应如何处理?	20
36. 企业申请的征税要素担保备案能否通过“单一窗口”货物贸易税费支付系统操作变更和销案?	20
37. 企业在“单一窗口”货物贸易税费支付——征税要素担保备案中输入报关单号查询担保备案信息，查到相关数据后未找到“延期”按钮，应如何处理?	21
38. 企业需在“单一窗口”税费支付系统导出支付完成的税单 EXCEL，使用操作员卡登录“单一窗口”税费支付系统-税单 EXCEL 导出菜单界面，输入查询条件后，查询不到数据。应如何处理?	21
39. 企业目前为双编码并行期间，现需在“单一窗口”税费支付系统打印其中一个海关编码下的版式文件，应如何处理?	21
40. 企业在“单一窗口”中的税费支付模块内查询版式文件状态为“可打印”，但是点击打印后，pdf 无法下载，或下载的 pdf 无法打开，显示空白，应如何处理?	22

一、业务咨询类

1. 新一代电子支付系统是指什么？

答：根据海关总署公告 2018 年第 74 号《关于推广新一代海关税费电子支付系统的公告》，通过“单一窗口”或“互联网+海关”平台支付的均为新一代电子支付。

2. 企业需要使用单一窗口进行税费支付，对登录方式有什么要求？

答：税费支付相关功能需要使用电子口岸卡（口岸卡类型分为 IC 卡或 U 盾）登录操作。法人卡拥有三方协议签署、业务权限授权和操作员卡的全部权限。

3. 以后就不能委托报关行支付税费了吗，必须企业自己支付了吗，能否帮其他企业支付税费？

答：能，报关单上的申报单位，生产销售单位以及进出口收发货人单位可以查询税单并支付税费，收发货人及被授权的申报单位可打印税单版式文件。

4. 非工作时间可以支付税费吗？

答：可以，单一窗口税费支付系统，随时可以支付税费，不受周六日及法定节假日限制，全天 24 小时都可以支付税费。

5. 税单生成后多少天内必须支付？

答：根据海关总署公告 2022 年第 61 号（关于明确进出口货物税款缴纳期限的公告）规定：纳税义务人应当自海关税款缴纳通知制发之日起 15 日内依法缴纳税款；采用汇总征税模式的，纳税义务人应当自海关税款缴纳通知制发之日起 15 日内或次月第 5 个工作日结束前依法缴纳税款。未在上述期限内缴纳税款的，海关自缴款期限届满之日起至缴清税款之日止，按日加收滞纳税款万分之五的滞纳金。

6. 通过单一窗口支付税费是否需要收取手续费？

答：不收费。该系统是市政府财政投入，不向企业收取任何费用，包括单据申报和导入客户端等。

7. 税单的支付状态与报关单修撤的关系是什么？

答：税单的支付状态与报关单修撤的关系如下：

同一票报关单可能包含多份税单（例如关税、增值税等），该报关单项下的税单：

①如全部没有选择任何支付方式，可发起报关单的修撤。

②如部分税单已选择支付方式（即海关审批系统中已有支付方式标志、打印日期等内容），无论海关是否已核注，该报关单都不能进行修撤（即海关审批系统无法重审）。

③如全部已核注，可以进行修撤。

8. 单一窗口线上税费三方协议签约完成后，线下还需要操作吗？

答：不需要。

9. 同一个关区可以签多个不同银行的三方协议吗？

答：可以，同一关区可与多个不同银行签署三方协议。

10. 通关一体化，无纸化签约都只签一次了，为什么要每个关区都签约？

答：此签约与通关无纸化签约意义不同，商业银行在各关区对应的清算行不一样，所以需要分别签约。

11. 税费支付三方协议签署中的清算行是什么？

答：清算行就是指商业银行内代海关接收税款并直接上缴国库的某分行（支行）。可以理解为清算行是银行设置的，填写关区代码和开户行名称后，填写完关区代码和开户行名称后，系统中可选清算行名称唯一，在清算行名称的下拉框内进行选择。

12. 单一窗口税费是否有三方协议解约功能？

答：视签约银行而定，解约功能需满足两个条件：

- 1) 只有协议状态为“签约成功”的记录，才能解约。
- 2) 因三方协议涉及到海关、银行与企业三方系统，只有开通解约功能的银行才能办理解约手续（即使同一银行在不同地区也可能有所差异。

