

# 海关总署依法分类处理信访诉求清单

为深入实施《信访工作条例》，贯彻落实诉访分离、“三个不予受理”（信访事项已经受理或正在办理，信访人在规定期限内向上级海关单位又提出同一事项，上级海关单位不予受理；跨越有权处理的本级和上一级海关单位，走访提出申诉求决类事项，上级海关单位不予受理；属于审判机关、检察机关管辖，已经、正在和应通过审判机关诉讼程序或检察机关法律监督程序处理的事项，各级海关单位不予受理）和“两个不再受理”（已经复核的，信访人仍以同一事实和理由反映的；已依法终结的涉法涉诉信访事项）等信访工作法治化要求，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果，根据国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》，制定海关总署依法分类处理信访诉求清单如下：

## 一、不适用事项

本清单适用于海关总署对信访诉求的分类处理，以下事项除外：

### （一）不属于海关系统职权范围的事项

1. 各级海关单位收到党委和政府信访部门或上级海关单位转送、交办的不属于海关系统职权范围的信访事项，应当自收到之日起5个工作日内向转送、交办机关提出异议，并详细说明理由，经转送、交办机关核实同意后，交还相关材料。

处理方式：交还。

处理依据：《信访工作条例》。

责任部门：相关责任部门。

2. 各级海关单位收到信访人直接提出的不属于海关系统职权范围的信访事项，应当自收到之日起15日内，书面告知信访人向有权处理的机关、

单位提出，信访人姓名、住址不清的除外。

处理方式：引导。告知信访人应当向有权处理机关提出。

处理依据：《信访工作条例》。

责任部门：相关责任部门。

## （二）不予受理的信访事项

（注：此类事项应自收到之日起 15 日内，出具不予受理告知书告知信访人。）

1. 信访事项已经受理或者正在办理，信访人在规定期限内向上级海关单位又提出同一信访事项的。

处理方式：上级海关单位不予受理。

处理依据：《信访工作条例》、国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》。

责任部门：相关责任部门。

2. 跨越有权处理的本级和上一级海关单位，走访提出申诉求决类事项。

处理方式：上级海关单位不予受理。引导信访人向有权机关提出。

处理依据：《信访工作条例》、国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》。

责任部门：相关责任部门。

3. 属于审判机关、检察机关管辖，已经、正在和应通过审判机关诉讼程序或检察机关法律监督程序处理的事项。

涉及诉求：如行政相对人不服海关作出的行政复议决定或已经提起行政诉讼等情况。

处理方式：各级海关单位不予受理。告知信访人应当按照法律法规规定的程序向有关政法部门提出。

处理依据：《信访工作条例》。

责任部门：相关责任部门、政策法规司。

4. 合同中订立仲裁条款或者在纠纷发生前或发生后以其他书面形式达成仲裁协议的事项。

涉及诉求：如劳动合同纠纷、聘用合同纠纷、社会保险纠纷、福利待遇纠纷、工伤认定纠纷等，已与海关达成有效仲裁协议等。

处理方式：不予受理。告知信访人应当按照法律法规规定的程序向有关机关提出。

处理依据：《中华人民共和国仲裁法》、《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等。

责任部门：相关责任部门。

5. 涉及海关人员职务行为以外的纠纷，根据法律规定应当通过民事诉讼、仲裁途径解决的事项。

涉及诉求：如家庭、债务、邻里等纠纷问题。

处理方式：不予受理。告知信访人应当按照法律法规规定的程序向人民法院或仲裁机构提出。

处理依据：《中华人民共和国人民调解法》、《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国仲裁法》等。

责任部门：相关责任部门。

### （三）不再受理的信访事项

（注：此类事项应自收到之日起15日内，出具不再受理告知书告知信访人。）

1. 已经复核的，信访人仍以同一事实和理由反映的。

处理方式：不再受理。

处理依据：《信访工作条例》、国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》。

责任部门：相关责任部门。

2. 涉法涉诉信访事项已经依法终结的。

处理方式：不再受理。

处理依据：《信访工作条例》、国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》。

责任部门：相关责任部门。

#### （四）意见建议类信访事项

针对海关职能职责范围的事项提出建议意见的。

处理方式：按照职能分工，认真组织研究论证。对科学合理、具有现实可行性的，应当采纳或者部分采纳，并予以回复。对国民经济和社会发展或者对改进工作以及保护社会公共利益有贡献的，应当按照有关规定给予奖励。

处理依据：《信访工作条例》。

责任部门：相关责任部门。

#### （五）检举控告类信访事项

1. 检举控告总署各部门及在京直属企事业单位处级及以下党员干部违纪违法行为的。

处理方式：机关纪委根据职能权限，依据《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则》第十二条至第十七条等党内法规，对信访线索进行处置。

