

中国（深圳）国际贸易单一窗口

导入客户端常见问题

一. 业务咨询类

1. 企业申请中国（深圳）国际贸易单一窗口国家标准版导入客户端需要什么资料？

答：请参考网站的公告，详细请通过以下链接查看申请流程。

<http://sz.singlewindow.cn/dyck/tWebSortAction.do?method=queryTWebNewsSingle&seqNo=83>

2. 单一窗口导入客户端是否能绑定到双网卡电脑？

答：不建议，建议企业不要将客户端绑定到双网卡电脑，如确实需要使用双网卡电脑，必须将其中一个网卡禁用后再进行绑定。绑定成功后，如增加网卡、无线设备等外置硬件，将导致客户端失效，并且不能使用无线网络。

3. 单一窗口导入客户端选错服务地区是否能做变更？

答：能。请提供以下资料：

- 1) 申请说明。
- 2) 客户端 ID 号，对应的操作员账号。

3) 企业的基本信息：①公司名称。②组织机构代码。③统一社会信用代码。④海关编码。

注：提供上述资料并盖上公章，转换为 PDF 格式，发送给单一窗口客服人员。

4. 异地企业能否申请单一窗口导入客户端？

答：能。异地企业可以申请客户端。

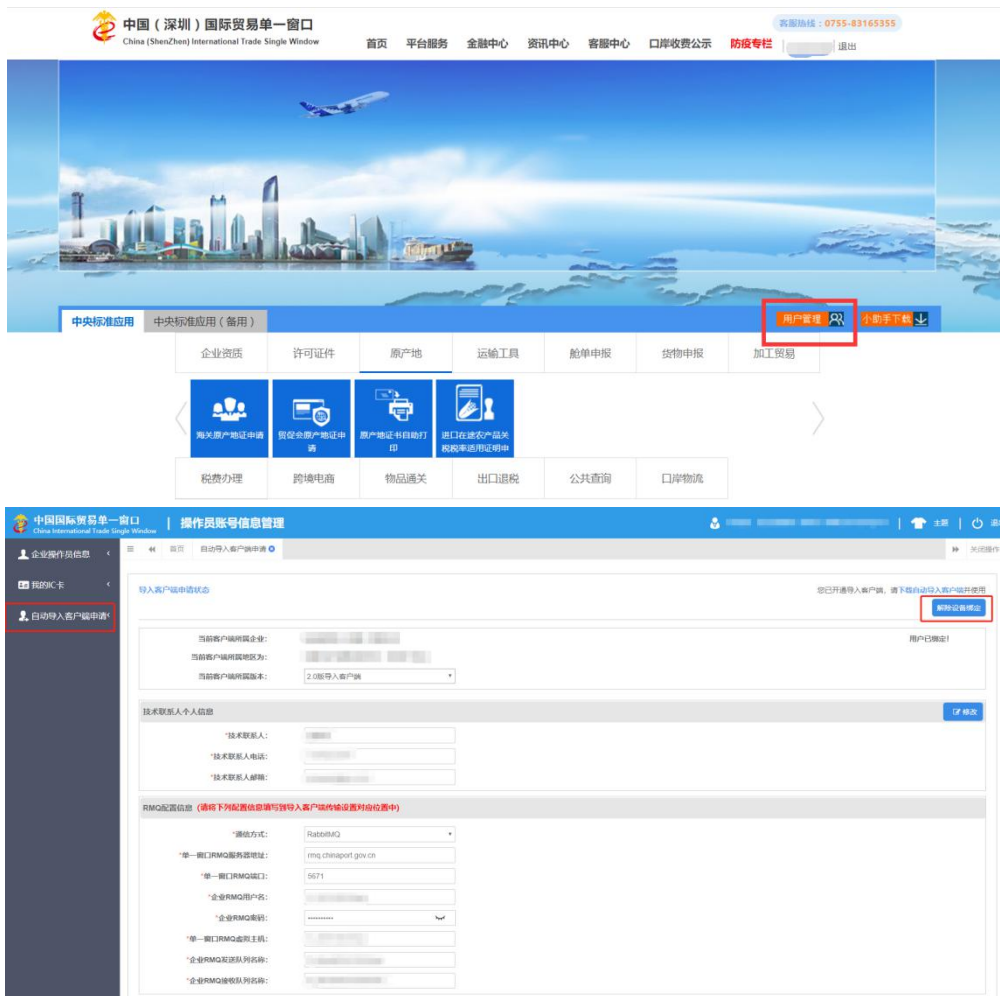
二. 客户端操作类

1. 绑定过单一窗口导入客户端的电脑如遇更换或硬件变动时是否需要重新绑定信息？

答：需要，企业使用申请客户端时的操作员账号登录单一窗口系统，在页面上点击【用户管理】，在【自动导入客户端申请】找到并点击【解除设备绑定】字样，提示“更换绑定设备成功！”即可重新填写信息绑定新电脑。

2. 客户端更换电脑或客户端自动登录该如何取消？

答：用户可通过目标账户登录 sz.singlewindow.cn，点击“用户管理”按钮，点击左侧菜单“自动导入客户端申请”，再点击右侧“解除设备绑定”按钮即可。



3. 如何将 XML 和 PDF 文件通过单一窗口导入客户端进行导入？

答：直接将 XML 格式报文和 PDF 格式随附单据压缩成 ZIP 格式进行导入，如 ZIP 压缩包内存在文件夹将无法导入成功。

4. 导入客户端安装时出现如图提示。



答：可按以下步骤判断：