综上所述，建议您先咨询当地签约银行是否已开通解约功能。

13.企业海关十位编码发生了变更，税费支付三方协议是否需要重新签约？

答：若企业统一社会信用代码无变化，则不需要重新签约。

14.税费支付是否能支付加贸保证金？

答：可在税费办理-货物贸易税费支付-保证金查询/支付中查询并支付加贸保证金。

15.系统权限的作用是什么？

答：系统权限用于设置是否开启操作员权限管理。系统权限不勾选，则权限默认为不开启，即所有操作员拥有全部权限。

16.报关申报单位能打印税单吗？

答：能，需收发货人授权给申报单位打印权限即可。

17.企业在单一窗口如何打印税单和核对单？

答：税单：在深圳单一窗口的税费办理-货物贸易税费支付-版式文件打印页面可以打印税单。报关单内的境内收发货人或者被境内收发货人企业授权的申报单位均可打印。

核对单：在深圳单一窗口的税费办理-货物贸易税费支付-税费单支付-点击核对单打印按钮。报关单上的申报单位、消费使用单位以及境内收发货人均可以打印核对单。

18. 税单数据保存时长是多久？

答：单一窗口税单数据保存时长为三年。

19. 请问单一窗口可以打印历史的电子税单文件吗？

答：单一窗口支持打印 2018 年 11 月 19 日后生成的税单文件，在此时间之前的历史税单，用户需要到互联网+海关服务平台-我要查-电子税单页面进行打印。

20. 税费支付有支付额度上限吗？

答：除了融资、保函类支付方式外，银行账户直接支付是没有支付额度上限的。

21. 企业在“单一窗口”-“货物贸易税费支付”-“担保放行”界面，无法查询到“关联担保物”的按钮。应如何处理？

答：如遇该问题，请先确认操作企业类型。“关联担保物”只允许收发货人操作，报关单申报单位不可操作。

22. 税单实际在海关已完成保证金转税，但在“单一窗口”-“货物贸易税费支付系统”里查询税单，税单显示“未支付”，应如何处理？

答：保证金转税业务，目前还没有实现海关内网和“单一窗口”系统的对接，“单一窗口”系统暂时是接收不到保证金转税成功回执的。建议企业以海关内网状态为准。

二、页面操作类

1. 单一窗口税费支付需要使用哪种登录方式？

答：使用卡介质登录。需法人卡或被授权操作员卡进行登录操作。

2. 为什么登录后显示“404 没有访问权限”？

答：目前“单一窗口”的税费电子支付系统，仅支持使用法人卡或被授权操作员卡，不支持账号密码操作。

3. 登录“单一窗口”标准版税费支付，页面显示“无法登录”，“页面打不开”或“页面错误”，应该如何处理？

答：操作系统及浏览器版本过低，建议使用 windows7 以上操作系统、谷歌浏览器。

4. 单一窗口可以通过哪些银行缴纳税费？

答：如果想查询办理业务的银行是否支持税费支付业务，您可以在“开户行名称”字段模糊搜索或直接使用空格键调出下拉菜单，选择开户行，开户行行号自动返填。

如搜索不到，可进一步联系银行确认是否开通新一代税费支付业务。由于各地银行与海关的签约情况一直在调整，为了您能顺利完成税费支付三方协议签约工作，建议您首先联系期望签约的银行客户经理确认该银行是否支持新税费支付业务。

5. 企业点开税费支付，提示“企业信息缺少海关编码”，如下图所示，应该如何处理？

答：企业需使用法人卡或者管理员账号登录，点击页面右上方的用户名或用户管理按钮，跳转至管理员信息页面，再点击左侧功能栏的我的资质，在该页面上的海关注册编号栏添加上海关注册编码即可。

