

第二屆「政府服務品質獎」

參獎申請書



參獎類別：第一線服務機關

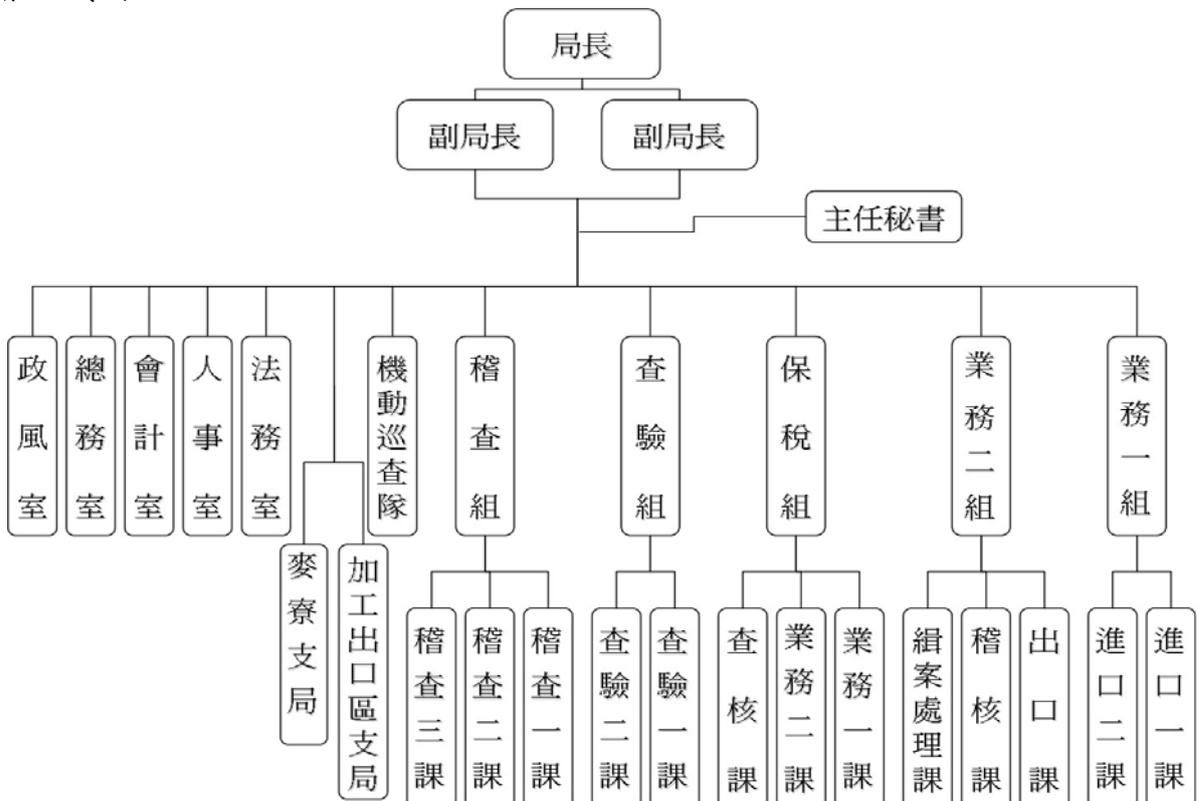


財政部台中關稅局

中華民國99年2月

基本資料					
機關名稱	財政部台中關稅局	首長	林清和	職稱	局長
機關地址	台中縣 435 梧棲鎮中棲路 3 段 2 號				
機關網址	http://taichung.customs.gov.tw				
機關員額	共計 318 人（編制人員：302 人，約聘及臨時人員：16 人）				
總預算	663,543 千元				
聯絡人	羅傳燈	職稱	總務室主任	電話	(04)26565101 分機 520
E-mail 位址	dacus@webmail.customs.gov.tw		傳真	(04) 26564834	

機關組織圖



目次

壹、為民服務業務現況簡介	1
一、業務概況	1
二、服務理念	2
三、98 年度為民服務績效重點	3
貳、提升為民服務品質績效	5
一、「優質便民服務」構面	5
(一)服務流程	5
1、服務流程便捷性	5
(1)單一窗口服務全功能程度	5
(2)申辦案件流程簡化程度	9
(3)申辦案件書表減量程度	14
2、服務流程透明度	16
(1)案件處理流程查詢公開程度	16
(2)案件處理流程主動回應程度	19
(二)機關形象	20
1、服務場所便利性	20
(1)洽公環境適切程度	20
(2)服務設施合宜程度	21
2、服務行為友善性與專業性	23
(1)服務親和程度	23
(2)服務可勝任程度	24
3、服務行銷有效性	25
(1)施政宣導有效程度	25
(三)顧客關係	28
1、民眾滿意度	28
(1)機關服務滿意度	28
2、民眾意見處理有效性	30
(1)民眾意見回應與改善程度	30
二、「資訊流通服務」構面	33
(一)資訊提供及檢索服務	33
1、資訊公開適切性	33
(1)公開法令、政策及服務資訊程度	33
2、資訊內容有效性	37
(1)資訊服務正確程度	37
3、資訊檢索完整性與便捷性	37
(1)資訊檢索服務妥適性及友善程度	37

(二)線上服務及電子參與.....	39
1、線上服務量能擴展性.....	39
(1)線上服務提供及使用情形.....	39
2、電子參與多樣性.....	40
(1)電子參與多元程度.....	40
三、「創新增值服務」構面.....	42
(一)有價值的創意服務.....	42
(二)服務措施延續性及標竿學習效益.....	44
(三)服務措施執行方法效能性.....	45
參、未來努力方向.....	48
肆、附件.....	49

壹、為民服務業務現況簡介

一、業務概況

本局為關稅總局所轄 4 個關稅局之一，轄區為苗栗縣以南，雲林縣以北，職司中部 6 縣市之進出口貨物通關，以及保稅工廠、台中加工出口區、中港加工出口區、中部科學工業園區保稅業務。近年來業務範圍更增加台中港自由貿易港區貨物通關、台中航空站空運與台中港海運旅客通關業務，因此，除了尚未開辦快遞貨物通關外，目前所有海關承辦的通關及監管業務本局皆已涵蓋。且本局人力精簡，是人員編制唯一低於 1 千人之關區，但 98 年度平均每人處理進出口報單量在各關稅局中排名第二；97 年度平均每人徵收關稅與代徵稅費總額更為各關稅局之冠，足證本局是一個以「最精簡人力，提供高效能服務」之關區。

	進、出口報單總數(份)	關員數(人)	每人處理進出口報單量	排名
台中關稅局	650,418	302	2,153	2
基隆關稅局	1,687,253	1028	1641	3
高雄關稅局	1,295,572	1079	1200	4
台北關稅局	2,653,793	1067	2487	1

	徵收關稅額 (億元)	代徵稅款 (億元)	合計 (億元)	關員數 (人)	每人徵收稅額 (億元)	排名
台中關稅局	102	760	862	290	2.97	1
基隆關稅局	410	1089	1499	1040	1.44	2
高雄關稅局	171	1124	1295	1075	1.20	3
台北關稅局	121	767	888	1095	0.81	4

二、服務理念

本局除了推動關稅總局規劃之各項通關自動化與便捷化作業，積極落實執行政府政策外，更以主管重視、全員參與方式，依據 98 年度提升服務品質執行計畫（附件 1，P49），就優質便民服務、資訊流通服務、創新增值服務等 3 個構面，持續檢討服務作為、提升服務品質，以建構「服務、便捷、安全、廉能、與國際接軌」的海關。

三、98年度為民服務績效重點：

- (一) 貨物報關實施「無櫃檯」全功能服務：
透過「通關網路系統」1天24小時全年無休受理進出口報單及轉運申請書申報。預估98全年度可處理68萬份報單與轉運申請書完成通關，其中屬C1（免審免驗）案件，由收單至放行，完全無須至海關櫃檯辦理手續，提供「無櫃檯」全功能服務。
- (二) 實施客製化單一窗口服務，並持續整併單一窗口：
本局的服務對象約有九成為固定到局洽公業者，為使業者獲得「專業分工，有效處理」之效益，依廠商與業者進口、出口、保稅業務不同之需求，分別設置客製化單一窗口。98年度並成立「單一窗口簡併小組」，專案研議整合將現有的12項單一窗口整合為8項。
- (三) 試辦駐清泉崗機場全功能服務櫃檯：
向台中航空站爭取租用航廈場地，規劃建置海關服務中心，並於98年7月29日竣工正式啟用。同時試辦全功能服務櫃檯，更新電腦軟硬體設施、增補行李檢查人力，以辦理旅客諮詢與退稅申請業務。
- (四) 申辦案件提供走動式服務：
因應兩岸大三通直航後，海洋拉拉號、中遠之星等郵輪計38航次由台中港出入境，調派稽查組人員於碼頭設置臨時行李檢查線及營業稅退稅檯，提供入出境旅客快速便捷通關及走動式服務。
- (五) 實施「簡化預估發票繳納保證金放行作業」：
98年度起，進口廠商得先按原申報價格核算營業稅，並由海關核發稅費繳納證兼匯款申請書，供申報人扣抵營業稅款，縮短廠商申報扣抵營業稅銷項稅額或退還購買固定資產進項稅額之時程，避免造成資金積壓。98年度計辦理57案，相關營業稅款達4億4千萬餘元。
- (六) 提升服務流程透明度：
設計輕巧適合隨身置放於口袋內之「口袋型宣導小冊」，內容為重要便民服務措施、承辦單位與聯繫電話，便利民眾隨時使用。對於重要服務措施「網際網路稅費繳納作業」流程，選定業者加強宣導，例如多次赴麥寮工業區台塑工業股份有限公司主動告知相關服務流程並協助申請。98年度網際網路稅費繳納作業金額新台幣1億1,951萬3,698元，其中2,812萬1,172元即係台塑公司透過該稅費平台繳納助航服務費，計達總額23.53%，績效顯著。
- (七) 規劃優質辦公環境：
更新辦公室OA設備、民眾通關作業查詢區、新增駐台中港加工出口區辦公室、舉辦「海關人員暨退休人員藝文作品展」、開放圖書室、美化辦公大樓前花園、汰換樓面老舊地板等，以建置整齊舒適辦公環境。同時落實節能減碳政策、宣導菸害防制，提升環境友善性。

(八) 激勵同仁主動服務熱誠：

成立「服務品質推行小組」，除由各單位按月提報「為民服務績效」外，並採用「績效管理」理念，選定評審人員按月辦理單位評鑑排名，將評鑑結果公布於內部網頁專區，年底時並將評鑑結果作為敘獎依據，以「時時有績效，月月辦評鑑」鼓勵同仁提升服務績效。邀請專家學者蒞局舉辦服務禮貌講習，公開表揚「為民服務楷模」、推薦同仁接受稅務節「優秀稅務關務人員」表揚，激勵同仁提升服務熱誠。

(九) 增進同仁專業智能：

辦理包括驗貨分估、通識智能、資訊智能等54場次在職教育訓練、各單位並舉辦70梯次組織學習及業務研討會，鼓勵同仁持續不斷學習。同時訂定「標準作業流程」SOP 42 項、建立「專業人才資料庫」供同仁業務諮詢，並延攬作為內部訓練之講師，以提升同仁執行業務及適用法規時之專業智能。

(十) 全員進行公務行銷：

舉辦6場說明會與座談會，積極宣導即將實施之政策，成立「通關服務團」向各機關（構）說明海關政策。局長接受中部地區西海岸電視有線電視台、全國性經濟日報等媒體專訪，於各電視頻道及報紙播出或刊登最近採取之便民措施，提升本局能見度。局長更身體力行，積極拜會轄區船務、報關、倉儲、商業公會及中部地區相關機關、優良廠商，98年度總計辦理72次，增進平時互動，達到敦親睦鄰、順利推動業務之效果，同時訂做「海關之友」盾牌，適時致贈給與本局密切合作之公務機關與民間團體，展現機關親民形象。

(十一) 加強與社區互動：

深耕人文，將海關歷史結合地方文化，改變以往海關只在內部舉辦展覽的傳統，走出辦公室，於當地社區農會舉辦「台中海關史料展」，並參與「梧棲老街花颯颯親子創意造型走秀」活動，讓在地民眾能認識海關、瞭解海關。

(十二) 5次問卷調查，民眾滿意度迭見提高：

辦理海運業者問卷調查2次、空運旅客問卷調查2次，以及臨櫃洽公民眾對海關服務人員滿意度問卷調查1次，全面檢視機關洽公環境、人員服務態度禮貌和處理申辦案件行政效率。其中，海運業者與空運旅客問卷調查結果，第2次調查時滿意度均較第1次調查時提升。且海運業者為民服務問卷調查98年度平均滿意度較97年度平均滿意度成長20.04%。另依關稅總局「98年度海關服務滿意度問卷調查」結果，本局在「關員服務態度」、「電話服務及回覆」、「通關作業流程」、「申辦業務處理效率」及「網頁電子化資料內容」等5項之滿意度，均為4個關稅局之冠，為「滿意度最高」的關稅局。

(十三) 提供完整公開之資訊服務：

網站首頁建置「政府資訊公開區」，除依政府資訊公開法第7條規定所定應主動公開之10項資訊外，更提供貨物通關服務、通關資料庫、便民服務及電子公布欄，以及各類宣導小冊、生活資訊等與民眾洽辦業務息息相關之資料，資訊公開比率達140%。

(十四) 擴展線上服務量能與績效：

擴展服務量能，增加利用網際網站線上參訪預約服務，並新增免憑證線上申辦服務項目3項、書表下載服務27項表單。同時，檢討簡併書表下載服務項目計5項。服務績效與97年相比較，線上申辦案件數成長13.43%、EDI線上扣繳稅費案件數成長60.52%、網際網路繳稅案件數成長174.31%、網際網路報關申辦案件數成長470.6%。

(十五) 主動密集與業者舉行座談：

落實財政部李部長三變（即觀念、態度、方法要變）理念，改變以往各關稅局一年只舉辦2次業者座談會之作法，態度「由被動轉變為主動」，主動邀請報關業資方代表與勞方代表分別舉行座談會達9次，聆聽業界及從業人員需求，協助解決問題並化解雙方誤會，建立更融洽辦公氛圍。

(十六) 多元研議採行業者建議：

落實三變理念，態度上「由保守轉變為積極」，依據業者需求研議創新增值服務，包括延長局本部受理空運一般出口貨物進倉通關放行服務時間、延伸服務據點設置駐中港加工出口區辦公室、規劃「清泉崗機場空運貨物出口通關作業」客製化服務等。

(十七) 採用「區域人力運用中心」手法推動創新服務：

落實三變理念，推動業務的方法「由傳統轉變為創意」。為使人力得以集中靈活運用，改變傳統上單位歸屬以業務屬性為考量之原則，中港加工出口區派出單位不歸屬「業務屬性相同但距離局本部地理位置甚遠」之台中縣潭子鄉加工出口區支局，而劃歸「局本部內且業務性質相近」之保稅組業務一課代管，並負責籌辦辦公室成立事宜。中港加工出口區辦公室成立後，再經檢討調整組織編制，使其改隸位於中港加工出口區辦公室之保稅組查核課就近統理，進一步有效提升人力運用效能。

貳、提升為民服務品質績效

一、「優質便民服務」構面

(一) 服務流程

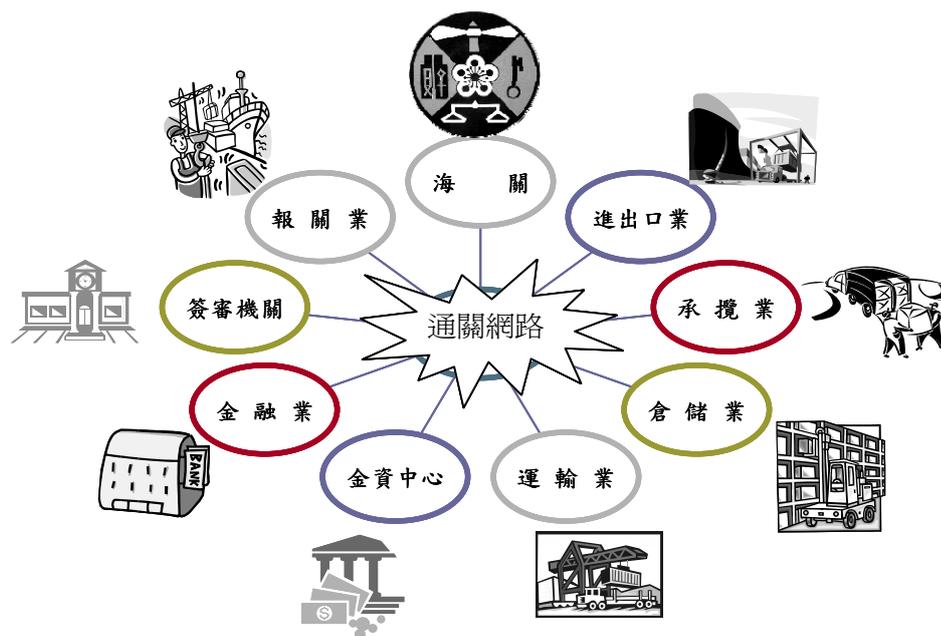
1、服務流程便捷性

(1) 單一窗口服務全功能程度

(1)-1 建置全功能單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形

(1)-1-1 貨物報關「無櫃檯」全功能服務：

整合倉儲業者進倉資料、報關業（進出口業者）報關資料、簽審機關之簽審資料及海關專家系統等，民眾毋須至海關服務窗口報關，而以「電腦自動處理」替代「人工作業」，1天24小時全年無休受理申報。98年處理約68萬份進出口報單及轉運申請書申報，均透過「通關網路系統」單一窗口傳輸資料並經海關專家系統篩選通關方式，完成通關作業。自動化申報處理案件比例已逾99%以上。其中屬C1（免審免驗）案件，由收單至放行通關，完全毋須至海關櫃檯辦理手續，享受「無櫃檯」全功能服務。



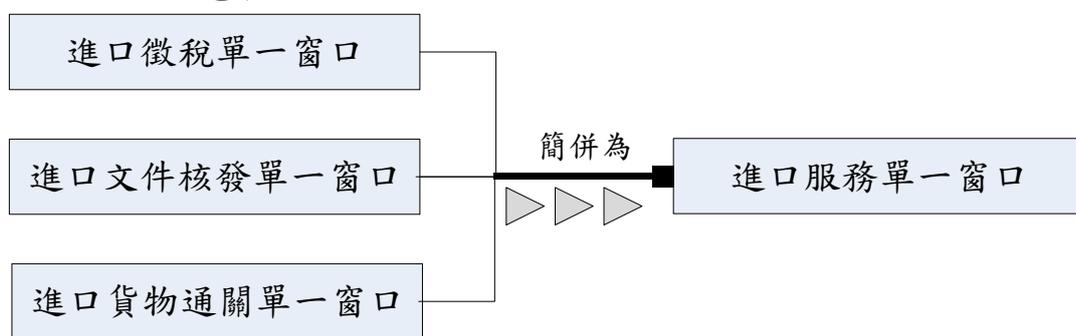
(1)-1-2 整併單一窗口，提升窗口全功能程度：

A. 業務特性：本局的服務對象約有九成為每日例行前來本局，依進出口廠商委託辦理各項業務之報關、運輸、倉儲業者，其對於辦公大樓久已熟悉；而且本局業於1樓入口處設置服務中心，提供不常臨櫃洽辦業務民眾查詢與引導服務，因此，尚無申辦商民表示「不知前往哪一櫃檯辦理」之困擾。且海關執掌業務包括進口、出口、保稅、稽查及其他行政等服務項目，適用法令繁

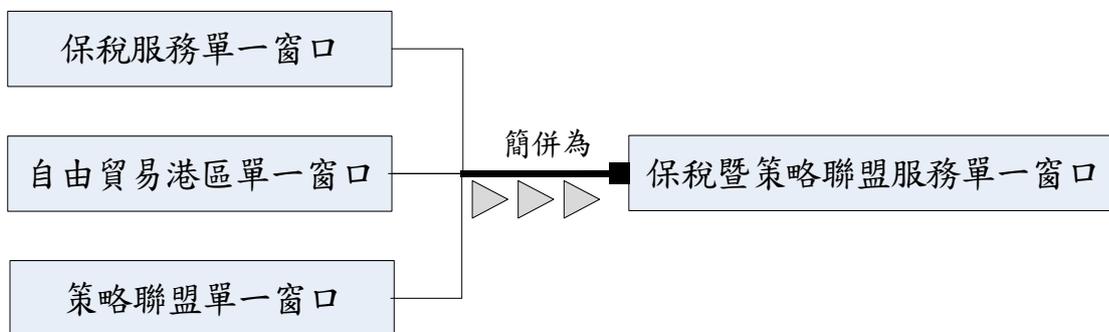
多，民眾申報資料及檢附證明文件亦不相同，因此，如將本局各項業務合併於單一櫃檯處理，反而無法使業者獲得「專業分工，有效處理」之效益，故本局於局本部貨物通關業務尚無設置全功能櫃檯，而依進出口廠商與相關業者實際業務需求，採行「客製化」單一窗口服務。

B. 簡併窗口：為透過「客製化單一窗口」數量簡併作為，對外使業者減少於數個櫃檯之間來回往返，對內則簡化流程，精簡人力運用，98年度成立「單一窗口簡併小組」，專案研議將現有12項單一窗口整併為8項，計簡併4項。

包括：



及



(1)-1-3 客製化單一窗口服務及執行績效：

簡併後8項客製化單一窗口，提供「一處收件、全程服務」之整合服務：

A. 進口服務單一窗口：

- a. 受理貨物稅則預先審核服務。進口人於貨物進口前，申請預先審核貨物稅則號別，以預知貨物稅率，預估成本並減少通關時徵納雙方爭議，加速通關。98年度辦理稅則預先審核申請計250案。

- b. 辦理國外進口貨物、國貨復運進口通關服務。98年度辦理進口報單57,235份。
 - c. 辦理先放後稅廠商申請、核准後擔保額度之恢復重複循環使用服務。截至98年底計服務申請家數80家。
 - d. 辦理進口貨物押款放行退押服務。以電匯劃撥退還保證金服務，取代出納單位開立支票寄送，快速、安全及節省人力、物力。98年度辦理5,026件，退還保證金新台幣4億9,572萬元。
 - e. 辦理優良廠商申請認證服務。業者得享受較低抽驗比率、應驗貨物改為免驗、按月彙報繳稅、自行具結替代稅費擔保等優惠措施。截至98年底計服務認證47家。
 - f. 辦理已放行進口報單之副本及證明文件核發、修改服務。98年度計核發13,288份。
 - g. 旅客後送行李通關服務。協助報單填寫、諮詢及分估、查驗及繳稅放行服務。98年度服務旅客後送行李通關159案。
- B. 業者申請設立單一窗口：
受理轄區報關業、貨棧業及運輸業設立登記變更校正服務。98年度共計服務新設立業者9家、校正38家、登記變更11家。
- C. 出口貨物通關單一窗口：
辦理出口貨物通關與更改案件服務。98年度計處理出口報單94,766份。
- D. 出口文件核發單一窗口：
受理申請沖退原料稅用聯、退內地稅用聯、出口證明用聯等核發服務。98年度辦理核發沖退原料稅用聯13,597份、退內地稅用聯15,039份、出口證明用聯9,176份。
- E. 保稅暨策略聯盟服務單一窗口：
a. 提供保稅業者設立登記服務。截至98年底共計服務保稅工廠74家、中港加工出口區事業35家、保稅倉庫33家、自由貿易港區廠商26家等完成設立登記。
b. 辦理保稅貨物通關、自由貿易港區進出區報單服務。98年度總計處理保稅報單14,699份、自由貿易港區進出區報單3,169份。
c. 提供策略聯盟諮詢與申請簽訂服務。98年度計有2家業者提出申請並完成審核，於98年11月17日簽訂備忘錄，累計有22家廠商與本局簽訂策略聯盟協議備忘錄。
d. 接受保稅業者與自由貿易港區按月彙報申請服務。截至98年底計完成保稅工廠29家、中港加工出口區事業11家、自由貿易港區事業20家之申請服務。
- F. 船舶作業單一窗口：
辦理台中港區船舶報到及結關、卸貨准單申領、封條申領、T1及T2轉運申請書核發服務。98年度辦理船舶報到及結關9,670

份、卸貨准單申領4,835份、封條申領659次。

G. 倉庫作業單一窗口：

受理轄區內倉庫業者監視、押運作業及自主管理之申請等服務。

98年度辦理監視申請884次及押運申請372次。

H. 入出境旅客通關單一窗口：

海運旅客入、出境諮詢與出境旅客退稅服務。98年度辦理海運入

出境旅客23,822人次，核退營業稅證明933筆、金額412,596元。

(1)-1-4 98 年度精進與創新作為：

試辦清泉崗機場全功能服務櫃檯：

台中清泉崗機場國際包機自93年3月5日首航以來，本局一方面借用交通部民用航空局台中航空站旅客服務中心部分臨時櫃檯，辦理旅客諮詢與退稅服務，同時積極向台中航空站爭取租用航廈場地，規劃建置海關服務中心，並於98年7月29日竣工正式啟用。配合服務中心啟用，本局更新電腦軟硬體設施、增補行李檢查人力，以辦理旅客諮詢與退稅申請等業務，試辦全功能服務櫃檯。

清泉崗機場海關服務中心全功能櫃檯服務項目

	服務項目	檢附文件	98 年度績效
諮詢服務	1. 出入境相關規定詢問（如物品入境限量等）	無	入、出境旅客 355,816 人次
	2. 行李通關流程詢問（如自用藥品入境申請等）	無	
	3. 航站設施及位置詢問	無	
申請業務	1. 存關待證行李提領入境	1. 存關行李收據 2. 輸入許可證	2 件
	2. 存關待退運行李出境	存關行李收據	59 件
	3. CITES 出境簽證	CITES 輸出許可證	5 件
	4. 暫准通關證出境核銷及電腦銷檔	暫准通關證	1 件
	5. 保稅倉庫、免稅商店之進出倉、退運、移倉作業	1. 報單 2. 載運單 3. 退運申請書	302 件
	6. 保稅工廠、園區、物流中心樣品出境簽證	1. 攜帶保稅工廠產品出口（或復運進口）申請書	2 件