处理依据：机关纪委作为党内机构，依据党内法规处理信访工作，主要依据有《中国共产党章程》、《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党

纪律检查机关监督执纪工作规则》、《中国共产党问责条例》等。

责任部门：机关纪委。

2. 检举控告海关系统涉及中管干部、署管干部和直属海关单位处级及以下党员干部违纪违法行为的。

处理方式：按相关条款办理。

处理依据：《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国监察法实施条例》、《中华人民共和国公职人员政务处分法》、《事业单位工作人员处分规定》、《中华人民共和国海关法》、《中国共产党党员权利保障条例》、《中国共产党党内监督条例》、《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》、《党政领导干部选拔任用工作条例》、《中国共产党问责条例》、《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则》、《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等。

责任部门：驻署纪检监察组。

## **二、申诉求决类信访事项**

（注：此类事项应当依据相应的规定和程序做出处理和答复，对答复形式没有具体规定的，可通过电话、短信、网络或书面等形式答复。）

### **（一）应当由缉私局按照公安机关法律程序处理的信访事项**

涉及诉求：涉及走私、逃避商检、妨害国境卫生检疫、妨害动植物检疫等未涉法涉诉的相关诉求。

处理方式：按相关条款办理。

处理依据：《中华人民共和国刑事诉讼法》、《中华人民共和国海关法》、《中华人民共和国进出口商品检验法》、《中华人民共和国国境卫生检疫法》、《中华人民共和国进出境动植物检疫法》、《中华人民共和国食品安全法》、《公安机关办理刑事案件程序规定》、《公安机关办理刑事复议复核

案件程序规定》、《最高人民法院、公安部关于公安机关办理经济犯罪案件的若干规定》等。

责任部门：缉私局、相关主管部门。

## （二）可以通过党员申诉、申请复审等解决的事项

（注：此类事项应作出申诉处理决定，书面答复应加盖业务专用章或部门印章。）

1. 党员对于党组织给予本人的处理、处分或者作出的鉴定、审查结论不服的，党员对所受党纪处分不服的。

处理方式：按相关条款办理。

处理依据：《中国共产党问责条例》、《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》、《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则》等。

责任部门：机关纪委。

2. 公务员、事业单位工作人员、机关工勤人员复核、申诉、再申诉案件。

处理方式：按相关条款办理。

处理依据：《事业单位人事管理条例》、《人事争议处理规定》、《公务员申诉规定》、《事业单位工作人员申诉规定》、《事业单位工作人员申诉案件办理规则》等。

责任部门：人事教育司。

## （三）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等行政程序解决的事项

（注：此类事项应作出行政处理答复，书面答复应加盖机关印章或者业务办理专用印章。）

1. 公民、法人或者其他组织向海关申请行政赔偿。

处理方式：公民、法人或者其他组织向海关申请行政赔偿按《中华人民共和国海关行政赔偿办法》第十六条至四十三条申请赔偿程序办理，或者根据《中华人民共和国国家赔偿法》第九条第二款、《中华人民共和国行政复议法》第二十九条第一款规定在申请行政复议时一并提起行政赔偿。

处理依据：《中华人民共和国国家赔偿法》、《中华人民共和国海关法》、《中华人民共和国海关行政赔偿办法》等。

责任部门：政策法规司。

2. 进出口货物收发货人或者其代理人对涉税化验鉴定结论有异议的。

处理方式：对鉴定结论有异议的按《中华人民共和国海关进出口货物商品归类管理规定》第十七条规定程序办理。

处理依据：《中华人民共和国海关进出口货物商品归类管理规定》。

责任部门：关税征管司。

3. 进出口商品的报检人对海关作出的检验结果有异议的。

处理方式：报检人对主管海关作出进出口商品检验结果有异议的，可以自收到海关的检验结果之日起 15 日内，向作出检验结果的主管海关或者其上一级海关申请复验，也可以向海关总署申请复验。

处理依据：《中华人民共和国进出口商品检验法》、《中华人民共和国进出口商品检验法实施条例》、《进出口商品复验办法》等。

责任部门：商品检验司、进出口食品安全局或有权处理海关单位。

4. 加工贸易企业对海关作出的单耗核定结果有异议的。

处理方式：按《中华人民共和国海关加工贸易单耗管理办法》第二十六条“加工贸易企业对单耗核定结果有异议的，可以向作出单耗核定海关的上一级海关提出书面复核申请，上一级海关应当自收到复核申请后 45 日内作出复核决定”办理。