6. 操作员卡介质登录无法查询到税单，提示“该用户没有开通支付的关区，请联系企业法人进行授权”，应该如何处理？

答：使用法人卡卡介质登录，在[业务权限授权]版块，给操作员对应权限授权。

7. 税费支付模块[业务权限授权]给操作员授权时提示“参数为空”，应该如何处理？

答：当前选中的这个操作员没有绑定电子口岸操作员卡，无法授权。进行绑定 IC 卡等操作。

8. 操作员卡登录后无法查询到税单信息。

答：1) 报关单审结后，海关需要向单一窗口推送了该票报关单的税单信息后才能查询到。
2) 没有被分配关区及协议的操作员，可能无法看到相应关区的税单数据。请使用法人卡介质登录系统，进行业务权限授权。

9. 企业变更海关十位编码后查询不到税单信息，如何处理

答：该问题分为两种情况：

- 1) 该税单对应的报关单用的是新的海关编码申报的，需进入用户管理-我的资质页面，切换到新海关编码后保存，清空浏览器缓存后重新登录查询。
- 2) 该税单对应的报关单用的是旧的海关编码申报的，此问题建议咨询海关。（新旧海关编码交替期间，系统会提供一个月的缓冲期，让用户可自行备案旧海关编码的税单、报关单数据。）

10. 企业三方协议签约失败怎么办？

答：如您单一窗口税费支付三方协议签约失败，请使用法人卡登录系统，点击左侧“签约管理”菜单栏，在右侧查看签约信息。点击“签约状态”一栏中红色“签约失败”标签，即可查看回执中的报错信息。签约失败可能有如下几种原因：

- 1) 验证失败，清算行行号不一致。
- 2) 缴款单位名称不一致。
- 3) 统一社会信用代码校验失败。

以上几种问题的解决方法分别为：

①验证失败，清算行行号不一致

如查询签约记录，出现“验证失败，清算行行号不一致”的提示时，是由于国库中维护的清算行代码与银行端不一致，请找相应的银行确认。

②缴款单位名称不一致

首先请您检查缴款单位名称是否填写有误。如果遇到企业名称有括弧全半角问题，造成与银行留存的名称不一致，导致签约不通过时。您可以在三方协议签约时手动修改“缴款单位名称”字段，和银行留存的保持一致后重新签约。

③统一社会信用代码校验失败

请您使用法人卡登陆单一窗口，点击用户名（页面右上方），进入管理员账号信息管理页面，检查企业的统一社会信用代码。

- a. 如果统一社会信用代码一栏为空，请企业将统一社会信用代码手动补充录入到系统中。注意，手动补充录入统一社会信用代码后，请不要点击同步更新按钮。
- b. 如果单一窗口备案的统一信用代码是错误的，请您在“管理员账号信息管理”—企业信息，将其改为正确的统一社会信用代码。
- c. 如果单一窗口备案的统一信用代码正确，企业需联系银行核对统一信用代码是否有误。例如：查询银行备案信息中是否有统一社会信用代码。

11. 企业签约三方协议，签约状态一直是“签约处理中”，状态说明“海关签约指令转发国库成功”，如下图所示，应该如何处理？

答：银行并未下发后续回执。数据卡在国库和银行之间，企业可以先跟银行确认一下，如果本笔支付不会继续走下去，联系现场海关做异常数据处理，再次签约。

序号	开户行名称	银行账号	签约地区	协议书号	签约企业	统一社会信用代码	企业签署人	签约/解约时间	签约状态
14	中国工商银行		(0400)石家庄					2019-09-12 14:32:31	签约处理中

序号	签约状态	状态说明	状态时间
1	签约处理中-海关签约指令转发国库成功	签约处理中-海关签约指令转发国库成功（9127发送成功）	2018-09-12 14:32:48
2	签约处理中-海关签约指令已提交	签约处理中-海关签约指令已提交（9127入库）	2018-09-12 14:32:47
3	签约处理中-海关签约指令验签成功	签约处理中-海关签约指令验签成功（NEP927验签成功）	2018-09-12 14:32:47
4	签约处理中-签约请求海关审批通过	海关签约成功，转发商业银行；	2018-09-12 14:32:47