清泉崗機場海關服務中心全功能櫃檯服務項目（續）

	服務項目	檢附文件	98 年度績效
申請 業務	6. 保稅工廠、園區、物流中心樣品 出境簽證	2. 園區事業保稅貨 品攜帶出口申請 書 3. 貨櫃（物）運送單 及報單副本 4. 發票及裝箱單	2 件
	7. 展覽品攜帶出境證明	發票、型錄、照片、 清單等文件	2 件
	8. 攜帶超額新台幣、外幣、無記名有 價證券登記	無	31 件
	9. 入境旅客攜帶隨身自用應稅物品 之出境有關核銷、押放及解除出境 控管業務	入境作短暫停留之 非國內居住旅客攜 帶應稅物品登記表	3 件
	10. 入境辦理押款及出境核銷辦理退 押手續	旅客行李稅款保證 金收款書	0 件
	11. 出境旅客退關	無	104 件
核發 業務	1. 入境旅客存關行李稅款繳納證核 發	存關行李收據	1 件
	2. 出境旅客、航機服務人員攜帶已 稅物品出口登記表核給	發票、型錄、照片等	8 件
	3. 外籍旅客出境營業稅核退	外籍旅客購買特定 貨物退稅明細申請 表	1,259 筆 1,680,365 元

(2) 申辦案件流程簡化程度

(2)-1 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效

(2)-1-1 臨櫃辦理案件處理績效：

A. 進口C2報單（文件審核通關）案件：

年度	97	98
報單量（份）	58,288	50,797
平均通關時間（時）	0.999	1.007

B. 進口C3報單（貨物查驗通關）案件：

年度	97	98
報單量（份）	20,066	18,373
平均通關時間（時）	8.342	8.781

C. 出口C2報單（文件審核通關）案件：

年度	97	98
報單量（份）	88,861	83,355
平均通關時間（時）	0.186	0.164
縮短時間（時）	0.022	

D. 出口C3報單（貨物查驗通關）案件：

年度	97	98
報單量（份）	27,905	25,944
平均通關時間（時）	2.736	2.697
縮短時間（時）	0.039	

E. 書面申請案件逐案明確登錄案件收件及處理起迄時間，98年度申請案件平均處理時間3.84日，較97年度平均處理時間4.22日，縮短時間0.38日，縮短比率【（97年度平均處理時間4.22日-98年度平均處理時間3.84日）/97年度平均處理時間4.22日】×100%=9%。

F. 進口貨物先放後稅服務，對應繳關稅之進口貨物，經海關核准提供擔保，替代現金、保證金之繳納，先行驗放其進口貨物，以加速貨物通關。98年度截至12月底計核准廠商80家。

G. 復運出口報單核銷進口報單案件，由人工調閱進口報單核銷改為電腦畫面查詢並核銷，進口與復運出口地海關相同案件，每案可減少1小時，進口與復運出口地海關不同案件，每案可減少4小時。98年度計節省10,836小時。

年度	97			98		
核銷項次數	2,325			9,030		
核銷報單份數	進口、出口地海關相同	930	1,395	進口、出口地海關相同	3,612	5,418
	進口、出口地海關不同	465		進口、出口地海關不同	1,806	
節省時間（小時）	$(930 \times 1) + (465 \times 4)$ = 2,790			$(3,612 \times 1) + (1,806 \times 4)$ = 10,836		

(2)-1-2 非臨櫃辦理案件處理績效：

- A. 98年1至12月業者透過「通關網路系統」單一窗口傳輸資料並經海關專家系統篩選通關方式屬C1（免審免驗）進、出口報單共計470,261份，由收單至放行通關所需時間不到1秒鐘，提供立即收件、立即完成之服務。

98年度C1（免審免驗）報單數量與通關時間表：

項目 數量與時間	進口	出口
報單數（份）	96,868	373,393
平均處理時間(時)	0.568秒	0.055秒

- B. 線上申辦案件由各通關單位指派專人承辦，縮短處理時間。98年度計辦理並結案1,154件，平均處理時間為5.21日，較97年度平均處理時間5.31日縮短0.1日。

年度 項目	97	98
案件數（件）	1,154	1,309
平均處理時間(日)	5.31	5.21
縮短時間（日）	0.1	

- C. 海關與監理機關「進口與貨物稅完（免）稅證明書」無紙化作業，代替人工核發證明書，98年度計核發11,842份，每份節省時間13分，總計節省2,565.8小時。
- D. EDI線上扣繳稅費服務，由約定銀行帳戶直接扣繳稅費，取代逐案臨櫃繳納，與97年度相比，98年度EDI線上扣繳稅費案件數成長率為60.52%，金額成長率為27.39%。

年度 項目	97	98
案件數（件）	16,528	26,531
金額（元）	27,807,907,105	35,425,611,577
案件數增加比率	60.52%	
金額增加比率	27.39%	

(2)-1-3 走動式服務：

- A. 98年度因應兩岸大三通直航，計有海洋拉拉號、中遠之星等郵輪38航次，旅客23,822人次由台中港出入境，本局於碼頭設置臨時行李檢查線及營業稅退稅檯，提供快速便捷通關與走動式服務。

B. 配合業者申請，派員赴廠商工廠所在地辦理貨物查驗91次。

(2)-1-4 98 年度精進與創新作為：

A. 98年1月起，依財政部97年11月3日台財關字第09705505100號令核示，放寬「廠商進口尚未開放准許間接進口之大陸物品」涉及逃避管制爭議案件處理作業，積極處理相關貨物行政救濟案件，98年度共計撤銷進口貨物違章案件原處分17案，有效免除後續訴願、行政訴訟等程序，既保障業者權益，亦簡化海關行政作業與人力。

B. 98年3月「出口推廣貿易服務費」納入網際網路繳納作業實施範圍，持續積極推動，與97年度相比，98年度網際網路稅費繳納作業案件成長率為**174.31%**，金額成長率為**184.98%**。

年度 項目	97	98
案件數 (件)	436	1,196
金額 (元)	41,937,116	119,513,698
案件成長比率	174.31%	
金額成長比率	184.98%	

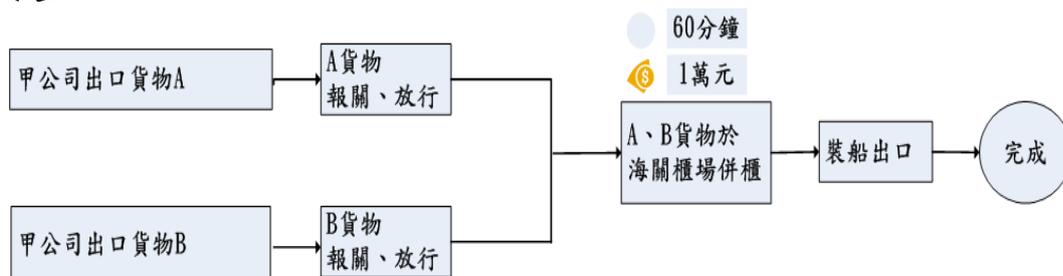
C. 98年3月起簡化「本公司與分公司或本公司申設之2家以上工廠售予國外同一買受人之出口貨物併櫃作業」，對於出口業者本公司與分公司或本公司申設之2家以上工廠，如報運兩批以上出口貨物售予國外同一買受人案件，可將貨物於工廠先行併裝入櫃後，以整裝貨櫃方式辦理通關。

其效益如下：

- a. 每案節省通關時間60分鐘。
- b. 每案節省貨櫃場併櫃費用1萬元。
- c. 避免貨物於貨櫃場併櫃時發生受損或裝卸錯誤。

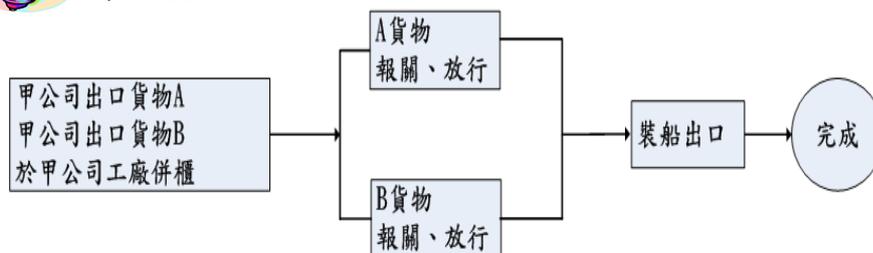


簡化前：





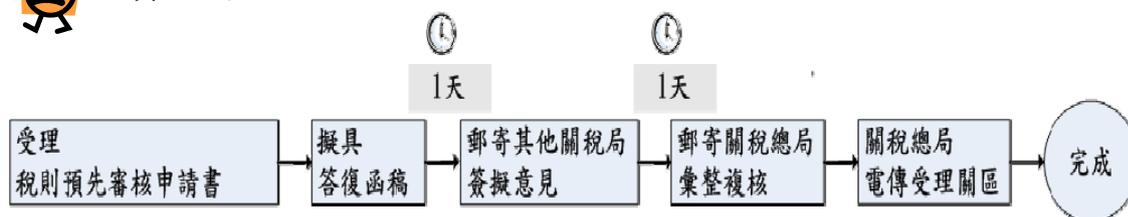
簡化後：



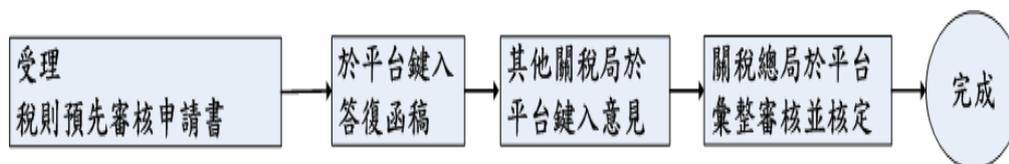
- D. 98年4月起，實施「簡化預估發票繳納保證金放行作業」，進口廠商得先按原申報價格核算營業稅，並由海關核發稅費繳納證兼匯款申請書，供申報人扣抵營業稅款，縮短廠商申報扣抵營業稅銷項稅額或退還購買固定資產進項稅額之時程，避免造成資金積壓。98年度計辦理57案，累計相關營業稅額高達4億4,618萬7,565元。
- E. 98年4月起，簡化C3（貨物查驗通關）出口報單收單流程，C3（應審應驗）出口報單原需由1樓業務二組出口課收單後，報單封送2樓查驗組建檔派驗，改由報關業直接向2樓查驗組投遞報單，立即建檔派驗，每份報單縮短通關時間約5分鐘。
- F. 為方便清泉崗機場民眾兌換外幣、繳納稅款及領取退稅款，積極協調台灣銀行派員進駐機場，98年8月17日起該行配合於每日上午9時至下午4時30分止，均派員辦理服務。
- G. 八八水災期間，為加速國外救援莫拉克風災物資進口，設置進口救難物資單一窗口，24小時辦理救援物品通關。
- H. 98年11月起，試辦「進口貨物稅則預先審核電腦化」作業，對於業者申請進口貨物稅則預先審核案件，各關稅局簽擬意見及關稅總局彙整審核事項，均於「稅則預先審核作業平台」作業，取消關區間紙本公文寄送，每案節省公文郵寄時間約2天。



實施前：



實施後：



- H. 駐台中郵局辦公室每週六主動派員加班辦理快捷郵件及郵包提領業務，原於週一方可提領之郵件，民眾可提前2天於週六提領，縮短等候時間。98年度辦理週六快捷郵件提領計7,248件。
- I. 修訂「人民依關務法規申請事項處理期間表」，檢討縮短13項人民申請案件處理期間，加速辦理人民申請案件之辦理，提升服務品質。

人民申請案件	原處理期間	修正後期間	縮短時間
進口貨物申請押款放行案件（申報內容可疑送鑑或申報不符案件除外）	3日	隨到隨辦	3日
進口貨物損壞或規格、品質不符，申請賠償或調換補運進口免稅案件	7日	5日	2日
申請退還溢徵或短退稅款案件	14日	10日	4日
申請核(補)發進口報單副本案件	7日	5日	2日
申請備價購回變賣貨物	4日	2日	2日
稅單遺失申請補發稅單影本（已完稅）	7日	4日	3日
稅單遺失申請補發稅單影本（尚未繳納）	7日	隨到隨辦	7日
申請複驗案件	4日	3日	1日
出口報單申報錯誤申請更正作業	6日	4日	2日
申請保稅工廠產品內銷按月彙報	9日	7日	2日
保稅工廠申請內銷補稅授信機構保證書案件展延	9日	7日	2日
海關管理保稅倉庫申請變更登記（需實地勘查案件）	9日	5日	4日
自由港區事業申請公證、看樣或取樣	7日	隨到隨辦	7日

(3) 申辦案件書表減量程度

(3)-1 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性

(3)-1-1 減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類：

- A. 海運貨物經電腦篩選為C1（免審免驗）方式通關，免驗且免押運之T1轉運、T2轉口案件，業者免再檢附轉運申請書，逕憑電腦放行訊息辦理出站，98年度共辦理35,059案。
- B. 受理報關長年委任申請，免除逐案檢附委任書。截至98年度申請

廠商家數達2,811家，較97年度2,123家成長32.4%，共計17萬8千份報單免檢附委任書。

- C. 進出口報單核定C1（免審免驗）且免補送報單案件，申請報單副本時，免附書面報單副本，改由海關電腦列印，98年度計辦理5,024案，較97年度4,508案增加516案。
- D. 報關業、運輸業、貨櫃集散站業及貨棧業等辦理業務證照校正時，取消檢附「經濟部公司執照」、「公司登記證明書」及「營利事業登記證」或其影本，海關逕於「經濟部全國商工行政服務入口網站」查詢比對，98年度計辦理38案。

(3)-1-2 減少申請人於申辦過程補件次數：

- A. 實施「進口與貨物稅完（免）稅證明書（車輛用）核發作業」，透過「e政府服務平台」與環保署、能源局及監理單位連線，將放行車輛資料傳輸至相關機關，取代過去核發紙本證明書，交申請人憑向相關機關核銷，可減少申請人來回奔波，98年度計辦理11,842份。
- B. 實施「規費徵收電腦化作業」，電腦列印「國庫專戶存款收款書」交納稅義務人繳交，取代逐案黏貼「規費證」，減少業者因規費證攜帶不足來回補件情事。98年1月份規費徵收電腦化比率為23.6%，至98年12月時已提升為32.13%，成長8.53%。
- C. 實施「復運出口案件核銷進口報單無紙化作業」，由人工核銷改採電腦核銷作業，申請人免逐案檢附進口報單影本，截至98年12月底計辦理6,327案，較97年度3,569案增加2,758案。

(3)-1-3 利用跨機關電子閘門系統減少檢附書表：

- A. 擴大實施「便捷貿e網」作業，98年度新增經濟部國貿局「小汽車及其底盤關稅配額證明書」、經濟部國貿局「進口產地證明書」及經濟部工業局「申請修造船隻所需器材用途證明」等3項文件，經由電腦連線傳輸比對取代書面核銷，簡化作業流程。
- B. 積極運用「便捷貿e網」作業辦理進出口貨物簽審單證電子比對核銷。相關使用連線簽審核銷件數占進出口報單比率，98年度較97年度成長0.17%。

年度 項目	97	98
進、出口報單數量總計	708,050	648,730
電子核銷報單數（份）	36,910	34,842
電子核銷數占報單比率	5.21%	5.38%
成長率	0.17%	

(3)-1-4 98 年度精進與創新作為：

- A. 為擴大貿e網單證比對作業，98年3月函請關稅總局協調行政院農業委員會、行政院新聞局、行政院環境保護署等機關，就目前仍

- 需檢附表單人工核銷之進口文件，儘速實施連線單證比對作業。
- B. 98年3月起，放寬原產地證明書查核認定作業。自低度開發國家進口之原產貨物並申請海關進口稅則第2欄免徵關稅者，可提供經出口國政府機構或其授權機關（構）認證之原產地證明書供海關查核，無須一律檢具經財政部公告格式核發之原產地證明書，減少申請人通關過程補件次數。
 - C. 98年4月13日起，須檢附「營利事業登記證」為證明文件依據之申辦案件，均利用經濟部「商工登記資料公示查詢系統 (http://gcis.nat.gov.tw/open_system.htm)」網站查詢取證，替代原先由申請人提供紙本證明文件機制。截至98年底計辦理案件108件。
 - D. 98年6月1日起，實施國貨復運進口核銷B9報單無紙化，將B9報單報運出口之非保稅貨物納入國貨復運進口核銷電腦化作業，由人工核銷改採電腦作業，免除出口報單正本調閱。98年度計辦理126案。
 - E. 98年9月起，簡化進口汽車放行作業，函請關稅總局修改電腦放行單列印程式，取消放行通知單放行附帶條件欄加註『要加封』字樣，以免除業者進口汽車進儲保稅倉庫時需逐案申請「免加封」程序，每案可節省15分鐘，每年辦理案件約2千餘件。
 - F. 98年10月1日起，駐台中郵局完成郵包通關自動化系統，電腦列印之「小額郵包進口稅費繳納證」，取代人工開立，不僅減少錯誤且加速通關速度，並增加提供案件追蹤及郵包查詢等服務。
 - G. 98年11月起，試辦「進口貨物稅則預先審核電腦化」作業，各關稅局採用「稅則預先審核作業平台」簽擬進口貨物稅則預先審核相關意見與答復函，取消關區間紙本公文寄送，每案減少公文紙本約20張。
 - H. 98年1月1日起同仁（內部顧客）「差勤電子表單系統」實施無紙化作業，同仁請假、加班一律於網路辦理，每年減少檢附紙張約4,948份。

2、服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

(1)-1 提供案件承辦資訊種類

(1)-1-1 服務場所、機關網頁與書面資料等多重管道，提供承辦組（或室）及課（或股）單位名稱、電話、處理流程及時限等資訊，並主動告知民眾申辦案件處理程序，方便民眾查詢使用。

(1)-1-2 服務場所提供承辦資訊種類：

A. 懸掛標示承辦單位服務項目燈箱及「人民依關務法規申請事項處理期間表」、「通關流程圖」等標示圖，主動告知案件處理程序。

B. 服務中心放置通關宣導小冊、為民服務白皮書，方便商民了解海關通關作業規範與程序。

(1)-1-3 機關網頁提供承辦資訊種類：

- A. 網際網頁建置「便民服務/便民看板」專區，提供機關地址及服務電話，人民依關務法規申請事項處理期間表、處理人民陳請案件作業規定、貨櫃運送時間限制表等多項作業規範與流程。
- B. 98年3月駐中港加工出口區辦公室成立、98年4月機關組織編制調整，承辦單位異動，均立即發布業務公告、新聞稿登載上網，公告周知。

(1)-1-4 98 年度精進與創新積極作為：

- A. 印製「財政部台中關稅局暨所屬支局電話號碼表」，詳列局本部、分支單位電話、傳真機號碼計200份，分送轄區報關相關業者及置於服務中心櫃檯提供民眾方便查閱。
- B. 編製「口袋型宣導小冊」：
設計輕巧適合隨身置放口袋之「口袋型宣導小冊」，內容為重要便民服務措施、承辦單位與聯繫電話，便利民眾攜帶隨時使用，即時取得需要資訊。
- C. 網際網頁提供已核定之進口貨物稅則預先審核案例，業者可依「稅則章節」查閱，作為貨物申報進口時之參考，提高申報正確性及通關效率。

(1)-2 提供案件查詢管道種類

(1)-2-1 服務現場查詢：

- A. 局本部辦公大樓1樓服務中心，提供海關進口稅則輸出入規定、外幣匯率、報單流程、貨物稅則稅率及報單放行資料等關務諮詢。
- B. 局本部及轄下通關服務場所，提供9部電腦端末機，透過通關系統查詢，提供現場即時貨物通關狀態。

(1)-2-2 電話查詢：

免費服務電話0800-461202，提供外界查詢各項辦理業務與案件之處理，方便業界商民了解案件進度並即時解答問題。

(1)-2-3 網頁查詢：

- A. 網際網頁「海關通關資料庫」：
主動揭示進出口貨物進出倉流程、報單通關流程、報單不受理原因、便捷貿e網比對結果、艙單資料、船隻掛號資料、稅則稅率、聯合國地方代碼、廠商資料及額外關稅稅則號列等43項目，供民眾利用網頁即時查詢。
- B. 線上申辦案件查詢：
網站首頁「電子化資訊化服務」提供94項民眾線上申辦（免憑證）項目，完成案件線上申辦後，可隨時查詢申辦案件辦理進度。

C. 民意信箱案件查詢：

民眾透過網際網頁民意信箱寄發信件後，可由網頁提供處理中案件查詢功能，了解案件處理進度。

(1)-2-4 98 年度精進與創新作為：

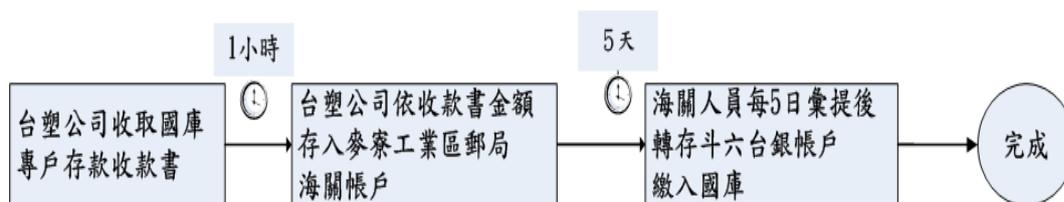
A. 網際網頁建置PDA版：

提供無線行動裝置如手持式PDA行動電話、智慧型手機等使用者，可透過無線通訊網路，不受時空限制，隨時查詢通關業務法規資訊及申辦案件之進度。

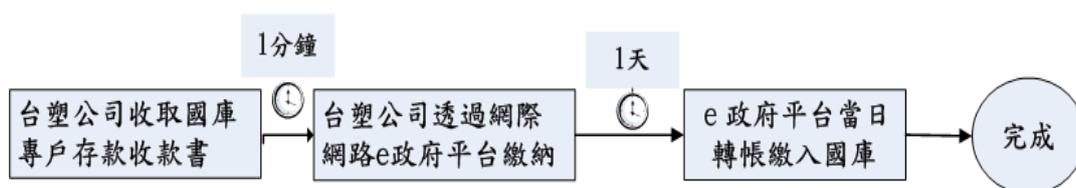
B. 重要服務措施主動告知：

選定業者加強宣導「網際網路稅費繳納」作業，例如由麥寮支局人員多次赴麥寮工業區台塑工業股份有限公司輔導，主動告知相關流程並協助完成申請。98年度網際網路稅費繳納作業金額新台幣1億1,951萬3,698元，其中2,8121萬1,172元即係該公司透過該稅費平台繳納助航服務費，計達總額**23.53%**，績效顯著。同時簡化該公司助航服務費繳納流程與海關繳庫作業。

 台塑公司以網際網路繳納助航服務費前之作業方式：



 以網際網路繳納助航服務費後之作業方式：



C. 建置無線上網區域：

局本部通關場所建置無線上網區域，供民眾以無線方式連接網際網路，只要使用具有無線網路卡配備的筆記型電腦或PDA，即可查詢本局網頁所提供各項服務及其申辦案件辦理進度。（附件2，P61）

D. 建構行動通關服務：

推廣關員（內部顧客）使用無線上網行動裝置如手持式PDA行動電話、筆記型電腦等，透過3G-WCDMA或3.5G-HSDPA通訊網路連接通關線上系統，隨時取得貨櫃（物）通關動態、查緝重點與高風險

情資訊息等，並運用手持式PDA行動電話辦理線上貨物查驗驗畢註記、影像圖檔上傳、證據影像留存等業務。98年度使用達成率為78.59%，較97年度達成率34.42%成長44.17%。

(2) 案件處理流程主動回應程度

(2)-1 受理案件後主動通知申請人收件確認訊息，且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人

(2)-1-1 受理案件後主動通知申請人收件確認訊息：

- A. 進、出口貨物通關自動化連線報關後，海關電腦專家系統透過通關網路主動回應進出口報單收單准否訊息及通關狀態。(附件3、附件4，P63、64)
- B. 進、出口貨物通關放行後，海關電腦專家系統透過通關網路主動回應報關業及進出口倉儲業者海關放行訊息，方便後續貨物提領、裝船作業。
- C. 申請案件受理後，主動告知申請人案件收件確認及其處理情形，98年度計辦理262案。
- D. 受理稅則預先審核申請案件，主動函知申請人應齊備文件及更正事宜，98年度計通知27件，完成並核復預先審核計250案。
- E. 進口貨物押款放行案件辦理退還押款程序後，主動以郵件通知業者蒞局領取退還押金或以網路辦理電匯退押，98年度計通知6,713案。
- F. 網頁民意電子郵件信箱案件受理後，主動提供申請人收件確認訊息。
- G. 94項線上申辦(免憑證)項目，提供案件辦理進度查詢及收件確認功能。
- H. 自由貿易港區業者申請按月彙報案件，本局核准後即線上回報廠商。
- I. 依「民眾參與及建議提案獎勵要點」建議案受理錄案後，以電話或電子郵件通知已交辦並表示謝意。
- I. 待補免稅函先行押款放行案件，4個月期限屆滿前專函通知納稅義務人補辦手續或申請延長期限。

(2)-1-2 處理案件超過標準作業時間主動告知申請人：

- A. 復查案件，於2個月期限屆滿前無法作成復查決定者，主動專函通知復查申請人延長2個月。
- B. 依「財政部台中關稅局處理人民陳情案件作業規定」，人民陳情案件以隨到隨辦為原則，因故未能在30日內辦結者，應簽會企考單位轉報機關首長核准，並將延期之理由以書面告知陳情人。

(二) 機關形象

1、服務場所便利性

(1) 洽公環境適切程度

(1)-1 民眾對機關整體洽公環境滿意度

(1)-1-1 98 年度機關洽公環境滿意度調查結果：

- A. 針對轄區業者及一般進出口廠商辦理2次「為民服務問卷調查」，受訪者對於「洽公環境滿意度」，平均滿意度為88.63%，較97年度71.67%提升16.96%。
- B. 針對清泉崗機場入出境旅客辦理2次問卷調查，受訪者對於「海關場所環境滿意度」，平均滿意度為82.33%。
- C. 臨櫃人員服務滿意度調查結果，蒞局洽公受訪者對於本局「洽公環境滿意度」達93.42%。

(1)-1-2 不定期進行辦公大樓美化綠化工作，包括機關大門旁空地栽植花木、服務櫃台擺置盆景，鋪陳優質環境氛圍。

(1)-1-3 辦公場所醒目位置標示單位名稱、經辦業務項目及申辦案件處理期間表。

(1)-1-4 設施標示採中英文雙語書寫對照，服務非本國籍人士洽公。

(1)-1-5 建立代理人制度，每一承辦人均設有第1、第2代理人，服務人員差假時，於櫃檯放置差假人員與代理人姓名名牌，並負起代理人之責，落實代理機制。

(1)-1-6 局本部1、2樓洽公民眾等候區，擺設舒適美觀的棗紅色沙發桌椅，規劃舒適等候空間。

(1)-1-7 申辦動線符合民眾使用習慣，需經常性配合假日加班業務之出口與稽查通關單位設於1樓（業務二組與稽查組），其餘通關單位（業務一組、保稅組、查驗組）則設置於2樓，並清楚標示。