- 1) 判断是否已安装正式（测试）环境客户端，正式和测试环境导入客户端不能同时安装在同一台电脑。
- 2) 判断电脑是否有安装.NET4.5.2 和客户端控件。若缺少.NET4.5.2 可百度安装；若缺少客户端控件可以登录单一窗口官网下载最新控件：

<http://sz.singlewindow.cn/dyck/tWebSortAction.do?method=queryToolDetail&sortType=B&isCategory=0>



工具名称	版本号	支持的系统	上传日期
中国电子口岸客户端控件	1.5.14	Windows	2020-02-20

- 3) 如报网络错误提示，可判断企业是否使用无线网络。

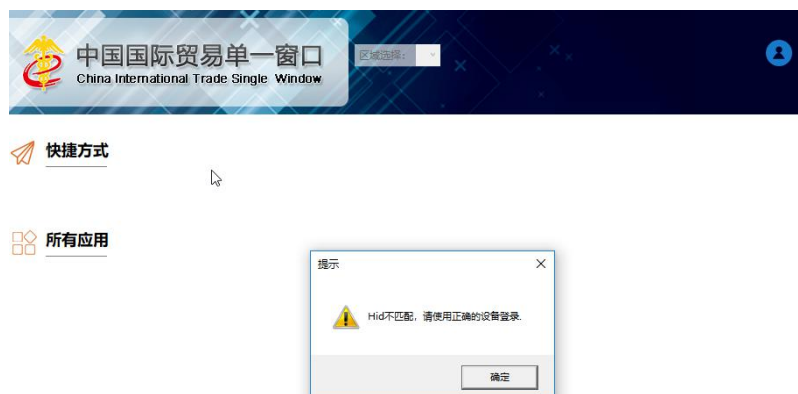
5. 企业反映登录单一窗口导入客户端，出现如图错误。



答：1) 确定企业是否已在单一窗口页面申请客户端配置。

2) 是否有在单一窗口页面使用账号密码登录，并完善账户信息。

6. 企业反映登录单一窗口导入客户端，出现如图错误。



答：该客户端账户已绑定其他电脑，可指引企业通过该账号登录单一窗口页面，在客户端申请界面点击“解除设备绑定”，即可重新登录导入客户端。

7. 企业登录单一窗口测试环境时，出现如图错误。



答：测试环境客户端使用账号密码登录，传输报文时，将电子口岸卡插好即可。

8. 单一窗口导入客户端是否能查询到客户端报错日志？

答：能，可通过“SWLog- “日期” .log”文件查看日志，路径如下：

C:\Users\“系统用户名”\AppData\Local\SIC\Log\“日期”\SWLog- “日期” .log。

9. 企业反映业务回执无法接收或慢情况。

答：排查流程：

- 1) 首先确认企业是测试环境还是正式环境的客户端。
- 2) 确认企业导入的报文是什么业务。
- 3) 确认企业是导入回执还是业务回执接收不到。
- 4) 确认企业传输设置-测试连接是否有队列积压，如有积压，请确认故障企业数量，再联系北京处理，如无积压请往下一步。
- 5) 请企业提供报文、客户端日志、单一窗口单据查询界面截图和客户端 ID 号咨询下 0755-83165355。