12.企业签约三方协议，协议签署状态为“签约失败”，状态说明为“NEP_SWITCH 开关未打开，不能进行三方协议签约/解约操作！”，应该如何处理？

答：“NEP_SWITCH 开关未打开”代表此关区暂时不支持签约。

13.企业签约三方协议，签约状态为“签约失败”，回执状态说明为“验证失败，户名错误”，应该如何处理？

答：若企业名称中存在括号、横线等符号，请企业查看在银行、海关、单一窗口的字符格式，全角、半角是否一致，如不一致，需更改为相同格式。建议以工商信息为准。

14.企业签约三方协议，签约状态为“签约失败”状态说明为“付款账户暂不支持贷记卡或他行卡”，应该如何处理？

答：确认填制的银行卡不是信用卡和开户银行正确，若确认无误，可咨询银行处理。

签约记录

显示第 1 到第 3 条记录，总共 3 条记录

序号	签约状态	状态说明	状态时间
1	签约失败-海关签约审批不通过	付款账户暂不支持借记卡或他行卡	2018-09-17 08:50:35
2	签约处理中-海关签约审批回执验签成功	签约处理中-海关签约审批回执验签成功 (NEP929 验签成功)	2018-09-17 08:50:35
3	签约处理中-银行签约审批结果转发海关成功	签约处理中-银行签约审批结果转发海关成功 (NEP928 发送成功)	2018-09-17 08:50:28

15. 企业三方协议签约失败，状态说明为“统一社会信用代码校验失败”，应该如何处理？

答：企业法人卡登录，点击首页的用户管理。转跳页面后查看企业信息，在对应字段处添加统一社会信用代码。如果单一窗口的统一社会信用代码和营业执照一致，则联系银行查看。

签约记录

重新签约

显示第 1 到第 4 条记录，总共 4 条记录

序号	协议流水号	协议书号	付款开户行行号	付款账户	缴款单位	签约
1						

序号	签约状态	状态说明	状态时间
1	签约失败-海关签约审批不通过	统一社会信用代码校验失败	2018-09-17 08:50:34

16.企业三方协议签约失败，回执为“验证失败，清算行行号不一致”，应该如何处理？

答：首先查询签约记录，如出现上图中的失败提示时，是由于国库中维护的清算行代码与银行端不一致，请找相应的银行确认。



17.企业签约三方协议时，系统提示“客户证件错误”。

答：签约时系提示“客户证件错误”的原因是企业商业银行开立账户时，未将统一社会信用代码提供给开户行，导致商业银行无法验证企业的统一社会信用代码信息，请及时赴开户行处更新统一社会信用代码信息。

18.企业签约深圳关区的三方协议，在关区名称框里输入深圳并未显示对应关区，应该如何处理？

答：可直接输入深圳关区代码“5300”。

19.企业变更了法人信息，单一窗口系统内之前签署的税费支付三方协议内显示的签约人信息仍为旧法人，该如何处理？

答：显示旧法人姓名，并不会影响用户正常在支付税费，若用户始终觉得不妥，可以考

虑解约重新进行三方协议签署。

序号	开户行名称	银行账号	签约关区	协议书号	签约企业	统一社会信用代码	企业签署人	签约/解约时间	签约状态(点击查看)
<input type="checkbox"/>	1	招商银行	(5300)深圳海关				旧法人姓名	2020-04-24 18:33:02	签约成功

20. 税费支付如何更换支付银行？

答：如您在 A 关区和 B 银行签订了税费支付三方协议，现在想将 B 银行更换为 C 银行，您需做 2 步操作。

- 1) 新增三方协议
- 2) 使用法人卡进入系统，点击“协议签署”按钮，新增开户银行。
- 3) 解约原三方协议（可选）
- 4) 根据贵司实际需要，可将原有三方协议解约。（请注意：部分银行解约后，无法进行再次签约）