(1)-1-8 98 年度精進與創新作為：

- A. 更新保稅組（業務一課）、總務室（企考股、資訊股）、業務二組（稽核課）、機動巡查隊計5處辦公室OA設備及樓面地板，提供民眾與同仁清新辦公環境。
- B. 租設駐台中港加工出口區辦公室，提供中港加工出口區廠商便利洽公場所，並舒緩局本部辦公空間不足現象。
- C. 向交通部民用航空局台中航空站租用一樓大廳場地，成立專屬服務櫃檯，提供出入境旅客便捷服務。
- D. 辦公大樓位於路口轉角之側門牆面高處增置機關銜牌乙面，方便前來洽公民眾於港埠建築群中，清楚辨識本局位置，改善以往民眾蒞局時不易分辨本局辦公位址之困擾。
- E. 因應升等一等關稅局相關通關單位更名及業務調整，重新規劃辦公場所與服務動線，更新各樓層配置圖、服務項目標示，提供正確且方便之指引。

- F. 實施「辦公紀律及整潔環境責任區負責制度」，辦公室劃分責任區，由專人維護辦公紀律與環境整潔。
- G. 7月份舉辦「海關人員暨退休人員藝文作品展」，由同仁與退休人員提供書法、水墨畫、素描等作品20餘件作品展出，既美化辦公環境，又充分運用機關同仁與退休人員資源。
- H. 電梯內部、走道增設宣導海報展示看板15只，兼供公務行銷園地。

(2)服務設施合宜程度

(2)-1 提供妥適完備設施

(2)-1-1 提供完善核心設施：

- A. 人性化櫃檯：
 - 1、2樓通關單位、駐中部科學工業園區辦公室、駐中港加工出口區辦公室等，全面採用人性化矮化櫃檯，塑造親民形象。
- B. 貨物通關查詢區：
 - 各通關處所共擺置9台電腦查詢貨物通關狀態，包括局本部1樓3台、2樓2台、加工出口區支局2台、麥寮支局1台及駐中科園區辦公室1台等。
- C. 開放式書表櫃：
 - 服務中心設置開放式書表櫃，提供各類申辦案件書表與填寫範例。
- D. 民眾等候區：
 - 局本部及轄下單位通關場所，均提供民眾休息及等候座椅，並懸掛申辦案件處理期間表與通關流程圖。
- E. 盥洗室：
 - 提供掛勾、烘手機、衛生紙、置物架等。
- F. 哺乳室：
 - 設置於6樓，提供育兒婦女溫馨安全的私密空間。
- G. 無障礙設施：
 - 機關門口設置導盲磚無障礙坡道、愛心鈴、專用停車位、專用電梯，電梯按鈕加裝點字鍵，及加裝把手之身障專用盥洗室。網際網頁通過行政院研考會「無障礙網頁服務」AAA優先等級檢測。
- H. 專人管理維護：
 - 委由專業清潔公司負責辦公大樓之清潔工作，定期清理打掃。

(2)-1-2 提供貼心一般設施：

- A. 服務中心：
 - 機關入口處設置服務中心，方便洽公民眾立即獲得服務，並備有血壓計、叫車服務，中午與例假日則由稽查組人員值勤，提供「中午不休息，服務不打烊」全年無休服務。

- B. 辦公事務設備：
通關單位普設傳真機、自助式影印機、公共電話及文具用品，提供完善洽公所需事務設備。
- C. 諮商室：
局本部2樓（保稅組）、駐中部科學工業園區辦公室、駐中港加工出口區辦公室等通關場所，均設置會客室，提供諮商空間。
- D. 汽機車停車場：
辦公大樓周圍設有7處停車場。
- E. 飲水機：
各通關場所設置飲水機，定期清洗維護，另為倡導節能減碳，不主動提供紙杯。
- F. 宣導資料：
服務中心提供各類宣導摺頁，並定期修訂更新。
- G. 免付費電話服務：
提供0800-461202及0800-005055免付費電話諮詢服務。
- H. 網際網路：
建置中英文網際網頁，並採「一般民眾」與「通關企業」分眾客製化服務設計，提供最新且完整資訊。
- I. 檔案閱覽室：
4樓設置專業檔案閱覽室，張貼「檔案閱覽室使用須知」、「檔案應用申請作業流程圖」及申請範例，方便民眾閱覽與應用。並於閱覽室前穿堂開闢「台中關稅局檔案印記」，不定期展出本局珍貴檔案，加深同仁與民眾對於本局歷史之瞭解。
- J. LED跑馬燈：
局本部1樓電梯上方裝置LED跑馬燈，隨時提供本局最新活動、法令及服務措施，亦提供氣象、英語短句等各類生活訊息，98年度共計提供213則。
- K. 委託台灣京瓷美達股份有限公司辦理傳真機、影印機定期保養維護，並委託敦陽科技股份有限公司、神通電腦股份有限公司辦理電腦網路及硬體設備維護保養，確保設施品質。
- L. 力行「節能減碳」政策，氣溫未達攝氏28度不開冷氣、下班前20分鐘停止供應冷氣。2樓大廳、3樓走道燈管減半使用，4樓、5樓走道採用省電燈泡，午休時間關閉非必要電源，98年度較去年同年度節省電力52,800度。
- M. 會議開會通知單明訂不供應紙杯，請與會人員自備杯具，落實環保政策。

(2)-1-3 98 年度精進與創新作為：

- A. 更新5樓會客室、會議室及局本部各樓層地板，提供優質洽公場所。
- B. 配合機關升等，調整環境配置，勻設局本部1樓（業務二組）、2樓（業務一組）、3樓（法務室）及4樓（稽核課）等4處協談室，充實諮商場所之數量與品質。
- C. 改善2樓貨物通關查詢區櫃檯，將原本位於電腦主機旁狹窄辦公桌移除，改建為OA電腦用區，並增設傳真機1部，方便報關業者日益增多之洽公文件接收。
- D. 網際網頁增設PDA版，提供使用無線行動裝置（如手持式PDA行動電話、智慧型手機）民眾多元查詢管道。
- E. 重新開放6樓圖書室，增訂「圖書室使用暨借閱規則」，並採用「圖書館管理系統」，同仁可於內部網路查詢圖書室書籍資料、新進圖書資訊、借閱紀錄，並可透過網路預借新書，有效提高書籍流通率及閱聽人之便利。
- F. 各樓層茶水間裝設自動紅外線感測省電裝置，設定未使用5分鐘自動關閉電源，避免因長時不用浪費電能。
- G. 落實綠色採購作業，優先採購合乎「環境保護產品」標準之辦公用紙、辦公設備、電器用品等，98年度綠色採購比率為96.2%，超越行政院環保署訂定之綠色採購比率88%目標。
- H. 汰換堪用公文櫥櫃轉贈社區梧棲國小、二手電腦轉交社團法人台灣三益策略發展協會辦理回收轉贈，響應資源回收再利用，並增進與社區互動。
- I. 各樓層盥洗室張貼「節能減碳」與「菸害防治」小語，以輕鬆生活化方式宣導政府政策。
- I. 宣導民眾與同仁自備手帕，盥洗室停止供應擦手紙。

2、服務行為友善性與專業性

(1)服務親和程度

(1)-1 洽公服務禮儀滿意度

(1)-1-1 98 年度洽公服務禮儀滿意度問卷調查結果：

- A. 針對轄區業者及一般進出口廠商辦理2次「為民服務問卷調查」，受訪者對於「服務態度滿意度」平均滿意度為84.05%，較97年度72.17%提升11.88%。
- B. 針對清泉崗機場入出境旅客辦理2次問卷調查，受訪者對於「服務禮貌與態度滿意度」平均滿意度為92.83%。
- C. 臨櫃人員服務滿意度調查，蒞局洽公受訪者對於本局「處理申請案件之服務態度滿意度」達92.1%。

- (1)-1-2 慎選服務熱忱同仁擔任服務中心業務，指引民眾至正確樓層單位或櫃檯，98 年度計提供各類服務 127 次。
 - (1)-1-3 修正「財政部台中關稅局志工服務作業要點」，招募退休同仁 2 人擔任服務中心志工，協助民眾檢查攜帶證件及告知標準程序等引導服務。
 - (1)-1-4 專人協助民眾自行報關，包括填寫報單並代為檢查攜帶證件是否齊備後，引導致通關單位辦理通關。
 - (1)-1-5 通關單位實施「走動式服務」，由同仁輪值於辦公處所主動協助民眾申辦及導引服務，總計服務 296 人次。
 - (1)-1-6 明訂 7 月份為「服務禮貌月」，舉辦「為民服務楷模選拔」，獲選為民服務楷模人員接受公開表揚，鼓勵同仁士氣。
 - (1)-1-7 推薦同仁 2 人接受財政部稅務節「優秀稅務關務人員」表揚，激勵同仁提升服務熱誠。
 - (1)-1-8 辦理「服務禮貌研習」，邀請專家學者講演 2 次，傳授同仁服務觀念與溝通技巧。
 - (1)-1-9 修正「業務督導考核作業要點」，由提升服務品質考核小組，每月輪值辦理為民服務工作平時考核，計考核 12 次，提出改善建議 7 項，由受考核單位研議改善方案後確實執行。
- (1)-2 電話禮貌測試績效：
- (1)-2-1 本局提升服務品質考核小組辦理各單位電話禮貌測試 21 次，平均分數 93.29 分。
 - (1)-2-2 委託台中縣報關商業同業公會進行電話禮貌測試 10 次，平均分數為 94.6 分。
 - (1)-2-3 委託台中縣船務代理商業同業公會進行電話禮貌測試 1 次，分數為 90 分。
- (2) 服務可勝任程度
- (2)-1 服務人員問題回應正確率
 - (2)-1-1 設計「業務 Q&A 題庫」計 15 題，由提升服務品質考核小組辦理測試，以提升服務人員應具備之通關專業知識及法規熟悉度。（附件 5，P65）
 - (2)-1-2 未設 call center 機關：98 年經測試同仁 38 人次。（機關人員回答正確題數 134/總測試題數 136×100%），測試結果同仁回應問題正確度達 98.53%。
 - (2)-1-3 訂定「台中關稅局一次告知單填寫須知」，要求通關單位同仁對於臨櫃洽公時文件不齊案件提供「一次告知表單」服務，減少民眾來回補件情事，98 年計服務 146 次。

- (2)-1-4 各單位九等稽核辦理單位內部評鑑「平時業務考核」144次，促進業務改善與服務品質之提升。
- (2)-1-5 98年4月配合組織調整，立即更新工作手冊內容，登載本局內部網站，加強同仁對業務及相關規定熟悉度，提升服務品質。
- (2)-1-6 財政部李部長98年3月23日蒞局視察指示事項5項、本局業務檢討會3次主席指(裁)示事項計21項，積極研議執行並逐次追蹤，改進業務缺失，提升業務處理品質。
- (2)-1-7 秉持「點子無大小，有用就好」理念，推動創意提案制度，鼓勵同仁研提興革建議，改造作業程序服務措施。98年度同仁1人獲頒「創意提案點子獎」。
- (2)-1-8 辦理專業智能在職教育訓練，加強同仁對業務之熟悉度(附件6，P67)：
- A. 驗貨分估專業智能訓練23場次，共1,089人次參加。
 - B. 通識智能訓練13場次，共574人次參加。
 - C. 資訊作業智能訓練18場次，共374人次參加。
- (2)-1-9 各單位辦理組織學習及業務研討會共計70次，867人次參加，以團隊學習提升同仁專業知識，進而提升民眾諮詢之回應品質。
- (2)-1-10 98年度精進與創新作為：
- A. 訂定「標準作業流程」SOP計42項，登載內部網站，提供新接職務同仁標準操作，降低學習成本。
 - B. 主動向財政部索取「關務相關法規輯要」，分送同仁隨時查閱使用，提升執行公務效率。
 - C. 訂定「專業人才培植及運用要點」，建立「專業人才資料庫」登載內部網站，供同仁業務諮詢，並延攬作為內部專業訓練之講師，提升同仁執行業務及適用法規時之專業智能。(附件7，P69)
 - D. 實施為民服務評鑑：
 - a. 訂定「台中關稅局服務品質推動評鑑作業要點」(附件8，P70)，成立「服務品質推行小組」，各單位按月提報「為民服務績效」，並採用「績效管理」理念，選定評審人員按月辦理單位評鑑排名，將評鑑結果公布於內部網站專區，年底時並將評鑑結果作為敘獎依據，以「時時有績效，月月辦評鑑」的制度，激勵同仁提升服務績效。
 - b. 服務品質推行小組不定期開會，檢討提升服務品質評鑑方式、機關為民服務執行重點工作，98年度計開會3次，建立本局為民服務工作評核機制。

3、服務行銷有效性

(1) 施政宣導有效程度

(1)-1 提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形

(1)-1-1 施政宣導內容：施政計畫、服務措施、政令宣導、廉政宣導、問卷調查結果、計畫宣告等。

(1)-1-2 自行辦理施政宣導：

- A. 訂定98年度施政計畫（附件9，P71），公布於網際網站，宣導本局核心業務與服務理念，由相關單位確實執行並定期追蹤。
- B. 98年4月7日、7月22日舉辦兩次「進出口廠商參觀台中關稅局知性之旅」活動，計有廠商代表105人參與。於活動中介紹通關流程、通關措施，並舉辦座談會，溝通解答關務問題14案。
- C. 提供大專院校或團體參訪觀摩。98年度接待21梯次，914人次參加，較97年辦理12梯次，605人次參加，共增加9梯次及309人次。
- D. 98年1月15日局長率領同仁35人赴開原報關股份有限公司標竿學習，增進通關業務交流。
- E. 積極發布新聞稿計84則。
- F. 積極宣告即將實施之政策，舉辦「自由貿易港區與物流中心關務作業」、「台中航空站空運一般貨物一段式通關作業」、「進口產地證明書電子化」、「推動優質企業認證及管理機制宣導會」、「優質經貿網路」等5場說明會與座談會，業者143人參加。
- G. 1樓LED跑馬燈每日提供最新法令規章、服務措施、生活資訊共計213則。
- H. 網際網頁提供業務、標售、採購公告共131則。並提供電子報訂閱服務，傳送業務、標售訊息服務，98年度共301人訂閱，發送32則。
- I. 主要通關宣導小冊登載網頁，另編訂業務簡報、退稅須知、為民服務白皮書等，放置服務中心或提供清泉崗機場入出境旅客取閱。
- J. 重新委外製作拍攝「台中關稅局簡介」DVD影片，以高畫質影像及活潑生動內容，介紹本局業務，以展現機關活力，提升海關形象。

(1)-1-3 運用社會資源或與企業、團體、社區結合多元宣導：

- A. 與業者、機關活動結合，指派優秀資深同仁擔任專題講座，宣導法令規章與政策，計辦理17梯次，指派擔任專題講座人員計44人次。
- B. 已逾使用年限公文櫃14座轉贈台中縣梧棲國小使用，物盡其用並益睦鄰。
- C. 98年1月14日慈愛社與南投縣學生校外生活輔導委員會假本局舉辦「揮毫顯熱情、關懷植物人」春聯義賣，所得1萬餘元捐贈創世基金會。
- D. 8月間莫拉克水災災情嚴重，同仁捐出一日所得賑災，總計有151位員工熱烈響應，共募得新台幣31萬9千多元，交由內政部賑災

專戶轉濟災民。

(1)-1-4 98 年度精進與創新作為：

- A. 本局於97年度結合退休同仁專才、多方訪查地方人士與學術團體，編撰完成「台中海關簡史」乙書，本書不僅詳細記錄台中關稅局歷史沿革及發展過程，同時對於台中港區地理環境變遷與文化演進有非常詳細描述。為擴散「台中海關簡史」成果，本局改變以往海關只在辦公大樓內部舉辦展覽的傳統，積極走出辦公室，於本局所在社區舉辦「台中海關史料展」。98年3月25日至4月26日假台中縣梧棲鎮農會，與梧棲藝術文化協會合辦「台中海關史料展暨梧棲銀髮族生活美展、快樂兒童美展」，讓梧棲民眾瞭解台中關稅局與梧棲的密切依存關係、分享「台中海關簡史」豐富內容，加強與社區的連結互動。
- B. 98年4月25日參加「梧棲老街花颯颯親子創意造型走秀」嘉年華，藉由活潑遊戲讓當地民眾能認識海關、瞭解海關。
- C. 設計製作「海關之友」盾牌，公開頒贈給與本局密切合作之公務機關與民間團體，包括梧棲藝術文化協會、經濟部加工出口區管理處中港分處、順德工業股份有限公司等，促進公部門與公部門或公部門與私部門間之和諧氛圍，有助於業務之推動與行銷。
- D. 局長接受西海岸電視有線電視台、經濟日報等媒體專訪，讓本局興革與願景，於地方電視頻道及全國性報紙播出或刊登，提升本局能見度。
- E. 局長身體力行公務行銷，積極拜會轄區船務、報關、倉儲、商業公會及中部地區相關機關、優良廠商，98年度共計辦理72次，增進海關與轄區及港區相關機關與業者平時之互動，達到敦親睦鄰、順利推動業務之效果。
- F. 98年9月成立「通關服務團」，由具專業同仁分為徵課、查緝、電子化政府3組，以企業團體及機關（構）為對象，且已專案辦理4次政令宣導（附件10，P78）。
- G. 98年9月於局本部服務中心設置發票捐贈箱，收集發票贈與創世基金會，間接救助弱勢族群。

(1)-1-5 施政宣導績效：

- A. 98年度第2次為民服務問卷調查結果，受訪者對於本局各項便民服務措施，表示「清楚並已申請者」有26.17%，較98年第1次調查時之22.22%提升，表示「相關細節不清楚者」為31.31%，較第1次之34.67%降低。
- B. 積極發布新聞稿並加強與媒體互動聯繫，97年度發布52則，獲各報紙登載82次，98年度發布84則，獲各報紙登載達156次。

(三) 顧客關係

1、民眾滿意度

(1)機關服務滿意度

(1)-1 辦理滿意度問卷調查總計 5 次：

(1)-1-1 98 年 3 月與 6 月辦理「為民服務問卷調查」2 次：

A. 調查母體：

轄區內之報關業、運輸業、貨棧業、貨櫃集散站業、保稅工廠、保稅倉庫、加工出口區區內事業、科學工業園區區內事業、自由貿易港區事業，及經由本局辦理海運、空運通關之其他一般進、出口廠商。

B. 問卷內容：

瞭解業者對於關員的服務態度、整體行政效率、整體洽公環境、通關流程等滿意度，及對於海關為民服務措施之熟悉度與業務需求，以利辦理相關宣導及公務行銷，並作為施政及提供服務措施時重要參考。

C. 抽樣方法：

一般進、出口廠商樣本來源為業務二組出口課建檔之「受託辦理長期委任廠商名冊」，採隨機抽樣調查；其餘業者樣本來源為各通關單位建構之業者清冊，採普查方式進行調查。受訪者接觸通關業務時間一年以上者比率接近 9 成，為長期與本局具密切業務往來從業人員，深具代表性。

D. 調查結果：

第 1 次調查回收率 42.29%，抽樣誤差±4.97%，平均滿意度為 86.97%。

第 2 次調查回收率 61.65%，抽樣誤差±4.13%，平均滿意度為 87.31%。

(1)-1-2 98 年 2 月與 8 月辦理「入出境旅客通關滿意度問卷調查」2 次：

A. 調查母體：

台中清泉崗機場出境大廳與入境大廳辦理出境、入境通關之旅客。

B. 問卷內容：

探求入出境旅客對本局提供各項業務措施之評價，包括關員的服務態度、整體行政效率、洽公環境、通關動線之整體滿意度，做為清泉崗機場外派單位業務改進與人員配置重要依據。

C. 抽樣方法：

對利用本局清泉崗機場辦理出境、入境旅客，以隨機抽樣方式進行現場實地訪談，調查結果具高度可信度與效度。

D. 調查結果：

第 1 次調查回收率 65.8%，抽樣誤差±4.66%，平均滿意度為

84.78%。

第2次調查回收率88.83%，抽樣誤差±2.37%，平均滿意度為96.26%。

(1)-1-3 98年3至7月辦理「臨櫃人員服務滿意度調查」1次：

A. 調查母體：

蒞臨本局臨櫃辦理各類通關申請案件之業者與民眾。

B. 問卷內容：

調查臨櫃辦理申請案件之業者與民眾對於洽公環境、人員回覆內容、辦理速度與服務態度滿意度。

C. 抽樣方法：

針對局本部1、2樓及服務中心臨櫃洽辦業務之業者與民眾，隨機抽樣進行現場訪談調查，係調查民眾接受服務時即時觀感與感受，深具代表性。

D. 調查結果：

回收率76%，抽樣誤差±5.53%，平均滿意度為90.46%。

(1)-2 研提改善措施：

(1)-2-1 業者填覆問卷時，提出通關疑問或意見反映，其填覆聯繫地址者共14件。均由承辦單位擬具處理意見後，專函答覆。

(1)-2-2 受訪者建議增加線上申辦作業、通關作業流程實務宣導，均依建議利用廠商參觀本局知性之旅活動時辦理。

(1)-2-3 受訪者建議於網站宣導施政理念與服務措施，均依建議更新「認識台中關稅局」、擴充便民服務相關內容，並積極發布新聞稿，以加強宣導。

(1)-2-4 辦理各類智能講習54場、單位組織學習70次，並研議製作業務執行流程圖，以提升同仁服務效能。

(1)-2-5 空運旅客反映本局前借交通部民用航空局台中航空站旅客服務中心之海關服務櫃檯場所太小、設施應再加強乙項，積極爭取向台中航空站租用場地，規劃建置海關專屬服務中心，並於98年7月29日啟用。

(1)-2-6 為方便清泉崗機場民眾兌換外幣、繳納稅款及領取退稅款，爭取台灣銀行派員進駐機場辦理相關業務，歷經多次積極協調後，98年8月17日起該行已配合於每日上午9時至下午4時30分止，均派員辦理服務。

(1)-2-7 業者反映「進口汽車進儲保稅倉庫放行通知單放行附帶條件欄加註『要加封』字樣，造成作業不便」案，考量適法性與可行性，函詢各關稅局意見並報請關稅總局開會研議核示後，調整內部作業，免除業者需逐案申請「免加封」程序。

(1)-3 執行績效：

(1)-3-1 98 年度 2 次「為民服務問卷調查」，第 1 次平均滿意度 86.97%，第 2 次平均滿意度 87.31%，上升 0.34%。其中業者對於電話服務禮貌、洽公環境、通關流程、網頁資料等 4 項滿意度均呈現穩定成長。（附件 11，P80）

(1)-3-2 98 年度 2 次「入出境旅客通關滿意度問卷調查」，第 1 次平均滿意度 84.78%，第 2 次平均滿意度 96.26%，上升 11.48%（附件 12，P82）。

(1)-3-3 關稅總局 98 年 7 月辦理之「98 年度海關服務滿意度問卷調查」結果，本局在「關員服務態度」、「電話服務及回覆」、「通關作業流程」、「申辦業務處理效率」及「網頁電子化資料內容」等 5 項調查中，滿意度均為 4 個關稅局之冠（附件 13，P84）。

(1)-4 服務滿意度成長率：

「為民服務問卷調查」結果，包括「電話服務禮貌」、「服務態度」、「洽公環境」、「通關流程」、「處理申辦業務行政效率」及「網頁資料」等 6 項平均滿意度，98 年度 2 次調查結果平均滿意度為 87.147%，97 年度則為 72.59%。依滿意度成長率計算式【（98 年度平均服務滿意度 87.14% - 97 年度平均服務滿意度 72.59%） / 97 年度平均服務滿意度 72.59%】 $\times 100\%$ = 20.04%。（附件 14，P85）

2、民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

(1)-1 現場民眾意見及抱怨處理機制：

(1)-1-1 「局長與民有約」：

A. 訂定「台中關稅局局長與民有約作業規定」，公布於外部網頁首頁。

B. 標準作業流程：

受理預約→登錄「與局長有約登記表(兼晤談紀錄表)」→相關單位研簽意見→安排約定會面→晤談內容作成紀錄，交由相關單位研議辦理→辦理情形陳報局長核閱→3 日內函復商民→總務室企考股列管追蹤。

C. 98 年度共計辦理「局長與民有約」接見民眾與業者 6 案，協助解決通關疑難。

(1)-1-2 關務案件協談作業：

A. 訂定「海關關務案件協談作業要點」，公布於外部網站。

B. 標準作業流程：

單位主管核准或復查委員會決議或局長交辦→承辦單位主管指派 2 人以上人員擔任協談人員→協談 3 日前通知→進行協談→製

作協談紀錄並由參加人員簽章→交企考單位備查。

C. 98年度辦理「海關關務案件協談」1案。

(1)-2 非現場民眾意見及抱怨處理機制：

(1)-2-1 人民陳情案件：

A. 訂定「台中關稅局處理人民陳情案件作業規定」，公布於外部網頁。

B. 標準作業流程：

收文→審核分案→登錄「人民陳情案件登記簿」→列管追蹤→回覆陳情人→查核銷案→年度統計檢討分析，研提改進建議。

C. 98年度辦理23案，平均處理天數3.13天，較97年度平均處理天數3.81天，縮短0.68天。

(1)-2-2 民意信箱電子郵件處理作業規定：

A. 訂定「台中關稅局網站民意信箱電子郵件處理作業規定」，公布於外部網頁。

B. 標準作業流程：

收件→登錄收文→移送承辦單位→列管追蹤→回覆寄件人。

C. 98年度民意信箱計登錄收件70件，平均處理天數2.78天。

(1)-2-3 民眾參與及建議提案：

A. 訂定「民眾參與及建議提案獎勵要點」，公布於外部網頁。

B. 標準作業流程：

各單位受理民眾提案→填寫「民眾參與及建議提案表」→總務室企考股錄案→分文交辦→電話或電子郵件通知已交辦並表示謝意→10日內送提案審議小組審議→專函致謝，提案如經採納並致贈獎金或紀念品。