10. 报文导入后出现如图错误回执。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
- <Root>
  <resultFlag>0</resultFlag>
  <failCode>C141</failCode>
  <failInfo>["错误: 等待响应超时!"]</failInfo>
  <retData />
</Root>
```

答：用户可重新发送报文，如还是返回上述错误回执，可让企业

重启客户端再重发报文。

11. 报文导入后出现如图错误回执。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
- <Root>
  <resultFlag>0</resultFlag>
  <failCode>C141</failCode>
  <failInfo>[ "错误:卡控件通讯等待握手超时!" ]</failInfo>
  <retData />
</Root>
```

答：用户可重新启动下读卡器控件后，再重新发送报文。

12. 报文返回出现如图提示。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
- <Root>
  <resultFlag>0</resultFlag>
  <failCode>C18</failCode>
  <failInfo>C:\ImpPath\DecCus001\OutBox\3537217_20181023170901294.zip错误信息： Send->RabbitMQ 发送报文时发生错误,连接:amqp://U_SW191672Szs:f
  [AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA
  列:Q_SendSW191672Szs:f,错误：操作已超时。 </failInfo>
  <retData />
</Root>
```

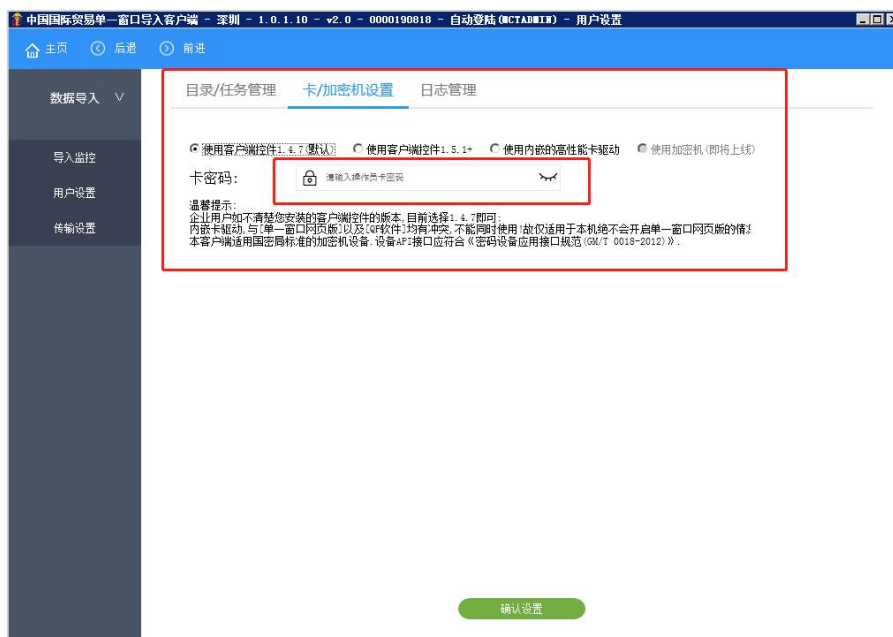
答：用户可先排查自身网络情况，如 ping rmq.chinaport.gov.cn 和 telnet 该域名的 5671 端口是否通畅，并点击客户端填制配置处的测试连接，看下是否通畅，如果都通畅可重启客户端再试；如还是无法成功，可联系客服找处理。

13. 报文导入后出现如图错误回执。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<Root>
  <resultFlag>0</resultFlag>
  <failCode>C144</failCode>
  <failInfo>卡密码不能为空，请设置卡密码! </failInfo>
  <retData></retData>
</Root>
```