21. 三方协议签约时缴款单位名称字段可否使用符号分隔填写多个吗？

答：不可以，一次签约缴款单位只能有一个，根据卡的信息默认获取当前企业名称。

22. 企业三方协议签约失败，回执提示“请至银行维护统一信用代码”或“证件号与 18 位社会信用代码不符”怎么办？

答：此为签约银行反馈的报错原因，请联系开户行网点反映此问题，让其联系总行查询处理该问题。

23. 税费支付选择支付协议没有协议书号。

答：1) 税费支付三方协议必须审批通过，方可进行支付。如未完成签约，请在签约后再进行支付。（对应税单申报关区都需要签署三方协议）。

2) 如贵司已和该关区签订三方协议，且协议状态为“签约成功”，在支付时没有可选择

协议书号进行支付，请您使用法人卡登录税费支付系统，点击“业务权限授权”，为操作员授权。

24.三方协议签约完成后，操作员卡登录支付税款时提示“该企业没有开通支付的关区”。

答：这是由于法人卡未对操作员卡进行支付授权，需用法人卡登录，进入“业务权限授权”模块对操作员卡分配支付权限。

- 1) 税费支付三方协议签约是按照关区分别签约的。例如您与北京关区签约后，只能支付北京关区的税单；如需支付其它关区的税单，需分别与其它关区一一签约。
- 2) 目前签约后没有截止时间，一次签约后长期有效，无需中途续约。

25.企业使用操作员卡登录进行税单支付，点击“申请支付”后，找不到支付税单了，应该如何处理？

答：在【普通税费单支付页面】“支付处理中”查找。

26.税费支付的状态一直处于支付处理中。

答：税单支付后，状态一直显示为：支付处理中。此种情况请首先点击“支付处理中”彩色字样，系统弹出相应的支付记录信息框，您需要在此查看具体回执。

- 1) 明细显示：支付请求发送海关成功，待海关回复。

此种情况说明银行支付成功结果已经转发海关，海关没有给确认回执，所以状态还是支付处理中。单一窗口显示结果以海关发送的回执为准，因此具体情况请咨询海关。

- 2) 明细显示：海关支付指令转发国库成功。

此种情况说明海关已经发送扣款指令给国库和银行，但是银行没有返回回执。请您与银行确认是否已经实际扣款。

① 未扣款：用户需要联系银行，请银行联系国库处理，如银行要求用户提供 20 位报文标识号，请用户在交易历史查询菜单栏进行查询，银行查询后，确认本笔交易不会继续走下去，企业可以再联系海关做异常数据处理。

② 已扣款：联系海关在“国库交易状态查询”操作处理，然后国库的状态就会返回到单

一窗口。

27. 税费支付后，在支付处理中查询税单状态一直是待确认支付。

答：该状态需要在支付处理中页签里点击确认支付按钮才算正式发起支付。在待支付页签中，点击申请支付意思是企业内部发起支付税费的申请，需要内部有确认支付权限的操作员进行确认支付。直接支付按钮则是可以直接向海关银行发起税费支付，无需内容审核。

28. 税费的确认支付时，可以选择批量支付吗？

答：1) 确认付税费时，可批量选择不同关区的“待确认支付”状态税费单，进行批量确认。

2) 税费支付系统在申请支付、直接支付、重新支付时，可以进行批量支付，但是必须是相同关区的税费单才可以进行以上三种支付方式批量支付。

29. 企业税费支付，支付状态一直是“支付处理中”，状态说明“银行支付审批结果转发海关成功”，应该如何处理？

答：单一窗口以海关结果为准，银行支付成功结果已经转发海关，海关没有给确认回执。因此状态还是支付处理中，请企业咨询现场海关。

序号	支付状态	状态说明	状态时
1	支付处理中-银行支付审批结果转发海关成功	支付处理中-银行支付审批结果转发海关成功	2018-01-15:14:30
2	支付处理中-支付指令银行审批通过	成功	2018-01-15:14:30
3	支付处理中-海关支付指令转发国库成功	支付处理中-海关支付指令转发国库成功	2018-01-15:14:30
4	支付处理中-海关支付指令已提交	支付处理中-海关支付指令已提交	2018-01-15:13:30

30. 支付状态一直是支付失败的状态时，审批结果状态说明为“报发 文起机构不存在或状态非法”，应该如何处理？

答：海关的征收机关代码没有维护，让当地海关联系当地的国库。在国库系统里，维护海关的征收机关单位代码。

序号	支付状态	状态说明	状态时间
1	支付失败-海关支付审批不通过	国库转发失败, 错误原因: 报文发起机构不存在或状态非法	2018-07-24 11:46:42
2	支付处理中-海关支付指令转发国库成功	支付处理中-海关支付指令转发国库成功	2018-07-24 11:46:18
3	支付处理中-海关支付指令已提交	支付处理中-海关支付指令已提交	2018-07-24 11:46:09
4	支付处理中-支付请求海关审批通过	企业支付申请成功, 已向国库发送扣税申请;	2018-07-24 11:46:10