处理依据：《中华人民共和国海关加工贸易单耗管理办法》。

责任部门：企业管理和稽查司。

5. 向海关提出行政许可申请的。

处理方式：按照行政许可工作程序办理。

处理依据：《中华人民共和国海关法》、《中华人民共和国海关对免税商店及免税品监管办法》、《中华人民共和国海关对保税物流中心（B型）的暂行管理办法》、《中华人民共和国国境卫生检疫法实施细则》、《出入境特殊物品卫生检疫管理规定》、《中华人民共和国进出境动植物检疫法》、《中华人民共和国进出境动植物检疫法实施条例》、《进境动植物检疫审批管理办法》、《中华人民共和国进出口商品检验法实施条例》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《中华人民共和国进口食品境外生产企业注册管理规定》、《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国海关行政许可管理办法》、《中华人民共和国海关行政许可听证办法》等。

责任部门：自贸区和特殊区域发展司、卫生检疫司、动植物检疫司、进出口食品安全局、商品检验司、口岸监管司、企业管理和稽查司。

6. 向海关申请办理职责范围内行政确认、行政奖励、行政备案、行政裁决等非许可类行政业务的。

处理方式：按照相应的行政业务工作程序办理。

处理依据：《中华人民共和国海关法》、《中华人民共和国进出口商品检验法》、《中华人民共和国特种设备安全法》、《中华人民共和国国境卫生检疫法》、《中华人民共和国进出境动植物检疫法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《中华人民共和国进出口商品检验法实施条例》、《中华人民共和国进出口货物原产地条例》、《中

华人民共和国海关稽查条例》等。

责任部门：综合业务司、自贸区和特殊区域发展司、关税征管司、卫生检疫司、动植物检疫司、进出口食品安全局、商品检验司、口岸监管司、企业管理和稽查司等。

7. 认为海关的具体行政行为侵犯其合法权益，告知其依据《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政诉讼法》的规定，依法提起行政复议或行政诉讼。

处理方式：公民、法人或者其他组织认为海关行政行为侵犯其合法权益的，可以自知道该具体行政行为之日起 60 日内提出行政复议申请。

对海关行政行为不服的，向作出该行政行为的海关的上一级海关提出行政复议申请。对海关总署作出的具体行政行为不服的，向海关总署提出行政复议申请。

公民、法人或者其他组织直接向人民法院提起诉讼的，应当自知道或者应当知道作出行政行为之日起 6 个月内提出。

公民、法人或者其他组织不服复议决定的，可以在收到复议决定书之日起 15 日内向人民法院提起诉讼。复议机关逾期不作决定的，申请人可以在复议期满之日起 15 日内向人民法院提起诉讼。

纳税争议事项，公民、法人或者其他组织应当依据海关法的规定先向海关行政复议机关申请行政复议，对海关行政复议决定不服的，再向人民法院提起行政诉讼。

处理依据：《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政诉讼法》、《中华人民共和国海关法》、《中华人民共和国行政复议法实施条例》、《中华人民共和国海关审理行政复议案件程序规定》等。

责任部门：政策法规司。

#### （四）申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的依法履职事项

（注：此类履职事项不能以信访处理意见书答复。书面答复应加盖业务专用章或部门印章。）

1. 公民、法人或者其他组织认为海关不依法履行政府信息公开义务的，向海关总署信息公开工作主管部门举报。

处理方式：调查处理，两个月内答复。

处理依据：《中华人民共和国政府信息公开条例》、国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》等。

责任部门：办公厅。

2. 举报人向海关举报涉嫌侵权案件线索、提出依申请保护要求。

处理方式：按相关条款办理。

处理依据：《中华人民共和国知识产权海关保护条例》、《中华人民共和国海关关于〈中华人民共和国知识产权海关保护条例〉的实施办法》、《中华人民共和国行政处罚法》、《中华人民共和国海关行政处罚实施条例》、《中华人民共和国海关办理行政处罚案件程序规定》等。

责任部门：综合业务司。

3. 举报走私。

处理方式：按相关条款办理。

处理依据：《中华人民共和国海关法》、《中华人民共和国海关对检举或协助查获违反海关法案件有功人员的奖励办法》（海关总署令第8号公布，海关总署令第198号修改）、《中华人民共和国行政处罚法》、《中华人民共和国海关行政处罚实施条例》、《中华人民共和国海关办理行政处罚案件程序规定》、《公安机关办理刑事案件程序规定》、《最高人民法院、