C. 98年度辦理1案，該提案因非屬海關業務，已專函回覆並予致謝。

(1)-2-4 民意論壇：

A. 網際網頁設置「民意論壇」，供民眾利用網頁公開討論相互交流。

B. 標準作業流程：

收件→登錄收文→移送承辦單位→列管追蹤→上傳網際網站公布週知。

C. 98年度共處理案件10案。

(1)-2-5 立監委為民服務案件：

A. 指派九等稽核擔任民意代表窗口聯繫人，專案列管追蹤民意代表為民服務案件。

B. 標準作業流程：

收文登錄→分送承辦單位研議處理→辦理情形填具「民意代表電話關切為民服務案件簽辦單」→陳局長核閱→專人追蹤。

C. 98年度計辦理立監委為民服務案件35案，立即回覆相關民眾與民

意代表，並由專人追蹤至案件辦結。

(1)-3 提供諮商服務：

(1)-3-1局本部1樓至4樓、駐中部科學工業園區辦公室、駐中港加工出口區辦公室均設置協談室，供民眾諮詢時使用。

(1)-3-2所有同仁就承辦業務之法令規定、作業程序或個案办理流程，隨時接受民眾諮詢。重要諮商服務，並由同仁登錄「諮詢服務紀錄表」。

(1)-4 主動蒐集新聞輿情：

(1)-4-1每日蒐集有關海關之新聞輿情報導，製成剪報資料呈局長核閱後，轉相關單位參考或處理，計剪報1,621則。

(1)-4-2訂定「新聞稿發布標準作業流程」，加速新聞發布效率。

(1)-4-3涉關本局重大及負面新聞輿情，依「行政院每日重大輿情蒐報及處理建議」辦理回報工作。

(1)-4-4 98年度多項績效包括延長空運出口貨物通關時間、駐中港加工出口區辦公室成立、機場服務中心啟用……等，獲媒體廣泛報導計156則。

(1)-5 處理機制演練與檢討：

(1)-5-1 98年5月就民眾意見處理及輿情反應進行3次模擬演練，讓同仁學習衝突與談判的作業程序，提升第一線服務人員對於民眾抱怨案件之應變能力及處理成效。（附件15，P87）

(1)-5-2 98年5月，為倡導網路禮節並確保民眾得以於論壇理性討論，增訂「台中關稅局民意論壇公約」。

(1)-6 民眾意見處理滿意度成長率

(1)-6-1網站民意信箱回覆時，逐案發送訊息，請寄件人填覆「民意案件回覆滿意度調查」，如寄件人提供聯繫電話，並以電話聯繫寄件人，催收寄回滿意度調查表。

98年回收「民意案件回覆滿意度調查表」14件，依民眾意見處理滿意度成長率計算式【(98年度意見與抱怨處理平均滿意度78.57-97年度意見與抱怨處理平均滿意度72.72) / 97年度意見與抱怨處理平均滿意度72.72】×100%=8.04%。

(1)-6-2 98年度2次為民服務問卷調查結果，民眾對於「處理申辦業務行政效率」滿意度成長率【(98年度平均滿意度84.26-97年度平均滿意度69.6) / 97年度平均滿意度為69.6】×100%=21.06%。

二、「資訊流通服務」構面

(一) 資訊提供及檢索服務

1、資訊公開適切性

(1) 公開法令、政策及服務資訊程度

(1)-1 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站之比例

(1)-1-1 全球資訊網站首頁建置「主動公開資訊」專區

(<http://taichung.customs.gov.tw/lp.asp?ctNode=12264&CtUnit=1443&BaseDSD=7>)，

依公開資訊比例計算式（已主動公開資訊項目數 14 項/應主動公開資訊項目總數 10 項） $\times 100\% = 140\%$ 。

(1)-1-2 主動公開資訊項目涵蓋政府資訊公開法第 7 條規定應主動公開之 10 項政府資訊：

台中關稅局應公開與已公開資訊目錄	
應公開資訊項目	已公開資訊項目及內容摘要
一、條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。	<p>●法規命令：</p> <p>提供 10 大類關務法規，內容涵蓋機關業務常用法規計 237 餘種，且依據關務業務之性質類別提供清楚的分類查詢服務。</p> <p>(http://taichung.customs.gov.tw/np.asp?ctNode=7955)</p>
二、政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。	<p>●行政規則：</p> <p>提供 8 大類行政規則，計 131 種，並依人事、法制、保稅、查緝、稅則、徵課、總務及驗估等業務明確分類。</p> <p>(http://taichung.customs.gov.tw/np.asp?ctNode=11236)。</p>
三、政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。	<p>●本局組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號：</p> <p>提供辦公服務地點地址、服務窗口電話等民眾關心的重要資訊，方便民眾聯絡洽公。</p> <p>(http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=33472&ctNode=12264)。</p>
四、行政指導有關文書。	<p>●行政指導文書：</p> <p>提供海關通關業務常見問題之分類彙編及關務法令彙編釋示函令檢索連結服務。</p> <p>(http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=33477&ctNode=12264)。</p>

應公開資訊項目	已公開資訊項目及內容摘要
<p>五、施政計畫、業務統計及研究報告。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本局近 4 年之施政計畫。 (http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=33470&ctNode=12264) ● 海關進出口貿易統計與各關稅局業務量統計、關稅收入統計、環境永續指數指標 76 等海關業務相關之統計資料。 (http://web.customs.gov.tw/statistic/statistic/statisticList.asp) ● 最近 4 年同仁自行研究報告提要表。 (http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=33468&ctNode=12264)。 ● 連結海關業務出國報告網頁計 63 篇。
<p>六、預算及決算書。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 預算及決算書： 提供每月最新會計報表供民眾查詢。 (http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=33467&ctNode=12264)。
<p>七、請願之處理結果及訴願之決定。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 請願處理結果與訴願決定： 提供請願案件處理結果供民眾查詢，惟本局暫無接受請願案件，已在網頁中說明。 (http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=33466&ctNode=12264)；本局非訴願決定機關，建置轉接連結至上級機關財政部訴願決定書查詢網頁服務。
<p>八、書面之公共工程及採購契約。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 書面之公共工程及採購契約： 提供公共工程及採購契約相關資料。 (http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=33465&ctNode=12264)。
<p>九、支付或接受之補助。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 支付或接受之補助： 本局暫無支付或接受之補助應公開資料，已在網頁中說明。 (http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=33464&ctNode=12264)
<p>十、合議制機關之會議紀錄。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 合議制機關之會議紀錄： 本局非屬合議制機關，無相關會議紀錄，已在網頁中說明。 (http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=33463&ctNode=12264)。

(1)-1-3 其他主動公開資訊計 4 項：

公開資訊項目	內容摘要
一、貨物通關服務專區	● 公開關務法規、行政規則、進出口貨物通關作業流程、申辦業務須知與答詢及通關常見錯誤情形等資訊。 (http://taichung.customs.gov.tw/npp.asp?ctNode=5100)
二、通關資料庫查詢專區	● 公開每旬外幣匯率、貨物稅則稅率、通關作業統計代碼、通關流程等資訊。 (http://taichung.customs.gov.tw/npp.asp?ctNode=6773)
三、便民服務專區	● 公開內部與外部評鑑結果、便民服務措施、轄區業者名冊等民眾洽辦業務所需資訊。 (http://taichung.customs.gov.tw/npp.asp?ctNode=5135)
四、電子公布欄專區	● 公開新聞稿、業務及採購等各項公告。 (http://taichung.customs.gov.tw/npp.asp?ctNode=5083)

(1)-2 服務措施及出版品資訊周知度

(1)-2-1 服務措施完整公開：

網頁設置與「最新活動」、「主動公開資訊」、「認識台中關稅局」、「貨物通關服務」、「通關資料庫查詢」、「查緝業務」、「便民服務」、「電子公布欄」及「轉接服務」等9項主題網頁，並於首頁建置跑馬燈、橫幅宣導等2項專區，提供即時資訊，向民眾公開本局之各項服務措施及政府政令宣導。

台中關稅局服務措施與出版品公開資訊目錄	
公開項目	內容摘要
一、服務措施	● 首頁/便民服務/便民措施 介紹空運保稅貨物便捷出口通關、電匯劃撥退還保證金、網際網路稅費繳納作業等 10 類最新服務措施。 (http://taichung.customs.gov.tw/lp.asp?ctNode=12223&CtUnit=1446&BaseDSD=7)
二、FAQ 常見問答集	● 首頁/便民服務/常見問答集 (FAQ) 提供出口、進口、保稅等 8 大類常見問題與答案說明。98 年度新增中文網站、英文網站「FAQ 常見問

公開項目	內容摘要
	<p>答集」計 16 則。 (http://taichung.customs.gov.tw/np.asp?ctNode=11134)</p>
<p>三、機關活動</p>	<p>●首頁/最新活動 透過網站即時向民眾提供機關最新的活動訊息 (http://taichung.customs.gov.tw/lp.asp?ctNode=10389&CtUnit=1075&BaseDSD=7)。 98年度並增設「生活資訊」，不定期張貼最新活動照片，以生動影像介紹機關各項活動。</p>
<p>四、文宣品</p>	<p>●首頁/便民服務/參考文宣 98年度新增進口、出口、船務等主要關務宣導文宣計9項，免費供民眾下載。 (http://taichung.customs.gov.tw/lp.asp?ctNode=12590&CtUnit=1606&BaseDSD=7)。</p>
<p>五、出版品</p>	<p>●首頁/便民服務/便民看板/海關出版品銷售資料 連結關稅總局海關出版品專區，提供相關14種出版品資訊。 (http://web.customs.gov.tw/np.asp?ctNode=10474)</p>
<p>六、認識台中關稅局</p>	<p>●首頁/認識台中關稅局 介紹本局簡介、首長資歷、地理位置、組織執掌等7項資訊，使民眾可於最短時間內了解歷史發展與業務現況。 (http://taichung.customs.gov.tw/np.asp?ctNode=5077)</p>
<p>七、通關服務團</p>	<p>●首頁/貨物通關服務/通關服務團 公開通關服務團運作規範、申請方式與歷次服務發表簡報。 http://taichung.customs.gov.tw/lp.asp?ctNode=12696&CtUnit=1632&BaseDSD=7</p>
<p>八、本局轄區相關業者名冊</p>	<p>●首頁/便民服務/便民看板/本局轄區相關業者名冊 公開報關、運輸、貨棧、貨櫃集散站、保稅工廠、中部科學園區、加工出口區等12項業者聯絡資訊，並隨時更新。 (http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=19862&ctNode=6002)。</p>
<p>九、就業資訊</p>	<p>●首頁/便民服務/就業資訊 連結勞委會、行政院青年就業輔導委員會、考選部等6種提供就業管道。</p>

公開項目	內容摘要
	(http://taichung.customs.gov.tw/lp.asp?ctNode=12572&CtUnit=1598&BaseDSD=7)
十、橫幅 宣導	<p>●首頁/橫幅宣導</p> <p>首頁以醒目橫幅廣告輪播，宣導政府各項政策，並可連結至各相關網頁。</p> <p>(http://taichung.customs.gov.tw/lp.asp?ctNode=12572&CtUnit=1598&BaseDSD=7)</p>

2、資訊內容有效性

(1) 資訊服務正確程度

(1)-1 網站(頁) 資訊內容及連結抽測正確性

(1)-1-1 資訊內容正確度：

- A. 訂定「台中關稅局網站資料維護作業規定」，明確規範網頁資料之增設、刪除及修正等標準作業程序，提升網頁維護之效率及公布資料之正確性。
- B. 增訂網頁資料維護標準作業流程，登載於內部網頁，以強化網站資料維護機制。
- C. 法令規定或作業程序變更時，依作業規定即時更新，以維持網頁資料之正確度。每則網頁資料上網時亦同步標示更新日期，使民眾能夠輕易明瞭所查閱資料之最新維護日期。98年度各單位維護、更新本局網際網站、內部網站等各項資料總計268次。
- D. 各單位指派專人維護工作手冊，隨時依作業法規之修訂同步更新工作手冊資料，提升同仁法規熟悉度並減少作業錯誤。98年度更新工作手冊次數達84次。

(1)-1-2 資訊連結正確度：

各單位依「網站資料維護作業規定」不定期檢視上傳公布於網頁之資料正確性外，並由資訊人員利用行政院研究發展考核委員會無障礙網路空間服務網所提供之檢測程式(Freego-windows-3.1.1)檢查每則網頁之連結是否均為確實有效。98年度檢測結果，29,768則網頁連結均為有效。

3、資訊檢索完整性與便捷性

(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

(1)-1 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比率：

- A. 依據行政院所頒訂之「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會所訂定之「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定，於本局全球資訊網頁規劃建置提供分類檢索服務，機關

網頁資訊標示配合MyEGOV提供分類檢索，符合詮釋資料及分類檢索規範比率達100%。

- B. 全球資訊網頁資訊規劃提供多樣性檢索分類，其中「主題分類」係依機關資訊內容主題導向分類服務民眾及公務同仁，「施政分類」係依機關業務功能導向分類服務公務同仁，「服務分類」則依據民眾服務導向分類，以生活化的方式進行檢索服務一般民眾。
- C. 網際網頁9項主題網頁資訊，均提供「主題」、「施政」及「服務」等三類分類檢索標示：

主題分類	施政分類	服務分類
510 財政稅務	460 關務 461 關務規劃 462 通關程序 463 查緝走私 465 退稅保稅 466 燈塔及助航設備 46Z 其他	I00 公共資訊 I10 政府財政 I20 政府統計 I30 政府採購 I50 政府出版 I60 資訊服務 IZ0 其他

(1)-2 檢索服務便捷度：

- A. 全球資訊網頁提供「全文檢索」功能，並已建置檢索功能說明、檢索功能使用範例之網頁資料，以提供民眾網頁搜尋詳盡使用說明(<http://search.customs.gov.tw/hysearch/help.htm>)。
- B. 網頁提供「全文檢索」功能，民眾可以一般熟悉之關鍵字詞做「簡易查詢」，另提供具同音、容錯、自然語言處理、跳字查詢之「進階查詢」功能，使民眾可以依不同的查詢需求檢索網頁資訊。
(http://search.customs.gov.tw/hysearch/cgi/p_gen.exe?home=index)。
- C. 「主動公開資訊」主題網頁內，提供完整的聯絡資訊，讓民眾如在網頁內搜尋不到想要的資訊時，尚能有其他便利的洽詢替代管道。
(<http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=33472&ctNode=12264>)
- D. 全文檢索資訊過多時，提供「分頁方式」檢索，並可由查詢者自行訂定檢索結果每頁顯示之筆數及排列方式。
(<http://210.69.119.3/cgi-bin/search/query.cgi>)

(二) 線上服務及電子參與

1、線上服務量能擴展性

(1) 線上服務提供及使用情形

(1)-1 線上服務量能

(1)-1-1 線上服務項目數成長率：依計算式【(本年度提供線上服務項目數 10-上年度提供線上服務項目數 8) / 上年度提供線上服務項目數 8】 $\times 100\% = 25\%$ 。

97 年度線上服務項目計有便捷貿 e 網、網際網路報關、網際網路繳稅、EDI 線上扣繳稅費、規費徵收電腦化、線上申辦(免憑證)、書表下載及線上報關委任申辦等 8 項。

98 年度新增線上參訪預約、機關會議室預約等 2 項，累計提供線上服務項目總數增為 10 項。

(1)-1-2 98 年度新增線上服務項目：

A. 線上參訪預約(提供外部顧客服務)：

機關團體參訪活動改於網路預約，減少發文數量並加速辦理效率，98 年度已辦理 9 件。

B. 機關會議室預約(提供內部顧客服務)：

局本部會議室、多功能訓練教室及禮堂使用，採用線上預約申請，簡化人工登記作業。

(1)-1-3 現有線上服務項目量能擴增：

A. 「便捷貿 e 網」電子單證核銷比對項目，陸續增加經濟部國貿局「小汽車及其底盤關稅配額證明書」、經濟部國貿局「進口產地證明書」及經濟部工業局「申請修造船隻所需器材用途證明」等 3 項。

B. 線上申辦(免憑證)服務項目，原提供 91 項服務，98 年新增自由貿易港區事業辦理年度盤點報備、申請年度盤點日提前或展延、申請展延送盤存清冊及結算報告表等服務項目共計 3 項，累計線上申辦服務項目達 94 項。

C. 書表下載服務，98 年度計增加「定期存款單質權設定覆函」、「質權設定通知書」及「報關業者書表專區」共 27 項表單。

(<http://taichung.customs.gov.tw/lp.asp?a=lp&CtNode=12692&CtUnit=1640&BaseDSD=7&nowPage=1&pagesize=30>)。

(1)-1-4 於 MyEGov 提供線上服務：

以關稅總局名稱登錄於「我的 E 政府政府入口網」/線上申辦/行政院/財政部/關稅總局項下，提供服務。

(<http://category.www.gov.tw/category/default.aspx?cateitem=gov1&catetab=onlineformapply2>)

(1)-1-5 隱私權保護情形：

依據「電腦處理個人資料保護法」之規範，訂定「財政部台中關稅

局資訊服務站隱私權政策」，以保護線上申辦使用者的權益。

(1)-2 線上服務推廣績效

- (1)-2-1 利用辦理進出口廠商知性之旅、報關業座談會及保稅業務人員講習會等各種為民服務場合進行推廣宣導，提高民眾使用率。98 年度計舉辦 4 場次。
- (1)-2-2 彙整電匯劃撥退還保證金、網路繳稅、規費徵收電腦化作業等服務之申請資格、業務規定及較常洽詢的問題等宣導資料，集中建置於網站，便利民眾經由網路點閱查詢服務措施的資訊。
(<http://taichung.customs.gov.tw/lp.asp?ctNode=12223&CtUnit=1446&BaseDSD=7>)。
- (1)-2-3 網路線上申辦案件，98 年度共計處理 1,309 件，較 97 年度 1,154 件，成長 **13.43%**。
- (1)-2-4 網際網路繳稅作業，98 年度使用案件數計 1,196 件，較 97 年度 436 件成長 **174.31%**。
- (1)-2-5 網際網路報關申辦案件，98 年度共計辦理 736 件，較 97 年度辦理 145 件成長 **407.6%**。
- (1)-2-6 EDI 線上扣繳稅費作業，98 年度使用案件數計 26,531 件，較 97 年度 16,528 件成長 **60.52%**。

(1)-3 電子表單簡化績效

(1)-3-1 簡併書表下載服務項目：

- A. 98年3月合併「連線出口報單更正申請書」及「連線進口報單更正申請書」為「連線進/出口報單更正申請書」。
- B. 98年4月，重新檢討「書表下載」區提供之書表內容與項目，經各單位研議後，簡併本局自行提供書表下載項目4項。

(1)-3-2 統一電子表單格式：

提供表單之網頁已依研考會所訂定之「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」規定，建置符合詮釋資料及分類檢索規範之服務分類，便利民眾更方便尋找及使用電子表單。

(1)-3-3 於 MyEGov 提供線上表單下載：

以關稅總局名稱登錄於「我的E政府政府入口網」/表單下載/行政院/財政部/關稅總局項下，提供服務。

(<http://category.www.gov.tw/category/default.aspx?cateitem=gov1&catetab=onlineformapply2>)

2、電子參與多樣性

(1) 電子參與多元程度

(1)-1 提供民眾意見反映及討論區及電子參與方式

(1)-1-1 設置 3 項意見反映及討論區，逐案列管回應：

A. 民眾意見信箱：

網頁設置民意電子郵件信箱，訂有「台中關稅局網站民意信箱電子郵件處理作業規定」，98年度辦理70件。

(<http://taichung.customs.gov.tw/outweb/webform.asp?mailboxindex=9>)

B. 民意論壇：

提供民眾在「民意論壇」發表意見及討論機會，98年已有10位民眾於論壇發言，均獲本局妥善之回應。

(<http://taichung.customs.gov.tw/sp.asp?xdURL=bbs/ArticleList.asp&bId=11>)

C. 民眾參與及建議提案：

訂定「台中關稅局民眾參與及建議提案獎勵要點」，並公開於本局全球資訊網頁，98年度受理1件，並以專函回覆。

(<http://taichung.customs.gov.tw/ct.asp?xItem=31121&CtNode=12179>)。

(1)-1-2 提供 2 種電子參與方式，並獲民眾踴躍參與：

A. 網路投票：

開放轄區報關、運輸、倉儲等相關業者網路票選本局服務楷模(<http://taichung.customs.gov.tw/lp.asp?ctNode=12603&CtUnit=1296&BaseDSD=33>)，總計有25,143民眾透過網路參與網路投票。

B. 民意調查：

網頁首頁設置「網路問卷調查」專區，98年度計陸續辦理2次問卷調查，開放上網民眾填寫，並可於線上立即觀看統計結果：

a. 為民服務問卷調查：

於98年3月1日至6月30日辦理，調查民眾對於「服務場所之各項設施」、「承辦人員的服務態度」之滿意度，總計286人次於線上投票。

b. 線上申辦滿意度問卷調查：

97年7月17日起開始辦理，調查民眾對於「線上申辦服務」之滿意度，截至98年12月31日總計127人次於線上投票。

三、「創新增值服務」構面

廣納業者建言，積極創意推動，建構現代化海關

緣起：財政部李部長98年第9次財政部業務會報中指示，各機關應落實三變（即觀念、態度、方法要變）及三快（反應、動作、成長要快）運作業務，其意涵為各機關應積極快速回應民眾需求，依需求檢討為民服務工作且進行改良增值。98年度本局除了持續提升服務效能外，在觀念上「由被動轉變為主動」—主動且密集邀請轄區業者座談共計9次；態度上「由保守轉變為積極」—多元且積極研議採納報關業、運輸業、貨棧業、進出口廠商及配合機關建議；推動方法上則由「由傳統轉變為創意」—採用靈活新穎手法推動實施建議案。

本局以「快速的反應」、「快速的動作」回應業者需求，完成了延長空運出口貨物夜間放行時間、增設駐中港加工出口區服務地點、改善C3出口報單收單流程，推動清泉崗機場空運貨物出口通關等各項創新增值作業，以追求服務價值與便民程度之「快速成長」，以建構「服務、便捷、安全、廉能、與國際接軌」的現代化海關。

提供創新服務情形：

（一）有價值的創意服務：

1、服務時間彈性調整：

(1)延長局本部空運出口貨物夜間進倉放行時間，減輕業者特驗費負擔：

為回應97年10月份「局長與報關業者有約」中業者建議「局本部收受空運出口貨物請免收特驗費」案，主動研議函報關稅總局核示後，98年3月2日起，局本部受理空運一般出口貨物進倉通關放行時間，由晚間21時延長至24時整，該時間內報關放行之抽中查驗貨物得免徵特別驗貨費，減少業者負擔。

(2)假日門市：

春節、端午節等連續假期，業者無須事先提出申請辦理通關，由本局派員輪值處理，提供假日門市，以確保通關運作順暢。

(3)颱風期間服務不打烊：

8月份莫拉克風災政府宣布全台停止上班期間，出口、驗貨及稽查單位同仁停止休假，冒著風雨返回工作崗位，為颱風期間急需辦理出口通關之廠商服務，獲台中縣報關商業同業公會致函感謝。

2、服務地點延伸：

(1)台中港經濟部加工出口區中港園區佔地廣達177公頃，為國

內現有四個加工區之最，設立以來共計58家廠商進駐，97年園區事業整體產值高達新台幣506億餘元。為回應經濟部加工出口區管理處反映，並配合區內事業日益成長業務，規劃設置駐中港加工出口區辦公室，並於98年3月31日揭牌成立，提供區內事業服務。

- (2)為回應97年第2次報關業、運輸業、貨棧業及貨櫃集散站業者聯合座談會建議「開辦貨櫃集散站自主管理專責人員培訓課程」案，專案協助中華民國貨櫃儲運事業協會於98年1月6日至8日假中國貨櫃股份有限公司台中港會議室舉辦「貨棧、貨櫃集散站自主管理專責人員講習」，由資深同仁擔任講師，且由局長擔任專題講座，方便轄區貨櫃集散站自主管理人員取得專責人員資格，並增進業務專長。

3、服務項目改造：

- (1)改善出口C3（貨物查驗通關）報單收單流程：

為回應98年1月份「局長與報關業者有約」中業者建議「C3出口報單出口課收單後立即送驗貨課，避免因送單派驗時間落差增加特驗費負擔」案，檢討現行作業，出口報單如經電腦篩選抽中C3查驗通關後，需先由位於局本部1樓之業務二組人員收單後，報單封送2樓查驗組建檔派驗，可能因派驗時間落差，業者需另外負擔特驗費1,300元，從而研議調整自98年4月20日起，出口報單如經電腦篩選抽中C3查驗者逕由查驗組收單後立即建檔派驗，簡化作業程序。

- (2)改善助航服務費繳納證明書列印方式：

為回應台中縣船務代理商業同業公會反映「黑白列印之助航服務費繳納證明書屢被誤認為偽造，造成不便」案，研議提報關稅總局獲同意後，原依關稅總局公告以A4單張黑白（單色）列印之航服務費繳納證明書，改以彩色列印，解決業者困擾。

- (3)規劃「清泉崗機場空運貨物出口通關作業」客製化服務：

為回應中科國際物流股份有限公司與航空業者建議「利用包機行李艙剩餘空間載運貨物出口」案，因囿於台中航空站尚無倉棧供存放進出口貨物，無法開辦貨物出口通關作業，經積極規劃台中航空站建置倉棧前空運出口作業權宜措施，包括完成修正作業規定、完成與航空公司電腦通關連線測試、召集業者召開「台中航空站空運一般貨物一段式通關作業會議」研議推動方案等；目前正協助位於中部科學工業園區之中科國際物流股份有限公司申請設置「場外航空貨物集散站」，以利清泉崗機場空運貨物出口通關作業之開辦，預計於99年度起實施。

4、服務方法創新：

(1)建立與報關業密集溝通平台：

改變以往各關稅局一年只舉辦2次「報關業、貨棧業、貨櫃集散站業者聯合座談會」作法，自97年9月起主動邀請或依業者需求，密集舉辦「局長與報關業者（資方代表）有約」活動，98年度共舉辦座談會8次，除就通關疑難於會中溝通解決外，對於業者之建言即時研議，且追蹤歷次會議決議之後續辦理情形，推動創新加值服務。

(2)採用「區域人力運用中心」手法推動創新服務：

單位的歸屬雖宜以業務屬性為主，但考量本局人力受限及方便人力集中靈活運用，研議中港加工出口區派出單位不歸屬距離局本部地理位置甚遠之台中縣潭子鄉加工出口區支局，而改採「區域人力運用中心」手法，繼97年10月5日指派位於局本部且業務性質相近之保稅組業務一課代管擬成立之中港加工出口區派出單位外，並於98年3月31日完成該辦公室之進駐，發揮人力運用效能。

5、其他創新服務樣態：

舉辦「專責報關人員獎勵」活動，核定10人獲選，由局長頒發獎狀公開表揚，以提升報關人員榮譽感，並促進雙方合作氛圍。

(二)服務措施延續性及標竿學習效益：

1、創意服務措施成為機關標準服務，訂定標準作業流程：

(1)延長局本部空運出口貨物夜間進倉放行時間並免收特驗費案、出口C3（應審應驗）報單改由查驗組收單案等措施，均發布業務公告或新聞稿，積極推動。

(2)配合推動「清泉崗機場空運貨物出口通關作業」，修正「台中關稅局空運一般出口貨物一段式通關作業規定」，並予公告週知。

(3)空運出口貨物夜間進倉放行作業、出口C3（應審應驗）報單由查驗組收單、中港加工出口區辦公室相關業務規定與辦理程序，均已納入工作手冊，建立服務標準，落實執行。

2、創意服務措施持續檢討改善：

中港加工出口區辦公室成立初期，原隸屬保稅組業務一課業務二股，並無單位主管駐守督導，多數公文需送回局本部決行，耗費時間。後經重新規劃辦公室配置，保稅組查核課辦公場所移往中港加工出口區辦公室，98年7月1日起，中港加工出口區外派業務單位組織由「保稅組業務一課業務二股」提升改隸「保稅組查核課」，正式辦理獨立通關，以加速作業效率。

