

## 財政部關務署臺中關108年度提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據：

一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。

二、財政部106年6月5日台財綜字第10615912470號函訂定「財政部提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：為落實執行「政府服務躍升方案」，於重視效率、品質及創新基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」精神，推動以民為本服務，帶動本關服務效能全面躍升。

參、執行單位：本關各單位。

### 肆、具體措施：

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	執行單位
完備基礎服務	服務一致及正確性	申報業務標準作業流程	1. 服務場所及網站主動提供申辦案件作業流程及應附文件，便利民眾辦妥各項業務。 2. 秉持「申辦案件流程簡化、e化及無紙化」之目標，藉由跨機關訊息整合，簡化業者申辦程序，達成「一處申辦、全程服務」之效益。 3. 持續檢討訂定及修正不合時宜之申辦業務標準作業流程，以提升人民申請案件處理效率及服務資訊透明度。	各單位
		服務及時性	1. 提供民眾多元即時反映管道，如設置免付費服務專線、關務長電子信箱及本關臉書專頁(臺中關服務小精靈)等互動服務，及時回應民眾問題。 2. 重視公文處理時效，於案件控管依相關規範於期限內辦理完成，並提供案件查詢多元管道及主動回應方式，便利商民辦妥各項業務。 3. 重視民眾申辦案件處理效率，以專人主動通知受理即辦理情形，並建立逾期告知機制。	各單位
		服務人員專業度	1. 強化專業訓練作為，於內網建置工作手冊，各單位不定期辦理教育訓練，提升專業度並精進服務品質。 2. 提升專業度執行成效，持續加強電話服務專	各單位

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	執行單位
			<p>業度及回應問題正確率，提升同仁自我專業職能。</p> <p>3. 每半年不定期辦理危機案件模擬演練，培訓關員在最短時間內，提出可行對策，降低危機對本關之衝擊及損害。</p> <p>4. 提升同仁專業度，不定期舉辦型塑學習，強化工作專業知能。辦理各項專業知識業務考核，做為內部精進改進措施。</p>	
	服務友善	服務設施合宜程度	<p>1. 持續優綠美化辦公室環境，加強各項服務設施及推行節能減碳政策。並營造國際友善環境，提供明亮、舒適的雙語服務空間，開放跨機關合併辦公，落實溫馨便民之優質環境。</p> <p>2. 除提供完整設施服務外，本關本年度已著手辦理辦公大樓外牆整建修繕工程，由辦公大樓外觀之全新面貌，讓洽公民眾有煥然一新的感受。</p>	各單位
		網站使用便利性	<p>1. 機關網站以使用者為導向及創新之響應式網頁設計，提供多元及便利之資訊檢索服務，有效的確保網站內容正確性及連結有效性。</p> <p>2. 提供電子報訂閱服務，訊息不遺漏，網內文件包含 ODF 開放文件格式多元選項，網站符合無障礙規範。</p> <p>3. 設有網站維護小組，制定網站資料維護標準作業程序及流程，定期檢核網站內容並修訂，以維持內容正確及有效連結。</p>	秘書室
		服務行為友善	<p>1. 通關單位於辦理業務時，應適時的提供洽公民眾「主動通知、走動式服務及一次性告知」服務，減少民眾往返奔波。</p> <p>2. 加強同仁電話禮貌，秉持一通電話服務到底的精神，提供友善服務。並辦理電話禮貌測試，將測試結果公告周知，以提升電話禮貌服務及海關形象。</p> <p>3. 以「通關服務專車」服務，結合本關線上預約服務功能，主動到廠輔導業者，包含業者自主管理、設立、優質企業認證及解決各項通關問題。</p>	各單位
		服務資訊透明	<p>1. 提供多元管道供民眾查詢案件處理進度，民眾可透過電話、現場及網路等方式查詢</p>	秘書室