公安部关于公安机关办理经济犯罪案件的若干规定》等。

责任部门：缉私局。

#### 4. 涉案财物公开拍卖等处理的争议。

处理方式：按照《中华人民共和国拍卖法》第五十九条、六十一条、六十四条和《海关涉案财物拍卖若干问题的规定》（海关总署公告 2020 年第 38 号）等规定办理。

处理依据：《中华人民共和国拍卖法》、《海关涉案财物拍卖若干问题的规定》（海关总署公告 2020 年第 38 号）等。

责任部门：财务司。

#### 5. 海关招标采购的争议、质疑及投诉。

处理方式：按相关条款办理。

处理依据：《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《政府采购质疑和投诉办法》等。

责任部门：财务司、海关总署物资装备采购中心。

6. 举报违反进出境动植物检验检疫、进口食品相关产品、进出口商品检验、进出口食品安全、违反国境卫生检疫等相关法律、法规或者规章等规定行为的。

处理方式：未按照规定提出书面申请，或申请内容不完整的，引导按照规定提出书面申请。已提出书面申请的，按照举报处理工作办理程序办理。举报事项属于国内市场监督管理部门职权范围的，移交有关部门处理。

处理依据：《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国进出口商品检验法》、《中华人民共和国国境卫生检疫法》、《中华人民共和国进出境动植物检疫法》、《中华人民共和国食

品安全法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国国境卫生检疫法实施细则》、《中华人民共和国进出口商品检验法实施条例》、《中华人民共和国进出境动植物检疫法实施条例》、《缺陷汽车产品召回管理条例》、《特种设备安全监察条例》、《出入境特殊物品卫生检疫管理规定》、《出入境检疫处理管理工作规定》、《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》、《地理标志产品保护规定》等。《中华人民共和国海关法》、《中华人民共和国行政处罚法》、《中华人民共和国海关行政处罚实施条例》、《中华人民共和国海关办理行政处罚案件程序规定》等。

责任部门：卫生检疫司、动植物检疫司、进出口食品安全局、商品检验司等。

7. 投诉举报跨境电商渠道进口商品存在相关问题、个人年度交易额被盜用的。

处理方式：对属于市场监管等部门职责范围的，如是电话渠道投诉举报，电话指引其向相关部门反映，如是书面形式投诉举报，由跨境电商业务主管部门移交有关部门处理并告知投诉举报人；对需要直属海关调查办理的，由跨境电商业务主管部门转交有权处理直属海关单位办理，同时告知投诉举报人。

处理依据：《关于跨境电子商务零售进出口商品有关监管事宜的公告》（海关总署公告 2018 年第 194 号）、《商务部、发展改革委、财政部、海关总署、税务总局、市场监管总局关于完善跨境电子商务零售进口监管有关工作的通知》（商财发〔2018〕486 号）等。

责任部门：口岸监管司、自贸区和特殊区域发展司。

8. 反映海关工作人员工作差错、执法过错，要求追究责任。

处理方式：按相关条款办理。

处理依据：相关法律法规及规章制度。

责任部门：执法过错纠正由各行政执法业务职能部门及督审、法规等部门负责；责任追究由组织人事部门、纪检部门负责。

9. 律所受法院委托函请海关核查破产企业是否欠关税、需要申报债权等问题。

处理方式：核实办理后答复。

处理依据：《中华人民共和国企业破产法》、《中华人民共和国公司法》等。

责任部门：署内各相关主管部门及各有权处理直属海关单位。

10. 其他应按依法履职程序处理的事项。

处理方式：两个月内履行或答复。

处理依据：《中华人民共和国行政诉讼法》、《中华人民共和国海关法》、《信访工作条例》、国家信访局《依法分类处理信访诉求工作规则》等。

责任部门：署内各相关主管部门及各有权处理直属海关单位。

#### （五）不属于以上情形的其他事项

（注：此类事项应以信访程序处理。应当出具信访事项受理告知书，加盖信访印章送达信访人；自受理之日起60日内办结，出具加盖信访印章的信访处理意见书送达信访人。对业务咨询、通关求助等可以适用简易程序办理的信访事项，按简易程序受理和办理，在办理过程中，发现不宜按简易程序办理或者简易办理未得到妥善解决的，应当经本单位负责人批准，按照普通程序继续办理，办理时限从按照简易程序受理之日起计算。）

处理方式：属于海关总署职责范围的予以受理。属于所属下级海关单位职责范围的，自收到信访事项之日起15日内转送、交办至有权处理海关，

并告知信访人转送、交办去向。

处理依据：《信访工作条例》、国家信访局《依法分类处理信访工作规则》等。

责任部门：署内各相关主管部门及各有权处理直属海关单位。