3、創意服務擴散效果：

為多元管道傾聽報關從業人員心聲，除舉辦「局長與報關業者（資方代表）有約」座談會外，98年7月20日更與台中縣報關服務職業工會（勞方代表）舉行座談會，深入瞭解並解決報關從業人員業務執行困難，為各關稅局首創之舉。

(三) 服務措施執行方法效能性

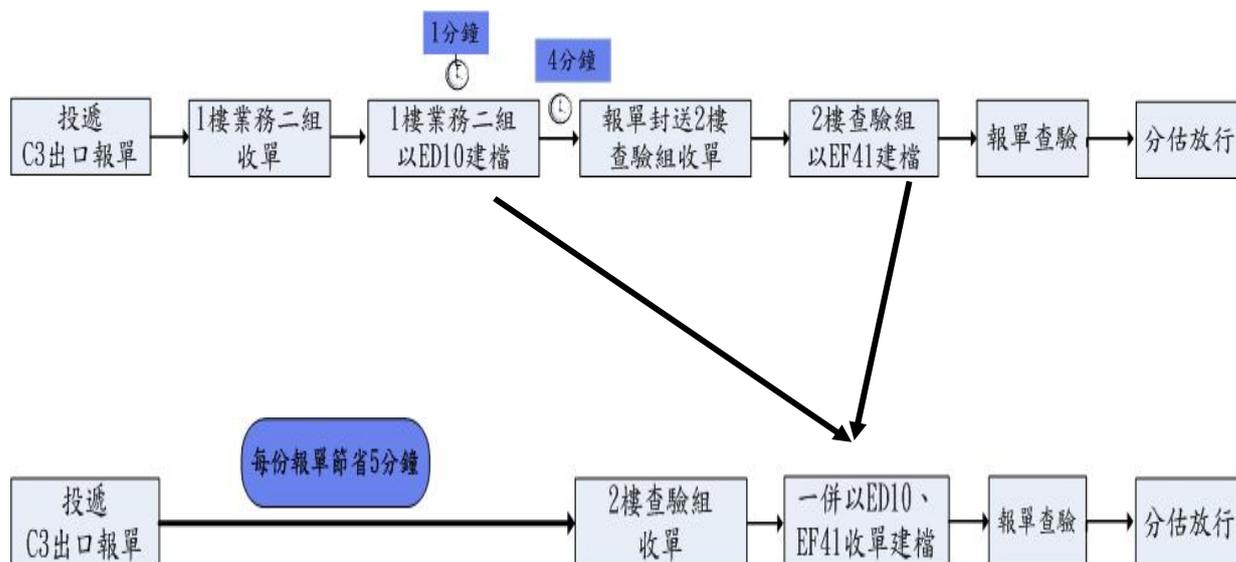
1、延長局本部空運出口貨物夜間進倉放行時間之效能性：

98年3至12月局本部晚間9至12時放行之空運出口貨物案件計316份，其中C3（抽中查驗）報單計273份，因本局延長放行時間後皆屬於正常上班時間內放行報單，得免收取每份報單特驗費1,300元，共減少廠商支出35萬4,900元。

2、出口 C3（貨物查驗通關）報單收單流程改善效能性：

改善前：業者投遞報單後，由1樓業務二組人員處理後，尚須送2樓查驗組處理。

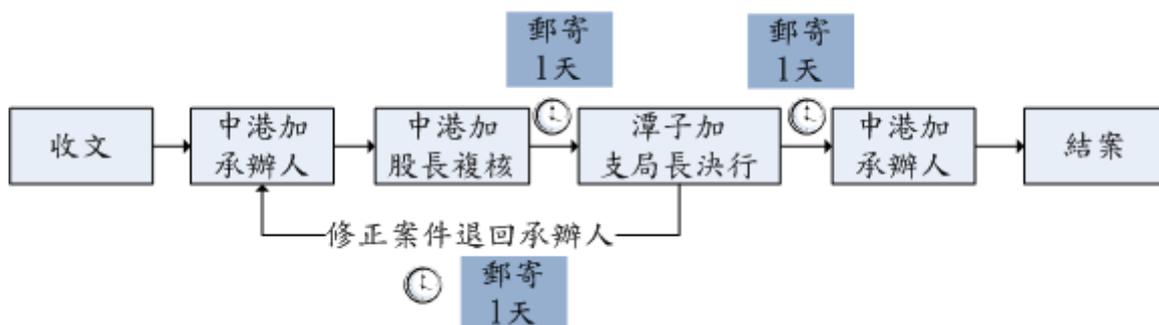
改善後：統由2樓查驗組人員直接收單，且併於相關2項電腦系統畫面登錄建檔，不僅減少報關業者往返奔波，也有助本局人力整合運用，依每份報單縮短業者等待處理時間約5分鐘計算，98年5至12月C3出口應驗報單共計18,537份，共計節省業者等待處理時間789小時（ $18,537 \text{份} \times 5 \text{分} / 60 = 1,545 \text{時}$ ）。



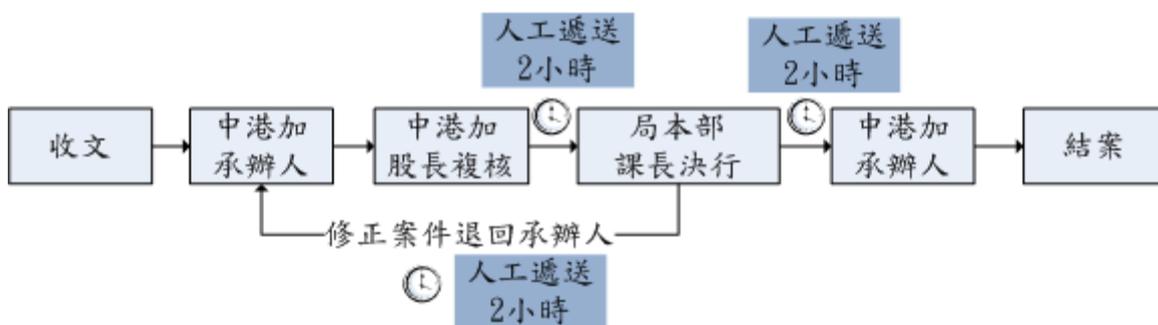
3、採用「區域人力運用中心」推動中港加工出口區辦公室設立之效能性：

如未採用「區域人力運用中心」手法：

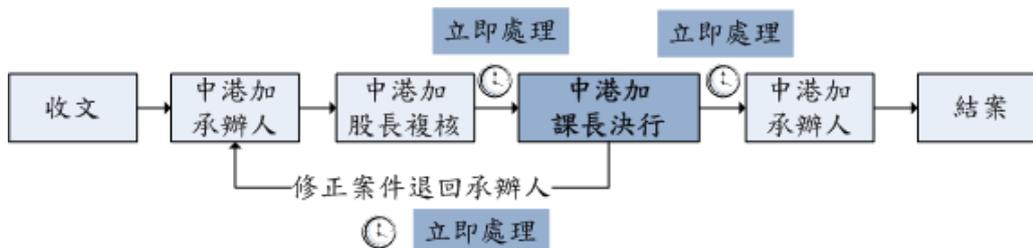
依據組織編制原則，中港加工出口區派出單位應隸屬於潭子鄉加工出口區支局，其距離中港加工出口區車程距離約22公里，中港加工出口區派出單位各類案件承辦人處理後，均需郵寄至加工出口區支局，由支局長決行後寄回，平均處理時間為2天，若需退回承辦人修正案件，則更超過2天：



第1階段：採用「區域人力運用中心」手法，98年3月31日起，中港加工出口區派出單位隸屬於局本部保稅組業務一課，兩地距離約0.2公里，案件處理可由局本部課長決行，平均處理時間縮短為0.5天：



第2階段：調整辦公處所與組織編制，98年7月1日起，中港加工出口區派出單位改隸位於中港加工出口區辦公室之保稅組查核課後，絕大多數案件可由查核課課長立即決行結案：

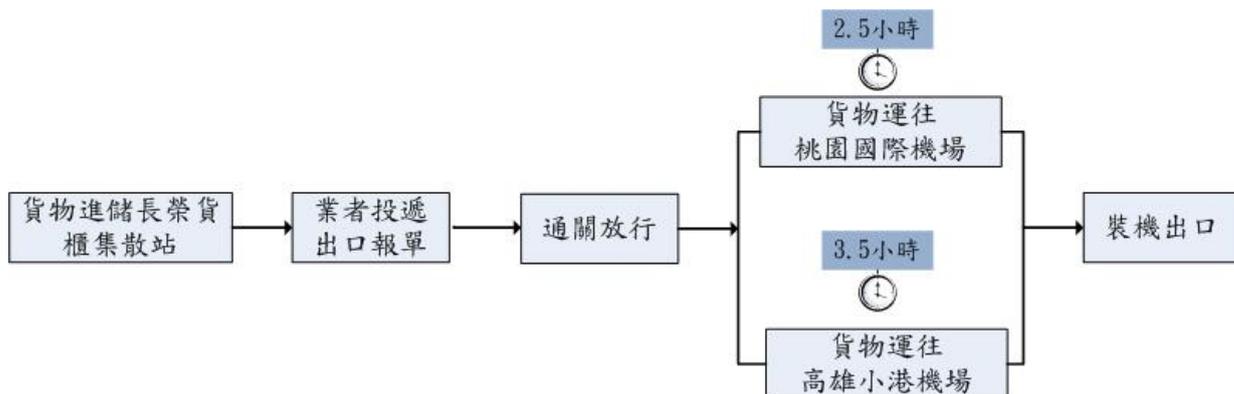


度

中港加工出口區進區報單603件、出區報單1,904件，隨著景氣逐漸回溫，兩岸間經濟往來日趨密切，園區業務勢將快速成長，本局提前完善規劃，中港加工出口區辦公室未來勢將提供廠商更多諮詢與通關服務。

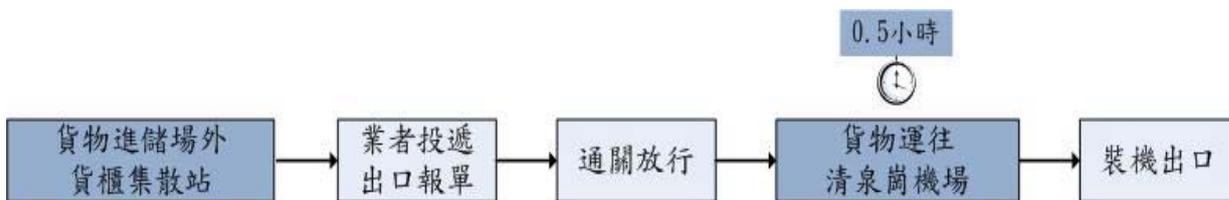
4、清泉崗機場空運貨物出口通關作業效能性：

現行作業：空運出口貨物進儲長榮貨櫃集散站，通關放行後，貨物運往桃園國際機場或高雄小港機場裝機出口，運送時間約為2.5小時或3.5小時。



清泉崗機場空運貨物出口通關作業實施後：

空運出口貨物可進儲清泉崗機場場外貨櫃集散站，通關放行後，貨物直接運往清泉崗機場裝機出口，以位於中部科學工業園區之中科國際物流貨櫃集散站至清泉崗機場運送時間計算，僅為0.5小時，每批貨物可節省2至3小時。



參、未來努力方向

海關是國家對外服務的第一道窗口，提供進出口貨物與中外旅客入出境通關服務。隨著全球經貿趨勢與資訊發展，充分滿足業者與民眾需求，並提升行政效率與服務品質，係現代化海關追求之信念與無可旁貸之責任。98年度本局在財政部長官支持下，升列一等關稅局，顯示本局各項業務量已與其他關稅局並駕齊驅，未來的發展也將邁入新的里程。本局仍將本著「三變」、「三快」理念，規劃更多具「高度、深度、廣度」的措施，持續推動下列各項為民服務重點工作，提升服務品質，進而提升國家競爭力，建構一個「服務、便捷、安全、廉能、與國際接軌」的現代化海關。

一、持續改進通關作業流程，建構無障礙通關環境

檢討各項業務、鬆綁關務法規、消除通關障礙、縮短通關時間，並配合總局「關港貿單一窗口」計畫期程，塑建「一次申辦、全程服務」之通關環境。

二、推動查驗技術現代化，與全球貿易安全接軌

本局已建置緝毒犬管理中心，將成立緝毒犬隊，並配合 X 光貨櫃檢查儀執行非侵入性檢查。另並規劃可疑貨櫃拆櫃檢查區、建立貨物移動安全機制，全面推動查驗技術現代化，落實與全球貿易安全之接軌。

三、落實風險管理制度，提升機關效能

賡續舉辦在職教育訓練，落實風險管理理念，實施查緝績效管理制度，並推展至組織管理、網路安全機制，以確保國課、提升查緝績效，同時提升通關作業之效能。

四、因應兩岸大三通，擴張清泉崗機場業務

配合兩岸大三通政策開放，清泉崗機場飛航航線與入、出境旅客數均持續成長。為切合民間業界開辦貨物通關業務需求，本局將持續研議創新加值服務，共同促進中部地區經貿發展。

五、運用知識管理，落實推動組織學習

積極導入知識管理理念，建構知識管理系統 (KM)，並落實推動組織學習，促進內部知識流通，提升同仁獲取知識效率，增進關員專業素養，並培育人才，鼓勵同仁主動創新，建構優質服務環境。

六、全員力行公務行銷，型塑優質形象

加強與媒體互動、增進與中部地區相關機關及優良廠商互動；提升機關向心力、深化同仁服務理念，鼓勵全員參與行銷，共同型塑機關優質形象。

七、改善辦公及洽公環境，照顧外部與內部顧客

本局自 65 年成立以來，業務量逐年成長，人員亦隨之增加，因應辦公空間不足，本局將配合組織改造期程，新建海關辦公大樓，提供完善服務環境，達成「服務要好、效能要高、工作要快樂」的目標。

肆、附件

附件 1

台中關稅局 98 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
一、提升服務品質，深化服務績效 (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1. 提供並更新核心設施(如櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施、申辦書表和填寫範例)。	總務室	提供安全、衛生、環保的設備供洽公民眾安心使用。	更新保稅組、總務室企考股與資訊股、稽核課、機動巡查隊等 5 處辦公室 OA 設備。
	2. 提供並更新一般設施(如服務台、書寫台、電腦、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品)。	總務室	預期民眾對機關整體洽公環境滿意度達 80% 以上。	1. 擴建 2 樓、中科園區、中港加工出口區等地之會議室或會客室。 2. 增設 2 樓傳真機 1 部。 3. 9 月更新 2 樓通關查詢區 OA 設備。 4. 「為民服務問卷調查」，民眾對於「洽公環境滿意度」，平均滿意度為 88.63%。
	3. 更新老舊標示牌、指示牌，並提供雙語(或多語)標示服務。	總務室	標示正確，方便洽公民眾辨識。	1. 4 月配合組織調整，更新各樓層單位標示牌、經辦業務項目標示、配置圖。 2. 5 月修訂「人民依關務法規申請案件處理期間表」標示牌。 3. 6 月簡併單一窗口，修正標示牌。
	4. 妥適調整申辦動線及通關流程。	各通關單位	符合民眾使用習慣。	1. 4 月 20 日起 C3 出口報單改由查驗組直接收單。 2. 7 月 29 日建置清泉崗機場海關服務中心。 3. 98 年 7 月 1 日起中港加工出口區「保稅組業務一課業務二股」提升改隸「保稅組查核課」。
	5. 加強菸害防治宣導。	總務室	打造無菸健康洽公環境。	2 月 10 日起各樓層盥洗室張貼菸害防治小語。
	6. 推動環保標章制度及節能減碳政策。	各單位	建構綠色採購機關，並達成機關用電量(EUI)低於同類型機關學校用電指標基準值之標準。	1. 2 月 10 日起各樓層盥洗室張貼節能守則。 2. 採購綠色環保標章及節約能源標章之電器用品冰箱 2 件。

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
(二) 建立服務人員專業、親切、具責任主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。	1. 推行走動式服務人員，主動協助民眾申辦、導引服務。	各通關單位	預期民眾對臨櫃服務禮儀滿意度達 80% 以上。	1. 按月填報輪值表與服務紀錄表，98 年度提供服務 296 次。 2. 臨櫃人員服務滿意度調查，平均滿意度為 90.46 %。
	2. 按月實施電話禮貌測試，測試結果定期於內網公布。	總務室	電話禮貌測試結果達「優良」。	1. 截至 12 月 31 日總局電話禮貌測試 9 次，成績「優等」。 2. 截至 12 月 31 日本局九等稽核測試 21 次，成績為「優級」。
	3. 推動「一次告知單」服務。	各通關單位	免除民眾申辦案件來回補件。	將一次告知單服務列入為民服務評鑑重點，本年度各單位已確實使用 146 次。
	4. 辦理業務 Q&A 題庫測試，提升服務人員問題回應正確率。	總務室 各通關單位	測試 15 人以上，服務人員問題回應正確率達 90% 以上。	截至 98 年 12 月 31 日本局九等稽核測試各單位 38 次，正確度達 98.53%。
	5. 定期查訪所轄報關業、運輸業、貨棧業、進出口業者，宣導政策及蒐集民意。	業務二組 政風室	預計查訪 7 次。	截至 98 年 12 月 31 日會同查訪 16 次。
(三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。	1. 機關網站張貼新聞稿宣導相關法令或服務措施。	各單位	透過施政宣導提高民眾瞭解機關施政及服務內容。	截至 98 年 12 月 31 日發佈新聞稿 84 則。
	2. 查緝成果統計資料按季發布新聞稿。	法務室		1. 98 年 2 月 27 日機動巡查隊查獲有害事業廢棄物 64 公噸，召開記者會。 2. 98 年 3 月 24 日機動巡查隊緝獲進口仿冒鞋，召開記者會。 3. 98 年 10 月，登載 97 年重大緝私成果於網頁。 4. 11 月 30 日緝獲申報委託加工出口布料，卻以紙捲矇混走私案，召開記者會。
	3. 建立「電子報訂閱系統」，主動提供各項業務。	總務室	主動提供施政資訊。	截至 98 年 12 月 31 日 1 樓 LED 跑馬燈提供最新資訊 213 則。
	4. 針對海關實施新政策辦理說明會、講習會及政策宣導會。	各通關單位、 總務室	預定辦理 2 場，使民眾瞭解海關新措施。	98 年 1 月 15 日 台中航空站空運一般貨物一段式通關作業會議，業者 26 人參加，達成結論 2 點。

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
	5. 配合政府重要政策及海關重点工作，加強各項宣導措施。	各通關單位、總務室	提供關務資訊，加深民眾對海關業務之認知與瞭解。	舉辦進口產地證明書電子化說明會、推動優質企業認證及管理機制宣導會、推動優質經貿網絡計畫暨世界銀行經商環境評比問卷填表說明宣導會等3場。
(四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	1. 邀請相關業者舉辦施政宣導會、座談會。	各通關單位 總務室	配合業務需要舉辦宣導會，加強與業界溝通並宣導施政措施，預計辦理5次。	1. 1月15日自由貿易港區與物流中心關務座談會。 2. 局長與報關業者有約6次。 3. 局長與報關職業工會座談會1次。 4. 12月3日優質經貿網絡計畫暨世界銀行經商環境評比問卷填表說明宣導會。
	(1) 業務二組：報關、運輸、倉儲業者聯合座談會。		調訓現職專責人員，宣導更新之作業規定及法令規章。	1. 98年6月26日第1次報關運輸貨棧及貨櫃集散站業聯合座談會。 2. 98年12月24日第2次報關業、運輸業第2次報關運輸貨棧及貨櫃集散站業聯合座談會。
	(2) 保稅組：保稅業者座談會。			98年11月25日業務二課舉辦園區保稅專業人員座談會「年底盤點經驗分享」。
	(3) 加工出口區支局、麥寮支局：轄區業者座談會。			截至98年12月31日止共舉辦8次。
	(4) 總務室：進出口廠商座談會。			98年4月7日、7月22日各辦理1次。
	(5) 稽查課：自主管理貨棧、貨櫃集散站專責人員在職訓練。			1. 98年1月6日至8日貨棧貨櫃集散站自主管理專責人員講習，本局同仁擔任講師，講授關務法規及通關作業實務。 2. 98年8月13日舉辦專責報關人員及自行報關人員講習。 3. 98年11月24日舉辦稅則分類原則與稅則分類常見錯誤案例講習會。
2. 結合其他機關或公會活動，宣導便民措施及政策法令。	各單位、總務室	增進他機關業務人員海關專業知能，提升服務效能。	1. 截至98年12月31日止同仁擔任其他機關訓練講習或說明會、宣導會講座計17梯次。 2. 9月成立通關服務團，計提供服務4次。	

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
	3. 提供院校或團體教學觀摩活動。	總務室	預計接待參訪團體 10 梯次以上。	截至 98 年 12 月 31 日接待大專院校或團體教學觀摩活動 21 梯次，914 人次。
	4. 不定期探訪社福機構或貧困人士。	慈愛社	本年預計辦理 3 次公益活動。	1. 「揮毫顯熱情、關懷植物人」春聯義賣。 2. 洽請創世基金會台中分會於 1 樓服務中心設置發票捐贈箱。
(五) 積極推展機關服務作為之認同及獎項殊榮之肯定。	1. 擴大推動緝毒犬業務，實施貨物及人員非侵入性檢查。	稽查課、總務室	善用風險管理理念，達成查緝目標並避免擾民。	98 年 5 月緝毒犬管理中心修繕工程完工。
	2. 規劃參與政府服務品質獎。	各單位、總務室	藉由參獎激勵，提供創新服務。	成立「提升服務品質推動小組」，召開會議 3 次，檢討推動與評鑑事宜。
	3. 建立區域人力運用中心。	人事室	靈活運用人力，加強服務商民。	1. 2 月 13 日召開「研商本局稽查課第五、六股改由中科課代管事宜會議」。 2. 2 月 19 日發布「97 年度人力評鑑」報告。 3. 3 月 2 日稽查課第五、六股由中科課代管試辦 1 個月。 4. 98 年 8 月 17 日起業務二組緝案處理課改由法務室代管。
二、便捷服務程序，確保流程透明 (一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。	1. 持續整併單一窗口。	各通關單位	預計簡併 4 項單一窗口數。	5 月 19 日召開「單一窗口簡併會議」，完成簡併 4 項。
	2. 建置知識倉儲系統、全方位蒐集相關資訊，提供同仁業務查詢參考。	各單位、人事室	同仁資源共享，創造資訊附加價值。	1. 1 月 8 日發布「專業人才培植及運用要點」。 2. 截至 98 年 12 月 31 日止，辦理驗貨分估專業智能訓練 23 場次，參加 1,089 人次。通識智能訓練 13 場次，參加人次 574 人次。資訊作業智能訓練 18 場次，參加人次 374 人次。
(二) 澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	1. 隨時檢視修訂工作手冊，建立標準作業流程。	各單位	預定修訂各單位工作手冊項目 20 項以上。	截至 98 年 12 月 31 日止各單位修訂工作手冊項目 84 次。

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
	2. 核心業務建置 SOP 流程圖或檢核表，登載內部網站。	各單位、總務室	預定建置 20 項以上。	1. 主動向財政部索取「關務相關法規輯要」，1 月 22 日分送外勤同仁隨時查閱使用。 2. 2 月 19 日內部網站「工作手冊」專區增列本局各單位標準作業流程 SOP 計 42 項，提供新任職務同仁快速學習。 3. 4 月份起業務一組實施「分估作業逾 3 個工作天案件統計表」，對於進口報單分估流程逾 3 日案件，需每週陳報組長督導並協助解決，以加速分估效率。
	3. 檢討分層負責表。	各單位	降低授權層級，簡化工作。	98 年 6 月完成，並配合組織調整全版檢視修正。
	4. 賡續推動電匯劃撥退還押款作業。	進口課、總務室	預定電匯劃撥退還押款作業比率達到 80% 以上。	1 月至 12 月退押案件 6713 件，電匯劃撥退還押款案件計 5026 件，比率為 74.87%。
	5. 推動規費電腦徵收電腦化。	各通關單位	預定電腦規費徵收比率達到 30% 以上。	98 年 1 月比率為 23.6%，12 月比率達到 30.13%。
	6. 賡續推動網際網路繳稅。	進口課、	網際網路繳稅成長率 5% 以上。	1. 3 月 16 日出口推廣貿易服務費納入該系統。 2. 7 月起台塑工業股份有限公司以「網際網路稅費繳納」繳納助航服務費。 3. 98 年度網際繳稅案件數較 97 年度成長 174.31%。
<p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證騰本之必要性，並予以減量；配合推動電子騰本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子騰本認證之比例。</p>	1. 推展以電腦訊息代替書面表格申辦作業。	各通關單位	簡化流程並縮短申辦案件處理時間。	1. 98 年 1 月 1 日起實施「簡化海運轉口貨櫃(物)」通關程序。 2. 98.4.1 新增書表下載項目「定期存款單質權設定覆函」與「質權設定通知書」等 2 項。 3. 98 年 6 月 1 日起，國貨復運進口核銷無紙化作業，增加 B9(保稅廠出口)案件。 4. 98 年 4 月 2 日起實施「線上參訪預約」。

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
	2. 適時檢討各類申辦案件作業流程、辦理時限及作業規定。	各單位	提高申辦案件採用電子謄本核銷比例。	1. 3月2日起，空運一般出口貨物受理收單時間由21時延長至24時。 2. 5月22日起保稅工廠及加工出口區之保稅貨物以B2報單進儲中科物流中心後，於駐中科辦公室通關放行後得以D5報單空運出口，試辦6個月，12月22日起延長試辦6個月。 3. 設計「台中關稅局公文傳遞順序表」，改善送文作業。 4. 98年8月20日進口、出口、轉運及保稅貨物辦理押運作業予以簡化，憑報單或准單之放行通知所附帶條件辦理，免另行填具押運申請書。 5. 98年9月10日訂定「稽查組稽查三課緝獲毒品案件處理程序」。
	3. 推動便捷貿易網電子閘門認證機關連線。	各單位		1. 98年1月1日起「小汽車及底盤關稅配額證明書」單證比對。 2. 98年4月1日「申請修造船舶所需器材用途證明」單證比對。 3. 98年8月26日實施進口產地證明書電子化。
	4. 推動內部辦理案件各類紙本書表減量業務。	各單位		1. 98年1月1日起差勤電子表單單軌作業。 2. 98年1月同仁子女教育補助費內網申請。 3. 98年4月1日起個人綜合所得稅扣繳憑單由內網薪資查詢系統自行列印。 4. 98年4月25日起內部網站「本局行事曆」及「會議室預約」系統啟用。
(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權	1. 於辦公處所及本局網站公布標準處理流程，承辦單位及電話。	總務室		1. 5月修訂「人民依關務法規申請案件處理期間表」，並修正標示牌。 2. 配合組織調整修訂網站承辦單位電話。