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	執行單位
			<p>各項業務。</p> <p>2. 網站提供最佳瀏覽畫面，以多元版本、分眾引導、最新消息、Web2.0 專區及搜尋、檢索服務、主題專區、跨系統整合、提供電子報訂閱等服務。</p> <p>3. 依政府資訊公開法，主動公開相關資訊於本關網頁，設置資訊公開專區，主動公開服務資訊，提供申辦流程及書表範例，並於各類書面資料增加 QR Code 專區，方便民眾使用行動裝置查詢。</p>	
便捷服務遞送	服務便捷	單一窗口整合服務	<p>1. 為滿足民眾辦理各類業務之需求，提供「關港貿單一窗口」跨平台雲端服務、客製化專業單一窗口及特殊專業服務窗口之全方位服務，有效提升申辦業務處理效率。</p> <p>2. 廣續辦理智慧型手機 APP 及 QR Code 服務，便利商民接收海關最新消息及查詢最新報單通關狀態，展現「通關動態，一手掌握」之為民服務品質。</p>	各單位
		減除申辦案件所需檢附之文件	<p>1. 廣續檢討簡化案件申辦時間及書表，並加強宣導透過線上e化作業取代人工遞送紙本，減少民眾臨櫃申辦案件時應檢附之書表文件，達到書表減量之目的。</p> <p>2. 廣續推動各項無紙化措施，如：智慧行動查驗、C2 報單檢附文件無紙化、簽審單證合一、船舶線上結關、復運進出口業務報單核銷電腦化、副報單線上申請、保稅用料清表光碟化及印鑑卡電子化等，加速辦理時效。</p>	各單位
		開發線上申辦或跨平台通用服務	本關網站除了可連結至關港貿單一窗口線上申辦服務外，也另提供多項便捷快速的線上服務功能及行動裝置應用程式 APP，便利商民以網路代替馬路申辦各項業務。	秘書室
	服務可近性	客製化服務	為周全各項便民服務，本關提供多項客製化服務業務，如：醫療專機通關服務、AEO 認證及廠商宣(輔)導、自貿港區業者宣(輔)導、貨櫃儀檢場地輻射安全衛教資訊告示牌、工業(加工)區駐點服務等，並持續研討各項業務性質，提供更多樣之客製化服務。	各單位
專人到府全程服務		本關服務以客戶需求為導向，對於無實施自主管理之貨棧及貨櫃集散站業者，海關派有	各單位	

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	執行單位
服務成長優化項目			駐庫(棧)關員到場服務，不定期舉辦走動式服務輔導講習。另主動派員前往報關公會，為報關業者提供現場證照校正服務，專人到府服務。	
		主動服務	持續加強各項主動服務措施，例如，對入出境通關旅客加強宣導防止非洲豬瘟入侵及新修正洗錢防制法、納稅者權利保護法、進出口貨物查驗或船邊驗放作業申請、延長臺中國際機場通關服務時間、各樓層設置諮商協談室、線上預約服務等。	各單位
		輔助儀器查驗作業採線上通知及確認	輔助儀器查驗作業由驗貨督導於通關系統相關程式傳送訊息，儀檢站於儀檢完成後，可即時於系統中回復查驗結果，透過線上進行聯繫，訊息不漏接，並加速通關。	業務一組 機動儀檢組
		貨物實施破壞性查驗前先行 X 光機查驗作業	1. 海關執行破壞性查驗多少會造成貨物損壞，先行 X 光機查驗，提高判斷之準確性，減少合法商民潛在損失，避免招致民怨。 2. 實施破壞性查驗前，利用公務車或契約貨運車載送貨物至儀檢站，實施板台式 X 光機查驗作業，如有異狀顯現，再予施行破壞性查驗，提高破壞性查驗作為之精準度。	業務一組
		簡化 F5 出口報單船用品出車次數。	對於 F5 出口報單放行之船用品，實施同段(南、北)碼頭、西碼頭及麥寮區併車運送，簡化業者往返運送 F5 出口報單出車次數，除有效降低業者營運成本外更可降低空氣污染。	稽查組
		空海郵嚴防非洲豬瘟入侵	1. 空、海運旅客行李不論手提或拖運，一律嚴格查驗，均經過 X 光檢查儀辨識，對有疑慮之行李即予人工開箱查驗。 2. 請航空、船務代理公司於航機、客輪上向旅客宣導相關規定外，且主動向防檢局索取文宣，於所轄機場、港口旅客入境和出境各個通關點上，放置海報及立牌等並於本關網站增設「非洲豬瘟專區」，及主動於旅客通關查驗前宣導等。 3. 進口郵包皆經 X 光檢查儀逐件檢視，如發現影像可疑，即會同郵方人員開箱查驗，為防疫需要，增加郵包查驗比例。	稽查組 業務一組
		配合關務署建置保稅智慧服	規劃以關港貿單一窗口為基礎，推動建置保稅智慧服務平台，以簡化業者申辦流程及作業時	保稅組