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<Root>
  <resultFlag>0</resultFlag>
  <failCode>C134</failCode>
  <failInfo>[
    "[智能卡应用模块]输入口令错误，还可以重试一次:错误码=51571",
    "Err:Custom51571"
  ]</failInfo>
  <retData></retData>
</Root>
```

答：在“用户设置”-卡/加密机设置内未设置卡密码导致，该处应填写对应的导入卡密码，否则会导致锁卡。



14. 导入报关单后返回报文格式不正确错误回执。

```
<DecImportResponse xmlns="http://www.chinaport.gov.cn/dec">
  <ResponseCode>1</ResponseCode>
  <ErrorMessage>01暂存的业务报文格式数据不正确! For input string:
    ""</ErrorMessage>
  <ClientSeqNo>C2018102723418</ClientSeqNo>
</DecImportResponse>
```

答：检查报文内字段的填制规范，是否与报文规定格式不符。

15. 导入 ZIP 格式报关单报文，放入 OUTBOX 文件夹无法发送，放 XML 可以正常发送。

答：可按以下步骤判断：

- 1) 是否插卡。
- 2) 是否客户端卡/加密机设置中设置卡密码。
- 3) 查看 ZIP 内是否多了一层文件夹路径。
- 4) 查看 LOG 中，使用报文明去找相关信息。
- 5) 查看报文中是否缺少 EdocRelation 随附单据字段。

16. 导入报文后返回报文不存在 MessageType 错误回执。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?><Manifest
xmlns:ns2="urn:Declaration:datamodel:standard:CN:HTRES4:1"><ns2:Head><ns2:MessageID></ns2:MessageID><ns2:FunctionCode></ns2:FunctionCode><ns2:SenderID></ns2:SenderID>
<ns2:ReceiverID></ns2:ReceiverID><ns2:SendTime>20181017175931532</ns2:SendTime><ns2:Version></ns2:Version></ns2:Head><ns2:Response><ns2:AdditionalInformation><ns2:Sta
tementCode>-900517</ns2:StatementCode><ns2:StatementDescription>报文中不存在MessageType端点
</ns2:StatementDescription></ns2:AdditionalInformation></ns2:Response></Manifest>
```

答：报文压缩 ZIP 后重新发送即可。

17. 导入报文后，页面一直显示单据状态为：“成功发往海关”。

答：检查报文，看报文内有无空值字段，舱单字段顺序必须按照

XSD 顺序校验，查看 senderid 是否填制有误（4 位关区+组织机构代码_DXPESW+客户端 ID），如上诉无误，可重新将报文压缩，压缩的时候需要赋压缩比例、压缩大小，压缩时间，压缩后重新申报。

18. 导入核注清单后，返回系统错误回执。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"
standalone="true"?>
<CommonResponseMessage><SeqNo/>
EtpsPreentNo>4RJ-8A001314131</
EtpsPreentNo><CheckInfo>系统错误[数
据库操作失败]</CheckInfo><DealFlag>-
1</DealFlag></
CommonResponseMessage>
```

答：可按以下步骤判断：

- 1) 报文是新导入还是导入后修改，如报文是修改，检查表头表体 SEQNO 是否反填正确的预录入编号。
- 2) 报文的账册是否使用正确。
- 3) 报文是否存在相同商品序号。
- 4) 报文是否存在相同报关单序号（并非所有商品都可以归并报关单序号，如前面检查无误，可让企业尝试修改）。
- 5) 报文中表体规格型号使用 CDATA 括起来。

19. 导入核注清单后，返回操作卡海关十位和 Session 中的不相符错误回执。

答：将表头 INPUTCODE 和 OperCusRegCode 与对应导入卡一

致。

20. 导入核注清单后，返回 IC 不合法错误回执。

非白名单用户或者ic卡号不合法，请检查

答：以下方法进行排查：

- 1) 检查操作卡是否过期或被锁定。
- 2) 检查报文中卡号是否与操作卡一致。

21. 导入核注清单后，在目标业务系统没办法查询到相关单据。

答：以下方法进行排查：

- 1) 排查客户端是否有收到导入成功回执。
- 2) 排查报文内录入单位和申报单位是否为操作员卡所属企业。
- 3) 排查查询条件是否有误。
- 4) 排查报文中 SysId 填写是否有误。