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	2. 網際網站增設 PDA 版。	總務室	增加提供案件承辦資訊種類。	98 年 1 月 1 日網際網站已增設 PDA 專區。
	3. 網際網站提供海運通關資料庫查詢服務，供民眾查詢通關流程。	總務室	增加提供案件查詢管道。	1. 98 年 8 月 12 日「統計資料庫查詢」改版。 2. 網際網頁提供已核定之進口貨物稅則預先審核案例。
	4. 提供現場、電話及網路線上申辦系統等多元查詢管道並主動通知申請人處理程序。	各單位	提升案件處理流程主動回應程度。	各通關單位人員熱誠提供廠商蒞局現場諮詢，協助解決通關業務問題。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係 (一) 建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	1. 訂定「台中關稅局網站民意信箱電子郵件處理作業規定」、「處理人民陳情案件作業規定」等民眾意見處理機制。	總務室	訂定標準作業規範，建立有效且快速的回應處理機制，提升服務品質。	本年度無修訂。
	2. 定期演練並繕具模擬演練檢討報告。	各單位		5 月完成業務一組、業務二組、稽查組等各 1 次模擬演練，並繕具報告。
	3. 提供現場協談諮商服務並繕具協談紀錄。	各單位		1. 截至 12 月 31 日各單位填報諮詢紀錄表 29 份。 2. 截至 12 月 31 日關務協談 1 次。
(二) 廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。	1. 設置民意信箱、民意論壇、人民陳情案件、民意代表關切案件、局長與民有約等建言管道。	總務室	針對民眾意見及抱怨妥善因應並做後續追蹤。	1. 98 年 1 月 9 日與中科物流成立小組推動 B2、D5 報單同時向本局中科課報關。 2. 局長與民有約 6 次。 3. 民眾參與及建議提案提案 1 件。 4. 民意代表關切案件 35 案。 5. 人民陳情案件 23 案。 6. 民意信箱 70 案。 7. 民意論壇 10 案。
	2. 遴選表揚服務楷模人員。	人事室	民眾外部評鑑，提升本局服務品質，預計辦理 1 次。	1. 98 年 1 月 14 日舉辦第 1 季退休人員歡送茶會。 2. 98 年 2 月 2 日賀歲迎新春節團拜，邀請梧棲鎮藝術文化協會老街樂團蒞局表演。 3. 98 年 3 月 25 日至 4 月 26 日與梧棲藝術文化協會合辦中海關史料展。 4. 98 年 4 月 25 日梧棲老街嘉年華。

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
	2. 遴選表揚服務楷模人員。	人事室	民眾外部評鑑，提升本局服務品質，預計辦理 1 次。	5. 98 年 9 月 23 日表揚服務楷模人員。
	3. 舉辦廠商一日遊知性活動，並鼓勵民眾提案。	總務室	預定舉辦 2 次。	98 年 4 月 7 日、7 月 22 日辦理 2 次。
(三) 建立新聞媒體及輿論快速回應機制，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1. 依據「財政部財經重大事件每日通報制作業說明」辦理通報，以達快速正確回應之要求。	各單位	對可能引發負面影響之新聞，預為因應。	98 年 12 月 25 日辦理稽查組稽查三課「陳偉清先生」案 1 案。
	2. 每日蒐集媒體有關海關報導資料，陳報局長核閱後轉交相關單位研提業務改進措施。	總務室	瞭解輿情反映，適時回應，預計剪報 600 則。	截至 98 年 12 月 31 日剪報 1621 則。
(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	1. 網站建置「申辦業務答詢」(FAQ) 及「民眾意見處理摘要」並隨時更新。	總務室	方便民眾瞭解海關業務。	98 年 5 月 4 日充實外部網站 FAQ 計 13 則，英文網站亦新增 3 則，提供最新業務答詢。
	2. 座談會民眾意見、民眾 E-MAIL 之建議轉化為民服務措施並追蹤執行效益。	總務室	民眾建議轉化為機關服務措施。	1. 依報關業者與局長有約建議改善出口報單 C3 收單流程、助航服務費繳納證明書列印、延長空運出口貨物夜間進倉放行時間。 2. 依問卷調查反映意見修改 D8 報單放行通知單。
(五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	1. 辦理海運業者為民服務滿意度調查。	總務室	預計辦理 2 次。	1. 98 年 6 月完成第 1 次海運業者為民服務滿意度調查。 2. 98 年 9 月完成第 2 次海運業者為民服務滿意度調查。
	2. 辦理空運旅客為民服務滿意度調查。	總務室	預計辦理 2 次。	1. 98 年 6 月 12 日完成第 1 次空運旅客為民服務滿意度調查報告。 2. 98 年 9 月完成第 2 次空運旅客為民服務滿意度調查報告。
	3. 辦理政風問卷調查。	政風室	預計辦理 1 次。	98 年 10 月完成問卷調查統計分析報告。
	4. 問卷調查服務滿意度趨勢分析及檢討。	總務室、政風室	依據調查結果改進服務缺失。	1. 業者通關疑問或意見反映專函答覆 14 案。 2. 修改 D8 報單放行通知單。

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
四、豐富服務資訊，促進網路溝通 (一)主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	1. 充實更新網站「政府資訊公開」專區。	總務室	符合「政府資訊公開法」第 7 條規定並確保民眾知的權利。	98 年 10 月連結海關出版品銷售資料關稅總局「出版品」網頁。
	2. 網站公開便民措施、申辦業務須知，申辦業務問答、為民服務白皮書…等資訊。	總務室	增進服務措施及出版品資訊周知度。	98 年 6 月修訂為民服務白皮書。
	3. 宣導品更新及登載網際網站。	總務室	預計更新登載 10 種以上。	1. 6 月完成宣導品無紙化，7 種宣導品登載外部網站。 2. 6 月完成宣導品口袋化，製作口袋型宣導小冊。
	4. 指派專人負責網頁資料維護。	各單位	提升資訊內容與資訊連結正確度。	截至 98 年 12 月 31 日網站資料維護更新 268 則。
(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	1. 網際網站資訊標示配合「電子化政府入口網」提供分類檢索。	總務室	提升網站檢索的完整性與便捷性。	持續辦理。
	2. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務。	總務室		持續辦理。
	3. 加強全球資訊網站無障礙網頁功能，達到 AAA 標準之無障礙網頁規範，提供更多元服務。	總務室	提供視障民眾無障礙之網際網路空間。	持續辦理。
(三)規劃建置多元化電子參與網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	為廣開民眾建言管道： 1. 設置為民服務意見箱、風紀意見箱。	總務室	提升電子參與多樣性並建立回應機制。	截至 98 年 12 月 31 日收件 0 件。

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
	2. 設立網站民意電子郵件信箱。			截至 98 年 12 月 31 日網站民意信箱收件 70 件，平均處理天數為 2.78 天。
	3. 設立廉政檢舉電子郵件信箱。			截至 98 年 12 月 31 日收件 0 件。
	4. 設立民意論壇。			截至 98 年 12 月 31 日網站民意論壇收件 10 件，均交承辦單位答覆後張貼網站。
	5. 辦理網路投票。			1. 7 月辦理 98 年度為民服務楷模票選活動。 2. 持續辦理「台中關稅局線上申辦滿意度調查問卷」。
(四) 賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目, 提供完整申辦資訊及安全申辦認證, 並規劃新增申辦項目, 提高線上申辦使用率。	1. 提供申請書下載、線上申辦、預約服務。	各通關單位	擴展線上服務項目與案件數。	截至 98 年 12 月 31 日處理線上申辦案件 1,309 件, 平均處理天數為 5.21 天。
	2. 辦理線上申辦推廣宣導活動。	各相關單位		98 年 4 月 7 日第 1 次知性之旅, 辦理線上申辦推廣宣導。
	3. 訂定資訊稽核計劃, 執行年度資訊稽核。	總務室	依 ISO27001 : 2005 標準, 預計辦理 2 次內部資訊稽核。	1. 2 月 9 日訂定資訊安全稽核計畫及教育訓練課程。 2. 3 月 23 日上半年度資通安全內部稽核。 3. 10 月 20 日下半年度資通安全內部稽核。
(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台, 提升政府資訊資源共享及使用效率。	1. 便捷貿 e 網簽審連線作業。	各通關單位	簽審文件無紙化, 取代人工遞送。	98 年新增連線機關 1 個, 項目 3 項。
	2. 利用超連結, 將相關機關資訊整合公布於網站。	總務室	資訊整合以達到資源分享。	98 年度共計陸續連結菸害防治、政府重大資訊、H1N1 防治等資訊。
五、創新服務方式, 整合服務資源 (一) 強調主動檢討, 發掘服務遞送過	1. 彈性調整服務時間, 推動假日服務、中午不打烊作法。	各通關單位	提供更便捷通關服務。	1. 春節連續假期期間, 通關單位排定輪值, 另主任秘書及一級單位主管督導。 2. 莫拉克風災全台停止上班期間, 出口、驗貨及稽查單位停止休假辦理出口通關。

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
程及提供方式之問題，用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。	2. 提報研究計畫，並辦理研究報告評審。	總務室	預定提報研究計畫 1 案。	97 年度顏秀春研究報告「海關徵課業務風險管理之研究」獲評甲等。
	3. 成立提升服務品質推行小組，辦理服務品質推動及評鑑作業。	各單位、總務室	預定開會 3 次以上。	1. 1 月 15 日成立「提升服務品質推行小組」，共召開 3 次會議，每月辦理評鑑。 2. 截至 98 年 12 月 31 日九等稽核辦理為民服務考核 12 次，提出建議事項 7 項。
	4. 推動倉儲業者實施自主管理或相關業者簽訂策略聯盟。	稽查組 保稅組	預計與兩家廠商簽訂備忘錄。	98 年 11 月完成均豪精密工業、聯相光電股份有限公司策略聯盟簽訂。
	5. 辦理優良報關業、保稅業及專責報關人員評鑑作業。	業務二組 保稅組	提升業者聲譽，提高通關素質。	2 月辦理「報關業者申請降低貨物抽驗比率」，評定第 1 類條件 36 家。
	6. 成立讀書會，推動組織學習。	人事室	學習分享，誘發團隊思考。	1. 截至 12 月 31 日各單位組織學習 70 次。 2. 98 年 9 月 25 日 6 樓圖書室重新開放。
	7. 派員參加民間成功企業、優良國營事業或為民服務績優之行政機關。	人事室	標竿學習、引進企業改造實務經驗。	局長率領同仁 35 人赴開原報關股份有限公司標竿學習。
	(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度，並主動協調整合性重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，重新規劃設計有創意之加值服務。	1. 實施為民服務實地查考，發現缺失，做為提升為民服務品質參考。	總務室	預定考核 12 次。
2. 主動訪查商民探求廠商需要，研提改進措施。		業務二組 保稅組 中加支局	預計訪查 30 次	保稅組、中加支局查核關員每週赴保稅工廠、區內事業訪查。
3. 應中科廠商需求，隨時派員赴中科后里、虎尾園區協助辦理通關業務。		保稅組	延伸服務據點服務，提升服務績效。	保稅組查核課關員排定班表赴廠商所在地服務。
4. 邀請專家學者專題演講，提供全面品質管理觀念及作法。		人事室	預定辦理 2 場次以上。	1. 7 月 13 日服務禮貌講習「談公務行銷」。 2. 8 月 13 日性別主流化講習。 3. 9 月 4 日情緒管理與壓力調適專題演講。 4. 9 月 18 日工員服務講習。

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	預期效益	執行成果
(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	1. 推動優良廠商認證制度	業務一組	降低查驗比率及業者營運成本，減輕海關業務負荷。	98 年度 1 月至 12 月認證 47 家。
	2. 推動優質企業(AEO)制度	業務二組		98 年 9 月 23 日配合財政部舉辦「推動優質企業認證及管理機制宣導會」。
	3. 賡續實施進口貨物稅則預先審核、預先清關作業。	業務一組	減少徵納雙方爭議，加速貨物通關。	98 年 1 月至 12 月辦理稅則預先審核申請計 250 案。
(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務垂直整合服務。	1. 與台中港務局合力推動自由貿易港區業務。	稽查組、保稅組	跨機關整合服務，提升政府整提服務形象。	98 年自由貿易港區事業 22 家完成監管申請服務。
	2. 配合與中部科學工業園區管理局、加工出口區中港分處辦理區內事業申請設廠及營運業務。	保稅組		98 年 3 月 31 日駐中港加工出口區辦公室成立揭牌。
	3. 在清泉崗國際機場與相關機關，共同辦理外籍旅客申請退還營業稅。	稽查組	整合退稅作業，縮短等候時間。	1. 7 月清泉崗機場二樓增建免稅商店。 2. 8 月台灣銀行重新派員辦理外幣兌換業務。
	4. 參與其他機關或立法委員舉辦之協調會，解決問題消弭民怨。	各通關單位	即時解決問題，提升機關服務形象	截至 98 年 12 月 31 日止處理立委關切案件計 35 件。

附件 2

財政部台中關稅局無線區域網路使用規範

一、規範目的

為有效管理台中關稅局(以下簡稱本局)無線網路環境，提供網際網路(Internet)資源之通暢及網路安全之法治觀念，特訂定本規範，提供網路使用者可資遵循之準據。

二、應尊重智慧財產權

網路使用者應尊重智慧財產權，避免下列可能涉及侵害智慧財產權之行為：

- (一) 使用未經授權之電腦程式。
- (二) 違法下載、拷貝受著作權法保護之著作。
- (三) 未經著作權人之同意，將受保護之著作上傳於公開之網站上。
- (四) BBS 或其他線上討論區上之文章，經作者明示禁止轉載，而仍然任意轉載。
- (五) 架設網站供公眾違法下載受保護之著作。
- (六) 其他可能涉及侵害智慧財產權之行為。

三、禁止濫用無線網路系統

網路使用者不得為下列行為：

- (一) 散布電腦病毒或其他干擾或破壞系統機能之程式。
- (二) 擅自截取網路傳輸訊息。
- (三) 以破解、盜用或冒用他人帳號及密碼等方式，未經授權使用網路資源，或無故洩漏他人之帳號及密碼。
- (四) 無故將帳號借予他人使用。
- (五) 隱藏帳號或使用虛假帳號。但經明確授權得匿名使用者不在此限。
- (六) 窺視他人之電子郵件或檔案。
- (七) 以任何方式濫用網路資源，包括以電子郵件大量傳送廣告信、連鎖信或無用之信息，或以灌爆信箱、掠奪資源等方式，影響系統之正常運作。
- (八) 以電子郵件、線上談話、電子佈告欄(BBS)或類似功能之方法散布詐欺、誹謗、侮辱、猥褻、騷擾、非法軟體交易或其他違法之訊息。
- (九) 利用本局提供之網路資源從事其他違法行為。

四、無線網路之管理

為執行本規範之內容，其有關網路之管理事項如下：

- (一) 報關行或一般民眾，因業務需要或參訪本局，需使用本局提供之無線網路服務者，應提供證件向本局服務中心申請使用。
- (二) 申請者填寫「台中關稅局無線網路系統帳號申請單」，核可後，發給有效7天的使用者帳號與密碼。
- (三) 對於違反本規範或影響網路正常運作者或其他網路管理之必需事

項，得隨時暫停該使用者使用之權利。使用者若發現系統安全有任何缺陷，請儘速報告網路管理單位。

五、網路隱私權之保護

網路使用者應尊重網路隱私權，不得任意窺視使用者之個人資料或有其他侵犯隱私權之行為。但有下列情形之一者，不在此限：

- (一) 為維護或檢查系統安全。
- (二) 依合理之根據，懷疑有違反網路安全之情事時，為取得證據或調查不當行為。
- (三) 為配合司法機關之調查。
- (四) 其他依法令之行為。

六、違反之效果

網路使用者違反本規範者，將受到下列之處分：

- (一) 停止使用網路資源。
- (二) 其另有違法行為時，行為人尚應依民法、刑法、著作權法或其他相關法令負法律責任。

附件 3

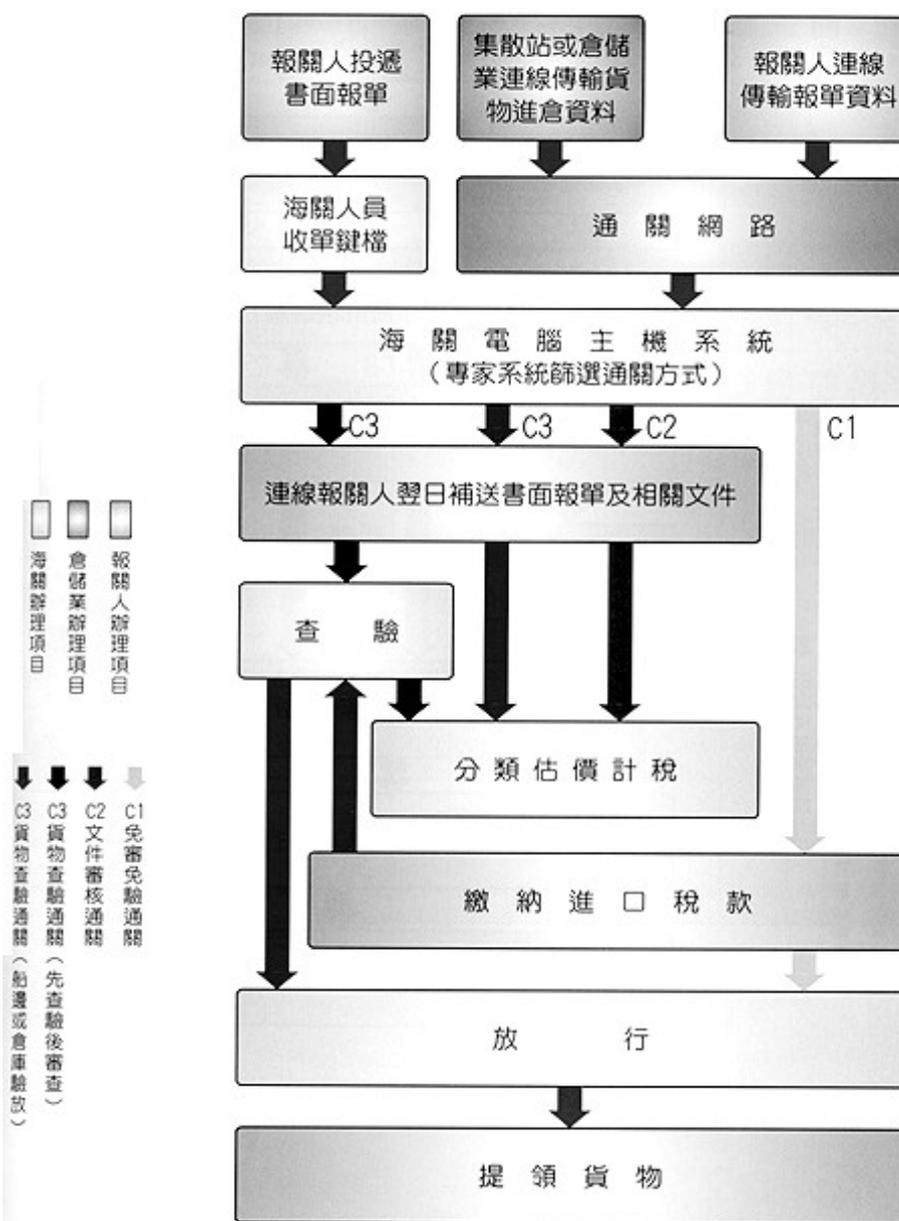
進口貨物通關流程

1. 基本步驟

(1)收單→(2)分估→(3)驗貨→(4)徵稅→(5)放行

(免驗者跳過第(3)步驟；部分貨物將第(3)步驟移到最後辦理)

2. 未連線者：將進口報單及相關文件遞交海關後，由海關鍵入電腦，其後之流程與連線者相同。



附件 4

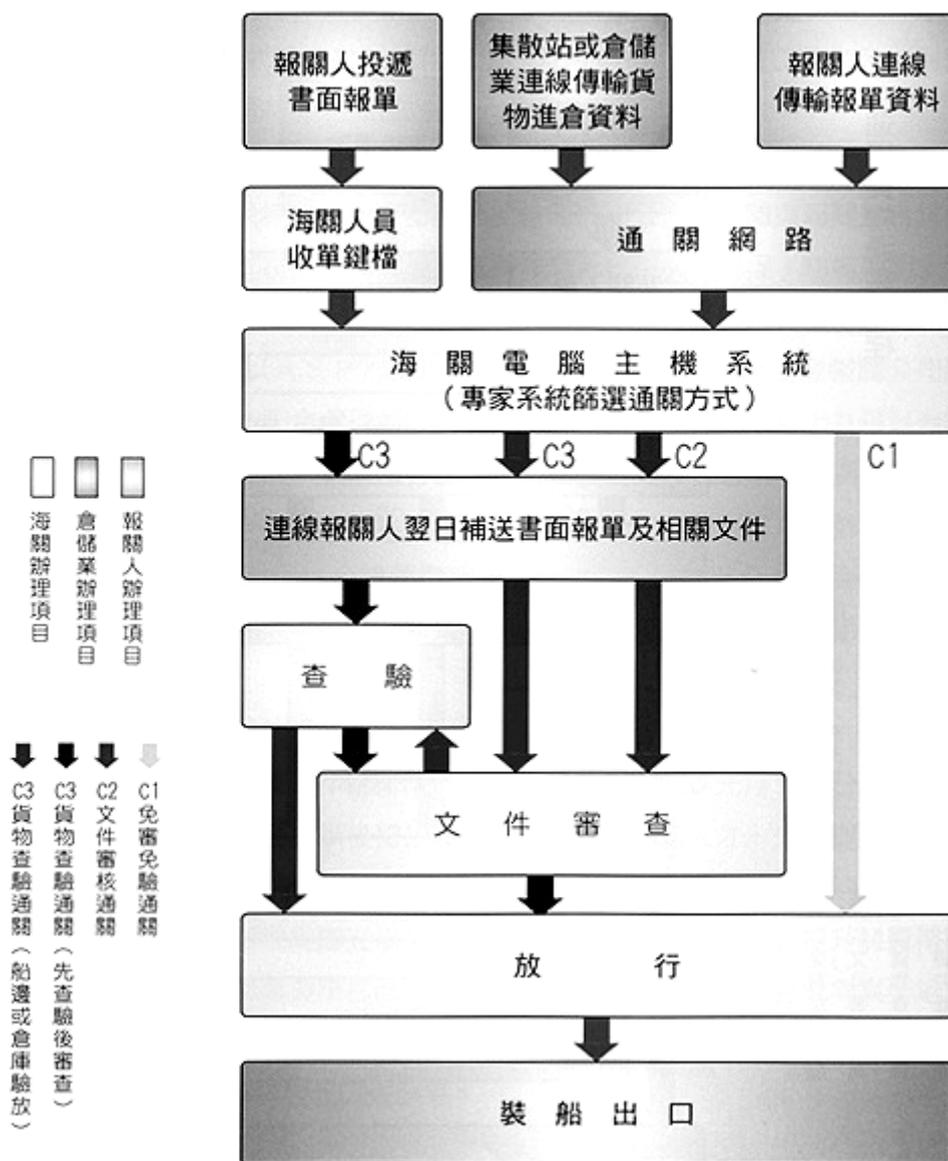
出口貨物通關流程

1. 基本步驟

(1)收單→(2)驗貨→(3)分估→(4)放行

(免驗者跳過第(2)步驟;部分貨物將第(2)步驟移到最後辦理)

2. 未連線者：將出口報單及相關文件遞交海關後，由海關鍵入電腦，其後之流程與連線者相同。



附件 5

業務 Q&A 題庫

- 一、經海關核准自主管理之集散站，其業經海關放行之存倉進口貨物，如已逾海關辦公時間可以辦理出倉。
(※海關管理貨櫃集散站辦法第 24 條)
- 二、入境旅客攜帶新臺幣逾 6 萬元者，應填報中華民國海關申報單向海關申報，並經紅線檯查驗通關。
(※入境旅客攜帶行李物品報驗稅放辦法第 7 條第 2 項第 3 款)
- 三、進口船舶非經向海關申領普通卸貨准單或特別准單者，不得下卸貨物。
(※運輸工具進出口通關管理辦法第 40 條)
- 四、保稅倉庫存儲之保稅貨物，其存倉期限以 2 年為限。
(※保稅倉庫設立及管理辦法第 45 條)
- 五、保稅工廠之保稅物品進出廠(倉)，應於進出廠(倉)之翌日起 2 日內登列有關帳冊。但自國外進口保稅物品，應於海關驗放之翌日起 1 週內登帳。
(※海關管理保稅工廠辦法第 18 條)
- 六、科學園區事業應於製造新產品之翌日起 1 個月內，產品未出區前，造具各種「產品單位用料清表」並檢附製造程序說明書，送海關備查。
(※科學工業園區保稅業務管理辦法第 7 條)
- 七、貨物輸出人於出口報關後，載運貨物之運輸工具駛離出口口岸前申請發給出口報單副本者，海關應於載運貨物之運輸工具駛離出口口岸之翌日起 15 日內核發。
(※出口貨物報關驗放辦法第 21 條第 1 項第 1 款)
- 八、出進口廠商以外之出口人(包括個人)輸出貨品，應向貿易局申請簽證，但輸出「限制輸出貨品表」外之貨品，其離岸價格(F O B)為美幣 2 萬元以下或等值者，免簽證。
(※貨品輸出管理辦法第 7 條第 1 項第 1 款)
- 九、經核准設置之報關業，其業務證照應每 2 年校正乙次。
(※報關業設置管理辦法第九條)
- 十、進出口貨物應在經海關核准登記之貨棧或貨櫃集散站或經海關核准或指定之地點查驗。
(※進出口貨物查驗準則第 5 條)
- 十一、為鑑定貨物之名稱、種類、品質、等級，供稅則分類、估價或核退稅費之參考，得提取貨樣。但以在鑑定技術上所需之數量為限。對不能重複化驗鑑定之貨物，應提取足夠供 3 次化驗鑑定之用量。
(※進出口貨物查驗準則第 33 條)
- 十二、貨物查驗時，其搬移、拆包或開箱、恢復原狀等事項及所需費