31. 企业在单一窗口（税费支付）已支付滞报金，但无法下载及打印 滞报金支付凭证，应如何处理？

答：请企业进入深圳国际贸易单一窗口（sz.singlewindow.cn）-中央标准版-税费办理-货物贸易税费支付-滞报金查询中进行查询下载、打印滞报金支付凭证。需注意以下两点：

- （1）只有境内收发货人或滞报金实际缴款单位可以看到【下载】按钮；
- （2）下载/打印功能使用的前提为：成功接收到财政部发出的滞报金电子票据。

32. 税费支付版式文件打印，点击打印按钮没有反应。

答：如您在单一窗口税费支付系统中打印版式文件，点击“打印”按钮没有反应，请按照如下步骤检查：

- 1) 是否使用谷歌浏览器。
- 2) 使用单一窗口小助手对您的电脑进行检查，并清除浏览器缓存

3) 检查您的浏览器是否设置弹窗拦截。如设置，请解除拦截。

33. 税单是否支持 EXCEL 文件导出？

答：支持，操作员可在“税单 Excel 导出”功能模块中进行税单 EXCEL 文件导出操作。

34. 版式文件一直显示未生成该如何处理？

答：版式文件正常会在税费支付成功后 2 小时内生成打印文件，如 2 个小时后仍无生成版式文件，可联系海关进行咨询。

35. 报关行通过“单一窗口”货物贸易税费支付系统申报一份征税要素担保备案，现回执信息中处理结果为“海关退单”，处理意见内容“申请企业海关编码与报关单收发货人编码不一致”，应如何处理？

答：只有报关单的收发货人可以在“单一窗口”货物贸易税费支付系统操作征税要素担保申请。

36. 企业申请的征税要素担保备案能否通过“单一窗口”货物贸易税费支付系统操作变更和销案？

答：对于状态为“成功”且是在“单一窗口”发起备案的征税要素担保，可以直接通过“单一窗口”货物贸易税费支付系统在线上进行变更和销案；线下人工备案的征税要素担保，在“单一窗口”可以查询，但不能发起变更和销案。

37.企业在“单一窗口”货物贸易税费支付——征税要素担保备案中输入报关单号查询担保备案信息，查到相关数据后未找到“延期”按钮，应如何处理？

答：征税要素担保备案中无“延期”按钮，企业如需做延期操作，请点击操作一栏中的“变更”按钮进行处理。

38.企业需在“单一窗口”税费支付系统导出支付完成的税单 EXCEL，使用操作员卡登录“单一窗口”税费支付系统-税单 EXCEL 导出菜单界面，输入查询条件后，查询不到数据。应如何处理？

答：因该企业为报关单的消费使用单位，故无法下载。只有税单上的进出口货物收发货人单位，可导出支付成功的税单。

39.企业目前为双编码并行期间，现需在“单一窗口”税费支付系统打印其中一个海关编码下的版式文件，应如何处理？

答：请企业使用法人卡登录“单一窗口”后，点击页面右上方用户名，进入管理员账号信息管理页面-我的资质-海关注册登记-选旧的海关编码，退出系统。再使用操作员卡进入“单一窗口”税费支付系统，在左侧菜单栏中点击“版式文件打印”，即可对支付完成状态税单的版式文件进行查询、预览、下载与打印等功能。

40.企业在“单一窗口”中的税费支付模块内查询版式文件状态为“可打印”，但是点击打印后，pdf 无法下载，或下载的 pdf 无法打开，显示空白，应如何处理？

答：如果企业在下载版式文件过程中，遇到文件无法下载或打开 PDF 文件后出现异常（如显示空白或不完整）的问题，请清理浏览器缓存后，使用“重新下载”功能重新下载版式文件。该功能使用路径为：“支付管理->税费单支付->支付完成->版式文件生成状态->重新下载”或“版式文件打印->版式文件生成状态->重新下载”。