用，進出口貨物統由納稅義務人或貨物輸出人負擔。

(※關稅法第 23 條第 3 項)

十三、進口貨物之申報，由納稅義務人自裝載貨物之運輸工具進口日之翌日起 15 日內，向海關辦理。

(※關稅法第 16 條第 1 項)

十四、納稅義務人如不服海關對其進口貨物核定之稅則號別者，得於收到稅款繳納證之翌日起 30 日內，依規定格式，以書面向海關申請復查。

(※關稅法第 45 條)

十五、減免關稅之進口貨物，轉讓或變更用途時，應由原進口時之納稅義務人或現貨物持有人自轉讓或變更用途之翌日起 30 日內，向原進口地海關按轉讓或變更用途時之價格與稅率，補繳關稅。

(※關稅法第 55 條)

附件 6

98 年度專業智能在職教育訓練一覽表

	類別與日期	內容	人數
一、	驗貨分估專業智能講習		
1	3.18-3.22	驗估應注意事項講習	74
2	4.15	98 年度海關真仿品辨識講習	37
3	4.16-4.23	倉單篩選技巧講習第 1-2 梯次	51
4	5.27-6.24	放射性物質或可發生游離輻射設備操作人員輻射安全訓練	25
5	6.1-7.8	關務法規及通關實務專題研修	14
6	6.16-6.18	保稅業務類業務講習	93
7	6.14-6.25	機動式貨櫃檢查儀國外教育訓練	4
8	6.25	98 年上半年事後稽核經驗交流座談會	85
9	7.23-9.11	98 年度海關驗貨及分估班	35
10	8.18	進口產地證明書電子化說明	28
11	8.19	稅則分類原則講習	58
12	8.19	如何運用風險管理	74
13	8.25	海關配合智慧財產權邊境措施講習	51
14	8.26	分估作業應注意事項講習	52
15	9.10	查緝業務類業務講習	67
16	9.17	財政部推動優質企業認證及管理機制	39
17	9.18	小額郵包系統教育訓練	7
18	9.25	98 年海關情資分析研討會	107
19	9.29	98 年度海關第 2 次真仿品辨識講習 2 梯次	106
20	11.17、12.4	海關稅則分類與估價訓練 2 梯次	82

98 年度專業智能在職教育訓練一覽表（續）

	類別與日期	內容	人數
二、	通識智能訓練		
1	4.6-4.7	98 年度新進人員訓練講習	31
2	4.7-6.30	英文專題研討班第 2 期	11
3	4.6-6.22	多益英語講習「TOEIC 養成班」	32
4	4.16	文書流程管理講習	23
5	4.22、 4.29	公文製作技巧講習第 1-2 梯次	61
6	7.6-7.27 及 9.7-9.28	外籍講師「98 年英語會話研習班」	18
7	8.6	基層同仁公務倫理講習	212
8	8.31	人事法令宣導會	65
9	9.11	H1N1 新型流感防治策略與防護措施訓練講習	45
10	9.14	98 年度新進人員訓練講習第 2 梯次	8
11	10.14- 11.18	行政法與關稅法規講習	40
12	11.30	概算說明講習	28
三、	資訊作業智能訓練		
1	4.17、 4.27	建構行動化通關服務環境維護案教育訓練 2 梯次	21
2	5.13	走私密報登錄作業系統電腦操作訓練講習	26
3	4.30-6.4	資訊安全教育訓練共計 8 梯次	259
4	7.17	海關應用系統 Q&A 單線上申辦作業訓練	24
5	8.27-9.22	資訊安全教育訓練共計 6 梯次	44

附件 7

臺中關稅局專業人才培植及運用要點

壹、前言

為加強服務商民，依據本局九十七年九月十五日業務檢討會局長指示，亟待建立專業人才庫，俾充分運用，並協助提升關員專業程度。

貳、目的

為積極培育及有效運用本局專業人才，協助關員提昇專業程度，以利業務傳承，全面提升服務品質。

參、本局專業人才培植及運用方式如下：

- 一、依各單位推薦，建立本局專業人才庫。
- 二、本局專業人才庫公布於本局內部網站/知識平台/業務傳承專區，俾提供同仁平時執行業務諮詢意見之參考。
- 三、本局專業人才庫於辦理驗估人員研習班、行李檢查研習班或其他研習課程時，作為延聘擔任授課講師之參考。
- 四、各業務單位每年至少規劃辦理一次業務講習，並延聘專業人才擔任授課講座。
- 五、各業務單位得分為三大類辦理業務講習，分類如下：
 - (一) 進出口通關業務類（包括進口課、出口課、稽核課、麥寮支局）。
 - (二) 保稅業務類（包括保稅課、中科課、加工出口區支局）。
 - (三) 查緝(驗)業務類（包括稽查課、驗貨課、機動巡查隊）。各類業務講習得協調由其中一個單位規劃辦理。
- 六、各類業務講習辦理時程如下：
 - (一) 進出口通關業務類於每年第一季辦理。
 - (二) 保稅業務類於每年第二季辦理。
 - (三) 查緝(驗)業務類於每年第三季辦理。
- 七、各類業務講習時，並開放其他單位同仁參加學習。
- 八、各類業務講習主辦單位應將規劃之課程、講師及參加人員名單送人事室彙存並登錄學習時數。
- 九、各類業務講習授課講義應以簡報檔（包括其他電子檔）製作，檢送人事室上傳於本局內部網站/知識平台/業務傳承專區，以供同仁參閱學習。
- 十、人事室應優先薦送專業人才及選派具發展潛力同仁，參加其他公務機構所提供之專業訓練及研習，藉以增進專業知能，培育專業人才。
- 十一、各類業務講習必要時得邀請本局及其他機關（構）人員授課。
- 十二、人事室應於每年底編製專業人才庫及專業人才運用成果陳報局長並供各單位主管參考。
- 十三、績優專業人才應予敘獎，並列為升遷之參考。

肆、本要點陳報局長核定後實施。

附件 8

台中關稅局服務品質推動及評鑑作業要點

修正日期：98年5月14日

- 一、依據行政院「政府服務創新精進方案」，並為激勵本局各單位及同仁主動、積極、創新，提升服務品質，訂定本作業要點。
- 二、服務品質業務推動範圍如下：
 - (一) 服務作業程序之簡化與改進。
 - (二) 機關形象之提升與對外行銷。
 - (三) 跨機關服務整合或業務規劃。
 - (四) 同仁學習成長之績效與加值。
 - (五) 研發創新作為之推動與獎勵。
- 三、本局成立「服務品質推行小組」(以下簡稱推行小組)，由副局長擔任召集人，總務室主任為執行秘書，企考股股長為幹事，並由各一級單位選派下列人員共同組成，各員職務異動時，由其接任人代之：
 - (一) 九等非主管(未設九等非主管單位者，為單位副主管或資深同仁)一人。
 - (二) 業務一組、業務二組、稽查組、保稅組、查驗組等單位另派承辦人員1名以上，其餘單位則視需求選派。
 - (三) 總務室事務、資訊及企考單位經辦人員。
- 四、推行小組負責本局提升服務品質業務之輔導、推動、管考及造報等業務，並視需要召開會議研討各項相關事宜以落實執行。
- 五、推行小組應酌情辦理對於服務品質績效表現優異、值得取法機構之觀摩活動或邀約講演，以藉立標竿學習及加速機關成長。
- 六、各單位應於年終擬訂下年度服務品質執行計畫，送由推行小組開會審核後，陳送局長核定；年度進行中，並得視情況相應調整、修正報核。
- 七、各單位對於服務品質之提升事項及其成果應隨作紀錄，其績效並於每月10日前依「台中關稅局為民服務評分標準表」【附件1】填報「台中關稅局為民服務績效評分表」【附件2】，連同佐證資料及相關電子檔送推行小組辦理評核。
前開績效之評核，由召集人指派二名以上成員辦理後，陳送局長核定。核定結果登載於本局內網服務品質績效專區「台中關稅局為民服務績效榜」【附件3】。
- 八、依本要點辦理著有績效者，應作為年終考績、敘獎及升遷甄審之參考。

附件 9

98 年度重要施政計畫

計畫名稱	重要施政計畫項目	實施內容	執行單位	執行成果
壹、關務行政	一、研修不合時宜及鬆綁關務相關法規	參據國際貿易規範、WCO 標準架構所列國際標準、相關業者意見及海關實務經驗，適時擬訂法規修正草案。	本局各單位 法務室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研修擴大「進出口貨物送往外界化驗鑑定權威機構名單」，並予公告；另請該機構訂定鑑定期限。 2. 研修海關進口稅則解釋準則中文譯文。 3. 研修「自由港區事業貨物售予國際航線船舶供作燃料(油)或專用物料(含船舶日用品)作業要點」，98年4月9日台總局保字第09810026721號令修正發布。 4. 配合經濟部加工出口區管理處修訂「加工出口區保稅業務管理辦法」，已分別於98年6月3日派員出席該辦法修正草案會議。 5. 財政部邀集總局及各關稅局相關人員召開「研商關稅法與海關緝私條例二法整併條文會議」，於會議期間提出相關修正意見及海關實務經驗，俾供擬訂修正法規參考。 6. 配合研修「外籍旅客購買特定貨物申請退還營業稅實施辦法」第2條。 7. 配合研修「運輸工具進出口通關管理辦法」部分條文。 8. 增設搜身室錄影音設備。 9. 研修「加工出口區保稅業務管理辦法」及「加工出口區廢品下腳處理辦法」，98年11月28日發布。 10. 研修「加工出口區保稅業務管理辦法」及「加工出口區廢品下腳處理辦法」，98年11月28日發布。 11. 配合研修「運輸工具進出口通關管理辦法」部分條文。

計畫名稱	重要施政計畫項目	實施內容	執行單位	執行成果
壹、關務行政	一、研修不合時宜及鬆綁關務相關法規	參據國際貿易規範、WCO 標準架構所列國際標準、相關業者意見及海關實務經驗，適時擬訂法規修正草案。	本局各單位 法務室	12. 配合研修「光碟製造機具輸出入管理辦法」第4條。 13. 配合研修「進口貨物稅則預先審核注意事項」。 14. 配合研修「復運出口案件查詢及核銷進口報單無紙化作業注意事項」。 15. 財政部97年11月3日台財關字第09705505100號令將本局行政救濟案件彙整辦理，1~12月共計17案原處分撤銷。
	二、提升清泉崗機場旅客通關服務並開辦空運出口貨物通關	1、因應兩岸大三通，清泉崗機場大陸航線以及越南、日本、韓國、香港及澳門等密集之國際包機航線，積極辦理出入境旅客通關服務作業，提供旅客更便捷入出境通關服務。 2、建立機場貨物通關電腦作業系統，開辦出口貨物通關，深化服務中部科學園區及中部廠商。	稽查組 保稅組 業務二組	1. 清泉崗機場旅客退稅服務，隨到隨辦即時付款，98年1月至12月計退稅1,259件，金額達新台幣168萬365元。 2. 98年1月至12月計彎靠台中港38航次，申退營業稅932件，金額達新台幣41萬886元。 3. 增設搜身室錄影音設備。
	三、賡續簡化通關流程，整合單一窗口作業	賡續實施單一窗口作業，簡化通關流程，並研擬整合窗口數，提升服務窗口全功能程度。	各通關單位 總務室	1. 成立「單一窗口服務推動小組」，並於98年5月11日召開研商本局為民服務單一窗口整併事宜會議，會議結論將12個單一窗口項目整合為8個，以達簡政便民。 2. 4月起，C3出口報單原需由1樓業務二組出口課收單後，報單封送2樓查驗組派驗，改由報關業直接向查驗組投遞報單派驗。
	四、增設民眾上網申辦項目，加強便民措施。	擴大實施線上申辦項目及申請書表下載服務項目，以節省商民申辦通關時間及人力、物力。	各通關單位 總務室	1. 簡化整併4項並新增加2項電子表單，節省商民申辦時間及人力、物力。 2. 書表下載服務，增加「定期存款單質權設定覆函」、「質權設定通知書」及「報關業者書表專區」共27項表單。 3. 網路線上申辦案件，98年度共計處理1,309件。

計畫名稱	重要施政計畫項目	實施內容	執行單位	執行成果
壹、關務行政	五、落實執行貿易救濟措施	落實執行反傾銷及平衡稅措施制度。	各通關單位	98年1至12月課徵自中國大陸進口鞋靴之反傾銷稅共計新台幣2,216萬6,616元。
	六、建立區域人力運用中心，提升保稅區營運功能。	1、成立中港加工區派出股並由保稅組統籌調度，充分運用人力，加強服務商民。 2、持續簡化保稅區及自由貿易港區之通關程序，提升物流效率與效能，營造優良經營環境，增加產業競爭力。	加工出口區支局 保稅組	1. 98年7月1日起中港加辦公室獨立通關。 2. 5月22日起試辦以B2出口報單進儲中科物流中心後，再全數以D5報單申報空運出口之出口通關便捷作業。其試辦為期6個月，12月20日起延長6個月。 3. 98年1月19日菱生精密工業公司保稅業務說明會。 4. 98年2月25日佳凌科技公司保稅業務說明會。 5. 98年3月25日光點電子科技公司保稅業務及應注意事項說明會。 6. 98年4月24日勝華科技公司宣導及說明會。 7. 98年5月26日真珠樂器公司宣導及說明會。 8. 98年6月25日勝華科技公司舉辦面對面保稅業務說明會。 9. 7月27日銳勝國際保稅說明會。 10. 8月28日億力光電台中分公司說明會。 11. 菱真電子材料說明會。 12. 上靖光電說明會。 13. 保勝光學公司說明會。 14. 友桂電子說明會。
	七、提升C1通關方式比率及降低查驗比率，縮短廣義通關時間	簽訂策略聯盟，藉以提升C1通關方式比率及降低查驗比率，加速貨物通關。	各通關單位	1. 修訂C1免驗貨櫃(物)抽核機制，簡化通關流程，並列入工作手冊。 2. 98年11月17日與均豪精密工業公司中科廠、聯相光電公司2家簽訂策略聯盟。
八、推動緝毒犬協助查緝毒品機制	推動非侵入式檢查，截毒於關口，避免擾民並提升查緝毒品走私績效。	總務室 稽查組	1. 緝毒犬管理中心硬體部分已建置，惟尚未獲關稅總局核配緝毒犬。 2. 利用緝毒犬協助查緝，海運旅客部分，請求緝毒犬支援，洽詢5次，申請1次，獲支援1次。	

計畫名稱	重要施政計畫項目	實施內容	執行單位	執行成果
壹、關務行政	八、推動緝毒犬協助查緝毒品機制	推動非侵入式檢查，截毒於關口，避免擾民並提升查緝毒品走私績效。	總務室 稽查組	3. 緝毒犬管理中心辦公室修繕工程業已於98年5月14日合格驗收完成，5月14日完成驗收手續。
貳、關稅稽徵業務	一、建置機動式貨櫃檢查儀計畫	<p>本案計畫奉行政院核定於台中港建置機動式貨櫃檢查儀2部，有關98年度配合總局辦理內容如下：</p> <p>1、機動式貨櫃檢查儀製造、組裝。</p> <p>2、機動式貨櫃檢查儀停放處所之建築物辦理建造、施工。</p> <p>3、貨櫃檢查儀操作人員接受國內、外相關訓練，研習儀器操作、影像辨識與判讀等。</p> <p>4、建築物工程施工完成、驗收並取得使用執照。</p> <p>5、機動式貨櫃檢查儀製造、組裝完成，交貨、整合測試，行政院原子能委員會核發使用證照。</p> <p>6、機動式貨櫃檢查儀完成驗收、啟用。</p>	查驗組 總務室 稽查組 機動巡查隊	<p>1. 本局已完成貨櫃檢查儀之國內外操作、影像辨識與判讀之基礎訓練。</p> <p>2. 參加海關建置5套貨櫃檢查儀英國原廠教育訓練，日期為98年6月14日至6月25日。</p> <p>3. 機動式貨櫃檢查儀建築部份新建工程：</p> <p>(1) 第1期建築物工程業已施工完成。</p> <p>(2) 第2期裝修工程之設計監造部份已上網招標，預計於98年10月15日申報開工。</p> <p>(3) 貨櫃檢查儀光98年12月驗收完成。</p>
	二、強化海關風險管理機制	<p>1、加強進口雜貨櫃之通關管理及落實查驗，採用風險管理措施，防止發生逃漏稅或走私進口管制物品。</p> <p>2、提升進出口報單及倉單篩選功能，以達到通關便捷化及防杜不法之雙重目標。</p> <p>2、3、積極蒐集進出口通關資料及相關情資，並針對各類風險因子進行分析、篩選，依據風險管理理念，加強高風險廠商及貨物之守法評估。</p>	各通關單位 機動巡查隊	<p>1. 98年召開2次風險管理推動小組通關業務分組會議，檢討進口雜貨櫃之通關管理。</p> <p>2. 98年召開2次專家系統維護分組會議。</p> <p>3. 為提升進出口報單及倉單篩選功能並落實抽核機制，98年計查獲不符案件通報案件計14件，其中第12案在無密報下查獲並成立重大緝私簡報。</p> <p>4. 98年1月至12月針對進口雜貨櫃查驗783件，補稅3,836萬7,000元。</p> <p>5. 駐庫關員抽核情形：每日將抽核情形繕具稽核報告，並登錄工作報告簿。</p> <p>6. 修訂C1免驗貨櫃(物)抽核機制，列入工作手冊。</p> <p>7. 98年1月至12月專家系統情資控管案件計41件，另核定應驗案件32案，應審案件151案。</p>

計畫名稱	重要施政計畫項目	實施內容	執行單位	執行成果
貳、關稅稽徵業務	二、強化海關風險管理機制	1、加強進口雜貨櫃之通關管理及落實查驗，採用風險管理措施，防止發生逃漏稅或走私進口管制物品。 2、提升進出口報單及艙單篩選功能，以達到通關便捷化及防杜不法之雙重目標。 3、積極蒐集進出口通關資料及相關情資，並針對各類風險因子進行分析、篩選，依據風險管理理念，加強高風險廠商及貨物之守法評估。		8. 98年抽核進口C1貨櫃數2,763件，C2貨櫃數1,683件，C3貨櫃數1,513件，抽核出口C1貨櫃數3,160件，C2貨櫃數647件，C3貨櫃數89件。
	三、推動優良廠商認證制度	1、持續宣導優良廠商認證制度，鼓勵廠商守法，以加速正常貿易之進出口貨物通關。 2、受理優良廠商認證申請，增加優良廠商家數，落實優良廠商通關優惠措施，降低查驗比率及業者營運成本，並減輕海關之工作負荷。	業務一組	1. 廠商諮商服務18件。 2. 98年1至12月經本局核准優良廠商共計47家，均按「優良廠商進出口貨物通關辦法」規定，辦理優惠通關作業。 3. 廠商申請「優良廠商資格」事後稽核人員實地審核，98年月共計16件。
	四、加速通關作業程序	1、擴大稅費繳納範圍，提供更廣泛、便捷之稅費繳納服務。 2、持續推動報關委任書無紙化作業，以提升行政效能。 3、持續擴大使用網際網路報關，提升網際網路報關使用率。 4、推動工作標準化，並加強辦理法規與查驗標準訓練，俾利查驗標準及規範力求一致。 5、持續減化書面文件，推動簽審文件電子化及無紙化作業。 6、加強推動自由貿易港區業務通關便捷服務。 7、推動海運進、出口C1報單副本線上申辦核發業務。	各通關單位	1. 持續推動網際網路報關、先放後稅、網際網路稅費繳納、規費徵收電腦化及電匯劃撥退還保證金等作業。 2. 持續對轄區報關業者宣導推動報關委任書無紙化作業、網際網路報關、海運出口C1報單副本等線上申辦業務，共宣導7次，25家報關業者。 3. 麥寮支局廠商台塑企業經積極宣導推動，於98年7月以網際網路繳納。
	五、加強查緝走私	1、提升情資分析能力，強化進出口貨物、貨櫃、船舶及旅客檢查，防杜不法走私。 2、加強執行智慧財產權及出口冒退營業稅案件查核業務。	各通關單位	1. 98年1至12月查獲侵害商標仿冒案件14件。 2. 參加關稅總局舉辦之研討查緝技巧會議及情資分析研討會。 3. 98年6月26日辦理「行李檢查技巧研討會」。

計畫名稱	重要施政計畫項目	實施內容	執行單位	執行成果
貳、關稅稽徵業務	五、加強查緝走私	<p>1、提升情資分析能力，強化進出口貨物、貨櫃、船舶及旅客檢查，防杜不法走私。</p> <p>2、加強執行智慧財產權及出口冒退營業稅案件查核業務。</p>	各通關單位	<p>4. 98年累計查獲成果如下：</p> <p>(1)入境旅客注檢嚴查檔：22件。</p> <p>(2)棄置光碟：2377片。</p> <p>(3)旅客行李案件：80件。</p> <p>(4)仿冒案件(山寨機)：2件(41台)。</p> <p>(5)協助查緝毒品案件：2件。</p> <p>5. 3月24日機動巡查隊緝獲自中國大陸進口仿冒TRUE RELIGION商標帆布鞋4,307雙，仿冒NO NAME鞋子2,581雙。</p> <p>6. 5月26日稽查組於輸往越南櫃裝出口貨物，申報貨名為USED EQUIPMENT AND MACHINE FOR INDUSTRY等貨品中查獲管制輸出口事業廢棄物MOTOR STARTING CAPACITOR。</p> <p>7. 10月16日查驗組查獲報運進口雜貨乙批，其中來貨100台「遊戲機」，為超級瑪利圖樣仿冒品。</p> <p>8. 10月20日業務一組郵務股查驗自澳門郵寄之國際進口快捷郵包，原申報貨名為糖果、餅乾，經查驗以夾鏈袋藏有愷他命毒品2件，毛重共計7,800公克。</p> <p>9. 10月22日查驗組查獲報運進口雜貨乙批，其中來貨100台「遊戲機」，含遊戲軟體「SUPER MARIO」、「DUCK HUNT」及「SOCCER」為仿冒品。</p> <p>10. 11月11日查驗組查獲出口貨物SPORTS GOODS乙批，其中貨品為仿冒「FILA」及「FIFA」商標之仿冒品。</p> <p>11. 11月25日業務一組郵務股關員查驗自香港郵寄進口郵包，匿藏蛇8尾，其中鎖蛇及龜殼花係屬保育類物種。</p>

政府服務品質獎

計畫名稱	重要施政計畫項目	實施內容	執行單位	執行成果
貳、關稅稽徵業務	五、加強查緝走私	1、提升情資分析能力，強化進出口貨物、貨櫃、船舶及旅客檢查，防杜不法走私。 2、加強執行智慧財產權及出口冒退營業稅案件查核業務。	各通關單位	12.11月30日查驗組攔截報運布料25,268YRD，重25,450公斤出口至大陸委外加工製成665,000件內褲後再進口，實際到貨除少數外層以不同花色的布料掩護，內部為紙捲外，大部分貨物均直接以塑膠布包裝紙捲冒充成捲布料出口

附件 10

通關服務團運作規範

一、成立宗旨

- (一) 積極走入民間，創造行動服務。
- (二) 擴大服務畛域，深化民間耕耘。
- (三) 加強公務行銷，提高海關能見度。

二、辦理依據

- (一) 關稅總局 98 年 9 月 3 日台總局總字第 0981018839 號函附 98 年第 1 次業務檢討會會議紀錄主席指示。
- (二) 本局總務室 98 年 9 月 14 日案陳成立通關服務團乙簽。

三、預期效益

- (一) 增進對於海關之認知，摒除外界長時誤解。
- (二) 適時宣達政令措施，排除施政阻力。
- (三) 行銷優質服務，提高機關令譽。
- (四) 普及關務教育，吸收優質新秀。
- (五) 結合各方資源，建立夥伴關係。

四、服務方式

- (一) 配合政策需要開辦說明會或巡迴講演。
- (二) 應業界團體邀請。
- (三) 配合或派員參與相關公會活動
- (四) 配合學校相關科系活動辦理宣導
- (五) 橫向結合稅務經貿行政資源

五、辦理原則

- (一) 對象：企業團體及機關（構）等。
- (二) 時間：1 至 3 小時。
- (三) 地點：舉辦單位提供。
- (四) 宣導人員：依輔導主題及團員專長擇定。
- (五) 需費：本局無償提供服務，應邀或赴外界宣導人員，准予公差假並報支差旅費。

六、行政作業

- (一) 由執行秘書綜合媒體報導、業者動態、財經變局、政策指示及通關業務單位建議，訂定服務計畫，陳送團長核定。
- (二) 對於業界、團體提出需求者，由執行秘書接洽安排，簽報團長決定日程與人選。
- (三) 視輔導對象及場合，充分運用簡報、文宣及網頁資源。
- (四) 服務過程應予留影記錄或洽舉辦單位提供。
- (五) 服務結束後，得視需要開會檢討外，應於 1 週內繕造服務報告送陳局長核閱。
- (六) 報告連同留影紀錄交研考單位彙卷備查外，其應改善經奉批示交

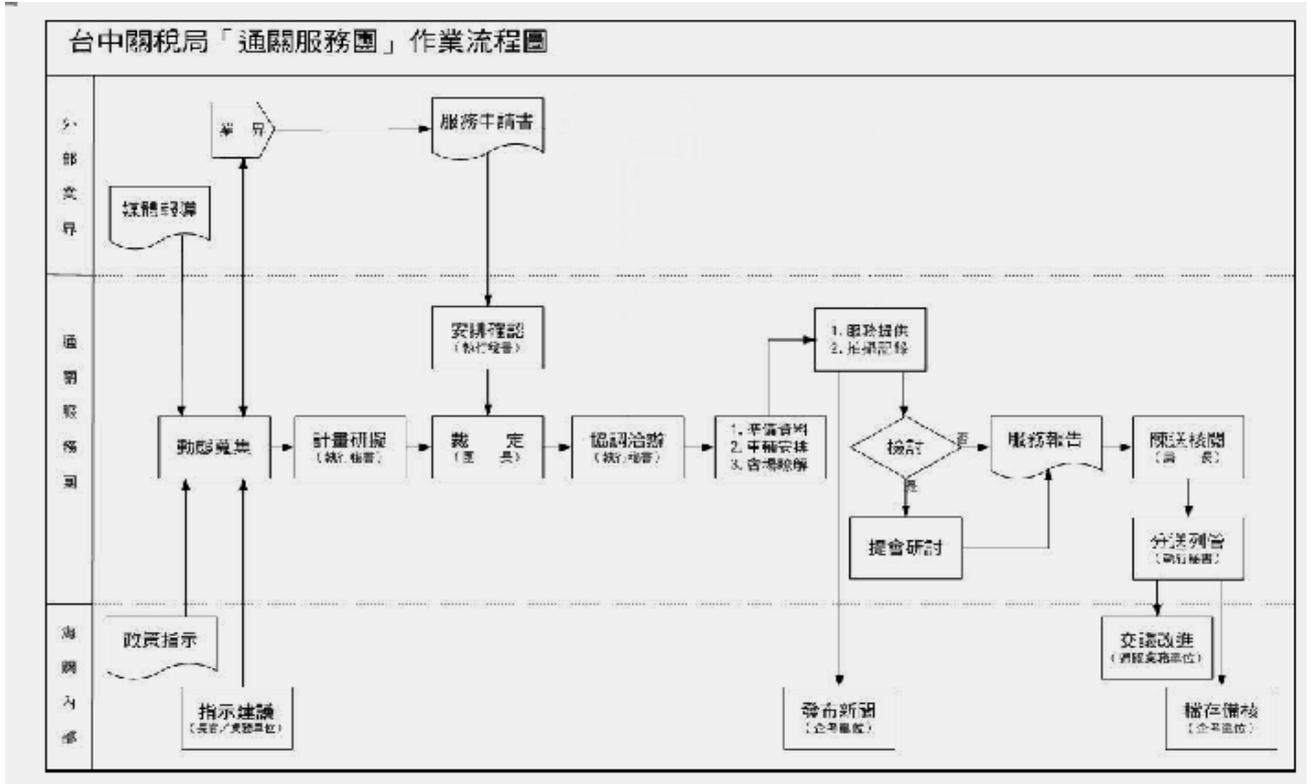
辦者，執行秘書並送各管辦理及列管追蹤。

七、使用文件

財政部台中關稅局服務申請書（表1）

財政部台中關稅局服務報告（表2）

八、作業流程（附圖）



附件 11

98 年度第 1 次與第 2 次為民服務問卷調查趨勢分析

一、電話服務禮貌滿意度	百分比		滿意度	
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次
很滿意	18.67%	14.95%	85.78%	87.85%
滿意	67.11%	72.90%		
不滿意	10.22%	3.27%		
很不滿意	0.44%	0.47%		
未答	3.56%	8.41%		

二、服務態度滿意度	百分比		滿意度	
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次
很滿意	15.56%	14.96%	84.45%	83.65%
滿意	68.89%	68.69%		
不滿意	4.00%	4.67%		
很不滿意	2.22%	0.47%		
未答	9.33%	11.21%		

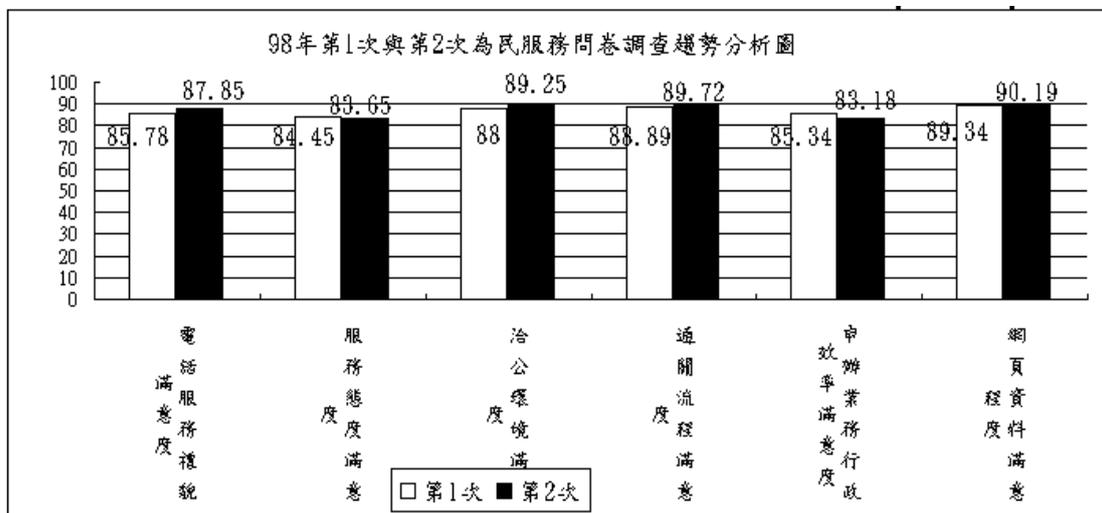
三、洽公環境滿意度	百分比		滿意度	
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次
很滿意	10.67%	13.08%	88%	89.25%
滿意	77.33%	76.17%		
不滿意	0.89%	2.34%		
很不滿意	0.00%	0.00%		
未答	11.11%	8.41%		

98 年度第 1 次與第 2 次為民服務問卷調查趨勢分析表 (續)

四、通關流程滿意度	百分比		滿意度	
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次
很滿意	11.56%	10.75%	88.89%	89.72%
滿意	77.33%	78.97%		
不滿意	4.00%	7.48%		
很不滿意	0.44%	0.00%		
未答	6.67%	2.80%		

五、處理申辦業務行政效率滿意度	百分比		滿意度	
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次
很滿意	11.56%	8.88%	85.34%	83.18%
滿意	73.78%	74.30%		
不滿意	5.78%	7.94%		
很不滿意	1.33%	0.00%		
未答	7.55%	8.88%		

六、網頁資料滿意程度	百分比		滿意度	
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次
很滿意	14.67%	12.15%	89.34%	90.19%
滿意	74.67%	78.04%		
不滿意	4.00%	2.80%		
很不滿意	0.44%	0.00%		
未答	6.22%	7.01%		



附件 12

98 年第 1 次與第 2 次入出境旅客通關滿意度趨勢分析表

一、對海關關員服務禮貌 與態度之滿意度	百分比		滿意度	
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次
很滿意	29.60%	62.83%	86.18%	99.48%
滿意	56.58%	36.65%		
不滿意	9.87%	0.00%		
很不滿意	3.95%	0.52%		

二、對海關關員整體行政 效率之滿意度	百分比		滿意度	
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次
很滿意	26.32%	55.50%	85.53%	99.48%
滿意	59.21%	43.98%		
不滿意	11.18%	0.00%		
很不滿意	3.29%	0.52%		

三、對海關關員守法及尊 重人權表現之滿意度	百分比		滿意度	
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次
很滿意	28.29%	61.78%	88.82%	98.43%
滿意	60.53%	36.65%		
不滿意	9.87%	1.05%		
很不滿意	1.31%	0.52%		

四、對入出境海關通關的 速度之滿意度	百分比		滿意度	
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次
很滿意	30.92%	53.93%	84.21%	97.91%
滿意	53.29%	43.98%		
不滿意	12.50%	1.57%		
很不滿意	3.29%	0.52%		

98年第1次與第2次入出境旅客通關滿意度趨勢分析表(續)

五、對入出境海關的通關程序之滿意度	百分比		滿意度	
	第1次	第2次	第1次	第2次
很滿意	25.00%	51.83%	86.84%	97.91%
滿意	61.84%	46.08%		
不滿意	11.84%	1.57%		
很不滿意	1.32%	0.52%		

六、對海關場所環境之滿意度	百分比		滿意度	
	第1次	第2次	第1次	第2次
很滿意	17.76%	51.83%	75.65%	89.01%
滿意	57.89%	37.18%		
不滿意	22.37%	10.47%		
很不滿意	1.98%	0.52%		

七、對海關通關動線規劃之滿意度	百分比		滿意度	
	第1次	第2次	第1次	第2次
很滿意	19.08%	48.69%	86.19%	91.63%
滿意	67.11%	42.94%		
不滿意	11.84%	7.85%		
很不滿意	1.97%	0.52%		

附件 13

關稅總局 98 年度海關服務滿意度問卷調查
業者對關稅局各項服務方面的滿意度之比較

項目	項 目	傾向 滿意	傾向 不滿意	不清楚或 無法作答	滿意度 排名
五項之平均	台中關稅局	86.0%	8.6%	5.4%	(1)
	基隆關稅局	82.5%	9.1%	8.3%	(2)
	高雄關稅局	78.2%	11.2%	10.7%	(3)
	台北關稅局	75.4%	15.8%	8.8%	(4)
關員的 服務態度	台中關稅局	86.2%	7.3%	6.6%	(1)
	基隆關稅局	83.8%	7.0%	9.2%	(2)
	高雄關稅局	78.1%	11.3%	10.6%	(3)
	台北關稅局	71.8%	13.9%	14.5%	(4)
電話 服務及 回覆	台中關稅局	90.1%	5.3%	4.6%	(1)
	基隆關稅局	85.9%	6.3%	7.7%	(2)
	高雄關稅局	78.2%	12.5%	9.4%	(3)
	台北關稅局	75.7%	15.1%	9.2%	(4)
通關 作業 流程	台中關稅局	85.5%	11.2%	3.3%	(1)
	高雄關稅局	83.8%	10.7%	5.6%	(2)
	基隆關稅局	82.4%	12.0%	5.6%	(3)
	台北關稅局	79.0%	15.8%	5.3%	(4)
申辦 業務 處理 效率	台中關稅局	81.6%	15.8%	2.6%	(1)
	基隆關稅局	80.3%	15.5%	4.2%	(2)
	高雄關稅局	78.8%	16.3%	5.0%	(3)
	台北關稅局	73.0%	23.0%	3.9%	(4)
網頁 電子 報資 料內 容	台中關稅局	86.8%	3.3%	9.9%	(1)
	基隆關稅局	80.3%	4.9%	14.8%	(2)
	台北關稅局	77.7%	11.2%	11.2%	(3)
	高雄關稅局	71.9%	5.0%	23.1%	(4)

說明：本表的「傾向滿意」為「非常滿意」及「滿意」的合計；「傾向不滿意」為「非常不滿意」及「不滿意」的合計。

附件 14

97 年與 98 年度為民服務問卷調查趨勢分析

一、電話服務禮貌態度滿意度	滿意度				平均滿意度		成長幅度	成長率
	97 年度		98 年度		97 年度	98 年度		
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次	73.62%	86.82%		
	58.9%	88.35%	85.78%	87.85%			+13.20%	+17.91%

二、服務態度滿意度	滿意度				平均滿意度		成長幅度	成長率
	97 年度		98 年度		97 年度	98 年度		
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次	72.17%	84.05%		
	58.9%	85.44%	84.45%	83.65%			+11.88%	+16.46%

三、洽公環境滿意度	滿意度				平均滿意度		成長幅度	成長率
	97 年度		98 年度		97 年度	98 年度		
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次	71.67%	88.63%		
	57.9%	85.44%	88%	89.25%			+16.96%	+23.66%

四、通關流程滿意度	滿意度				平均滿意度		成長幅度	成長率
	97 年度		98 年度		97 年度	98 年度		
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次	71.92%	89.31%		
	58.4%	85.44%	88.89%	89.72%			+17.39%	+24.18%

五、處理申辦業務行政效率滿意度	滿意度				平均滿意度		成長幅度	成長率
	97 年度		98 年度		97 年度	98 年度		
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次	69.6%	84.26%		
	55.7%	83.5%	85.34%	83.18%			+14.66%	+21.06%

97 年與 98 年度為民服務問卷調查趨勢分析（續）

六、網頁資料滿意程度	滿意度				平均滿意度		成長幅度	成長率
	97 年度		98 年度		97 年度	98 年度		
	第 1 次	第 2 次	第 1 次	第 2 次				
	65.8%	87.38%	89.34%	90.19%	76.59%	89.77%	+13.18%	+17.21%

整體而言，97 年度為民服務問卷調查平均滿意度為 72.59%，98 年度提升為 87.14%，成長率高達 20.04%。

附件 15

98 年度第 1 次民眾意見抱怨處理模擬演練報告

演 練 依 據	台中關稅局 98 年度提升服務品質執行計畫
演 目 的	透過演練，藉以檢測本局第一線服務人員對於民眾意見報怨案件之應變能力及處理成效。
演 時 間	98 年 5 月 11 日下午 2 時。
演 地 點	本局 2 樓 業務一組進口一課。
演 練 人 員	業務一組：賴組長文宗、曾課長溫亮、康稽核振民、陳股長德燦 總務室：朱股長清如、陳稽核星印（模擬扮演甲公司代表）。
模 擬 演 練 項 目	進口業者甲公司因多次進口雜項貨物，原經電腦篩選為 C2(應審免驗)通關方式，由分估關員批註改為 C3(應審應驗)查驗取樣，業者認為海關對該公司特殊不公平待遇，於辦公處所對分估員大聲爭辯。
演 練 處 理 程 序	一、走動式服務人員引導進口業者甲公司代表至業務一組組長辦公室，由賴組長文宗、曾課長溫亮、康稽核振民安撫甲公司代表，解釋絕無對甲公司進口貨物特殊不公平待遇。 二、陳股長德燦建議甲公司重複進口相同雜項貨物時，依海關先前核定之價格申報，即可避免相同貨物因申報價格偏低而需重複查驗取樣送查價情形發生。
演 練 成 果 與 建 議	一、建立執行類似案件標準作業流程，以妥善因應並掌握處理時效。 二、單位主管適時出面緩和衝突場面，態度親切溫和，使業者感受到海關協助解決問題的誠意。 三、承辦同仁演練解說案件處理程序與執行依據，強化溝通技巧。
演 練 人 員 簽 名	

98 年度第 2 次民眾意見抱怨處理模擬演練報告

演 依	練 據	台中關稅局 98 年度提升服務品質執行計畫
演 目	練 的	透過演練，藉以檢測本局第一線服務人員對於民眾意見報怨案件之應變能力及處理成效。
演 時	練 間	98 年 5 月 15 日下午 2 時。
演 地	練 點	本局 1 樓業務二組出口課。
演 人	練 員	業務二組：黃組長仲臺、王稽核贊、張股長美芳、張課員世彬。 總務室：朱股長清如、陳稽核星印（模擬扮演甲公司代表）。
模 擬 練	演 項 目	倉庫業者甲公司申請貨棧設立登記，因逾 10 日未獲核准，蒞臨本局抱怨作業時程太長。
演 練 處 理 程 序		<p>一、走動式服務人員引導保稅倉庫業者甲公司代表至業務二組組長辦公室，先由黃組長仲臺、王稽核贊安撫甲公司代表，解釋絕無刻意刁難或怠惰拖延情事。</p> <p>二、由承辦張股長美芳與同仁張課員世彬提供「人民依關務法規申請事項處理期間表」規定，廢止登記保稅倉庫及申請貨棧設立登記之辦理期間分別為 19 日及 25 日。業者申請變更倉儲屬性，因須由原管理單位（保稅組）審核廢止原登記後，再由新管理單位（業務二組）辦理勘查、審核、核准登記，本案業務二組於受理後已移請保稅組辦理廢止登記，課已儘速辦理設立登記審核作業中。</p> <p>三、本局已設置「業者申請設立單一窗口」，提供「一處收件，全程服務」之便捷服務，亦將加速此類案件之辦結日數。</p>
演 練 成 果 與 建 議		<p>一、建立執行類似案件標準作業流程，以妥善因應並掌握處理時效。</p> <p>二、單位主管適時出面緩和衝突場面，態度親切溫和，使業者感受到海關協助解決問題的誠意。</p> <p>三、承辦同仁演練解說案件處理程序與執行依據，強化溝通技巧。</p>
演 練 人 員 簽 名		

98 年度第 3 次民眾意見抱怨處理模擬演練報告

演 依	練 據	台中關稅局 98 年度提升服務品質執行計畫
演 目	練 的	透過演練，藉以檢測本局第一線服務人員對於民眾意見抱怨案件之應變能力及處理成效。
演 時	練 間	98 年 6 月 10 日上午 9 時。
演 地	練 點	本局駐清泉崗機場稽查組稽查三課、局本部總務室。
演 人	練 員	稽查組稽查三課：林課長娟清、劉股長潭章。 總務室：朱股長清如、陳稽核星印。
模 擬 演 練	擬 項 目	黃姓讀者投書○○早報報導「清泉崗機場海關行李檢查通關速度緩慢，且無理沒收旅客攜帶回國之物品，態度惡劣」，經關稅總局通知屬列等「一顆星」輿情，應立即處理。
演 理	練 處 程 序	<p>一、總務室企考股立即查閱所有平面媒體相關報導彙整呈閱，局長批示稽查組稽查三課第一股立即查明相關案情。</p> <p>二、經查該黃姓旅客係因自大陸旅遊回國攜帶大閘蟹入境，本局依規定沒入，黃姓旅客不服於入境大廳喧鬧爭辯。</p> <p>三、由稽查組稽查三課繕具新聞稿內容，經核閱決行後於上午 11 時 50 分於本局外部網站發布（附件 1），並同步發送各媒體登載澄清。</p> <p>四、總務室企考股繕具「行政院各部會重大輿情回應建議表」（附件 2），呈閱決行後於下午 1 時 30 分傳真總局總務處第八科，電子檔並一併寄送。</p> <p>五、總務室企考股填寫「財政部關稅總局重大危機事件通報表」（附件 3），呈閱決行後於下午 1 時 40 分電子檔傳寄關稅總局暨各關稅局企考單位及財政部秘書室備查。</p>
演 練 成 果 與 建 議	練 成 果 與 建 議	<p>一、建立執行類似案件標準作業流程，以妥善因應並掌握處理時效。</p> <p>二、演練輿情回應標準作業程序，加速回應時效。</p> <p>三、演練危機通報程序，強化風險管理機制。</p> <p>四、建議稽查組稽查三課應加強「旅客禁止攜帶大閘蟹等活體動植物入境，以免遭沒入」之宣導。</p>
演 練 人 員 簽 名	練 人 員 簽 名	

附件 16

佐證照片（服務流程）



進口服務單一窗口



保稅暨策略聯盟服務單一窗口



清泉崗機場服務櫃檯（建置全功能服務櫃檯前）



清泉崗機場全功能服務櫃檯（建置完成後）



碼頭設置臨時行李檢查線及營業稅退稅檯，提供走動式服務



駐台中郵局辦公室每週六主動派員加班辦理快捷郵件及郵包提領業務

佐證照片 (服務流程)

人民申請事項 APPLICATIONS	處理期間 DURATION	人民申請事項 APPLICATIONS	處理期間 DURATION
一、進口貨物申請押款放行案件 Import release with deposit	隨到隨辦 Immediate	八、申請核發進口報單進口稅額用聯 案件 Import Certificate	五日 5 days
二、申請退押案件 Deposit Refund	二十五日 25 days	九、申請核(補)發進口報單副本案件 Duplicate of Import Declaration	五日 5 days
三、申請按查審機器設備之稅則核估 案件 Survey equipment duty estimation	十日 10 days	十、申請進口貨物先放後稅案件 Release on duty of imports	十日 10 days
四、申請減免關稅案件 Duty Deduction and Exemption	五日 5 days	十一、除運遺失 申請補發稅單影本 Photocopy of lost duty-note	四日 4 days
五、進口貨物損壞或規格、品質不符申 請賠償或換補運進口免稅案件 Claims of damaged or nonconformity imports or duty exemption for re-import of replacement	五日 5 days	十二、申請進出口貨物按月彙總繳納 Consolidated monthly payment of authorized trader	三十日 30 days
六、進口貨物短卸、溢卸、短裝、溢裝 之報備案件 Reports of Shortage or Surplus of Imports	七日 7 days	十三、申請延長海關預先審核稅則號 別之適用案件 Extension of validity of Reply to Import Duty Item Pre-scrutiny	七日 7 days
七、逾期不報關貨物、逾期不繳稅貨物 、納稅義務人於海關變賣前申請補 辦報關手續 Payment of duty before Customs auction of overdue undeclared and unpaid duty cargos	四日 4 days	十四、申請延期繳納免稅文件或延長 復運出口期限案件 Extend inspection duty-free text or extend re-export duration of clearance	六日 6 days
		十五、申請電匯退押案件 Refund	五日 5 days



懸掛並更新「人民依關務法規申請事項處理期間表」

網際網頁「海關通關資料庫」



赴麥寮台塑工業股份有限公司主動告知輔導「網際網路繳稅作業」流程

一樓民眾休息區，建置無線上網區域

為民服務信箱案件查詢 - Microsoft Internet Explorer

網址: http://haichung.customs.gov.tw/outweb/querylog.asp

案件編號	日期	來信主旨	機關單位	處理狀態
D805376R00	2009/10/01 17:39:57	DP111719800036稅金的計算方式	財政部臺中關稅局	新郵件到達
D805376R00	2009/10/06 10:20:25	DP111719800036稅金的計算方式	財政部臺中關稅局	郵件目前處理中
D805376R00	2009/10/06 10:38:06	DP111719800036稅金的計算方式	財政部臺中關稅局	回覆結案



民意電子郵件信箱案件受理後，主動提供申請人收件確認訊息

線上申辦(免憑證)項目，提供案件辦理進度查詢及收件確認功能

佐證照片（機關形象）



辦公大樓美化綠化工作



辦公大樓美化綠化工作



海關人員暨退休人員藝文作品展



更新5樓會客室



重新開放6樓圖書室



公開表揚為民服務楷模

佐證照片（機關形象）



98年3月23日財政部李部長蒞局視察



單位組織學習，提升專業知識



98年9月29日真仿品辨識講習



98年9月17日推動優質企業認證及管理機制宣導會



台中海關史料展暨梧棲銀髮族生活美展、快樂兒童美展



台中海關史料展暨梧棲銀髮族生活美展、快樂兒童美展

佐證照片（機關形象）



梧棲老街花颯颯親子創意造型走秀嘉年華



局長身體力行公務行銷，密集走訪轄區配合機關



王前局長接受中部地區西海岸電視有線電視台專訪



林局長接受經濟日報專訪



成立通關服務團，專案辦理政令宣導



1樓服務中心設置發票捐贈箱收集發票供創世基金會利用

佐證照片（顧客關係）



利用廠商知性之旅活動辦理為民服務問卷調查



98年2月與8月辦理入出境旅客問卷調查



於台中清泉崗機場出境、入境大廳現場辦理入出境旅客問卷調查



辦理臨櫃人員服務滿意度問卷調查



訪問臨櫃申辦案件之業者與民眾對於洽公環境與服務態度之滿意度



依問卷調查建議利用知性之旅活動時辦理線上申辦作業宣導

佐證照片 (顧客關係)



依問卷調查建議利用知性之旅活動時辦理通關作業流程宣導



積極協調台灣銀行派員進駐清泉崗機場服務

郵件資訊			
來函編號	D0051RLO000	來信日期	2009/3/3 下午 09:05:12
來信者姓名	朱隆添	來信者 Email	ltchu@oocl.com
收信信箱	臺中民意	收信信箱 Email	dacus@webmail.customs.gov.tw
承辦單位	財政部臺中關稅局		
附加檔案			
信件主旨	承蒙 貴局鼎力相助圓滿解決		
來信內容	<<Information>> ↓ PhoneNumber: ↓ Subject:承蒙 貴局鼎力相助圓滿解決 ↓ <<Information>> ↓ ↓ ----- 基本資訊 ----- ↓ 姓名: 朱隆添 ↓ 電子郵件: ltchu@oocl.com ↓ 手機號碼: 0918313413 ↓ 電話號碼: 886-07-8212131 分機: 7265 ↓ 通訊地址: 請在此輸入通訊地址(可不填) ↓		



網站民意信箱答覆民眾諮詢, 獲寄件人來信致謝

業務一組人員提供現場諮詢服務



保稅組人員提供現場諮詢服務



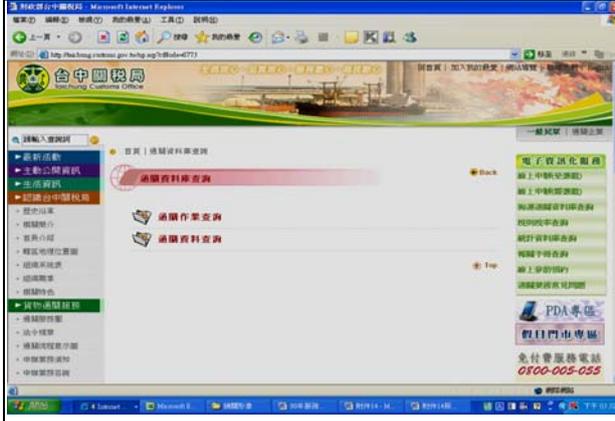
加工出口區支局人員提供現場諮詢服務

佐證照片（資訊流通構面）



網站建置「主動公開資訊」專區及訂閱電子報功能

建置「貨物通關服務」專區，公開通關作業流程、申辦須知等資訊



建置「通關資料庫查詢」專區，公開每旬外幣匯率、貨物稅則稅率等資訊

建置「便民服務」專區，公開內部與外部評鑑結果、便民服務措施等資訊



建置「電子公布欄」專區，公開新聞稿、業務及採購等各項公告

網站分「一般民眾」「通關企業」兩種主題版面方便查詢

佐證照片 (資訊流通構面)



網站提供「全文檢索」功能，快速網頁搜尋



提供視障民眾無障礙之網際網路空間及 PDA 專用版面



網站提供線上參訪預約功能



提供網際網路報關系統及稅費、規費網際網路繳納功能



建置「網路問卷調查」專區。

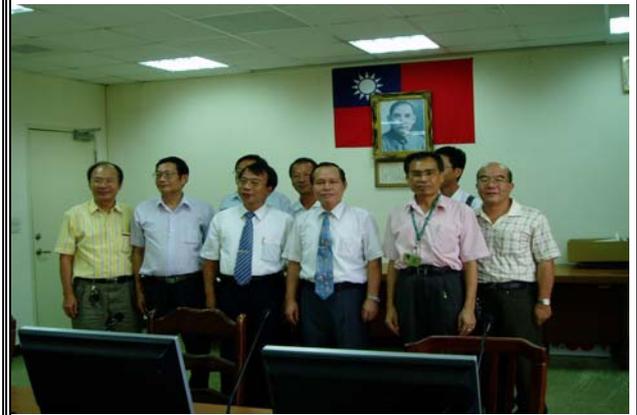


建置「無線通關服務平台」系統，延伸辦公場所

佐證照片（創新加值服務構面）



98年2月24日局長與報關業有約（王前局長主持）



98年9月2日局長與報關業有約（林局長主持）



98年3月31日駐中港加工出口區辦公室揭牌成立



98年3月31日駐中港加工出口區辦公室揭牌成立



駐中港加工出口區辦公室人員提供區內事業服務諮詢



駐中港加工出口區辦公室人員提供區內事業服務諮詢

佐證照片（創新加值服務構面）



98年1月6日台中港「貨棧、貨櫃集散站自主管理專責人員講習」



98年1月15日台中航空站空運一般貨物一段式通關作業會議



98年2月13日「區域人力運用中心」會議



98年6月26日「專責報關人員獎勵」公開表揚



98年7月20日台中縣報關服務職業工會（勞方代表）座談會



出口 C3（貨物查驗通關）報單由 2 樓查驗組人員直接收單建檔

服務

便捷

安全

廉能