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	執行單位
		務平台	間，透過本平台進行保稅業務之遠端稽核，加強保稅業務之控管。	
		加強儀器查驗登錄作業	儀器查驗登錄作業係儀檢判讀人員最常使用程式，除現有欄位訊息外，建議增加「廠商等級」訊息，與「GOOGLE 查詢」及「稅則稅率查詢」網頁連結，提升作業效率。	機動儀檢組
		規劃籌建私貨倉庫	有鑑於目前私貨倉庫有設施老舊及租金支出龐大等問題，為因應租金不斷調漲，預算無法容納之虞，解決本關存放緝獲私貨需要，已規劃籌興建自有私貨倉庫，以提升私貨存放管理效能及更具安全性。	秘書室 業務二組
優化 管理 創新	內部 作業 簡化	行政作業流程簡化	針對本關各項行政作業流程、申請書表、各式執行表報等，就有關流程及格式之繁複、無效率，提出整合、修正，減省不必要之審核及行政作業。	各單位
		通關作業流程簡化	基於本關業務之多元性、專業性及考量不同服務對象之特性，衡量機關內部外部業者之效益，並簡化通關流程，俾利通關業者（進出口廠商、報關業者、一般民眾）申辦業務順暢，以期達成便捷通關、安全把關之施政效能。	各單位
		提高行政效能	研擬各項業務是否能以「減、併、簡」簡化，減少冗工，減去不必要的作業流程，將性質雷同的加以整併，再簡化作業流程，積極推動各項業務作業簡化措施，加速處理效益，推動服務創新。	各單位
	服務 精進 機制	內部常態性運作機制	推動以民為本的全方位服務，分析關區在地特色，整合服務資源，及參考民眾意見，本關建置有服務品質推行小組、創新提案推行小組、法規合理化研討小組等，依民眾反映意見，研究改善服務措施。	各單位
		創新機制與服務計畫	秉持「以民意為優先」之宗旨，經由「專業」、「效能」及「關懷」兼備之服務措施規劃，對各項計畫及創新方案，採計畫→執行→檢討→改進→標竿學習之運作管理模式，進行檢討及改善，俾提供商民最佳服務品質。	各單位
			海運、空運及臨櫃等外部服務滿意度調查	持續辦理各項外部顧客問卷調查，將調查結果回饋至本關各項業務服務中，並積極改善服務設施及網站內容，提供優質及便利的洽公環境。並加強同仁處理業務之效率及服務態度，

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	執行單位
意見回饋參與	服務滿意度		使民眾感受到公務機關之專業與用心，以提升服務滿意度。	
		機關內部同仁滿意度調查	持續辦理內部同仁滿意度問卷調查，改善問卷設計以提高問卷回收率，致力傾聽更多同仁意見，予以協助改善，使每位同仁皆能於工作崗位上，提供最佳的服務。	人事室 秘書室
		與民互動滿意度調查	於各類與民互動活動中提供問卷供民眾填寫，期望藉由活動問卷調查結果，探求民眾對本關活動及各項服務之滿意度與建議，持續精進各項通關便民服務，以全面提升服務品質。	各單位
	意見回應處理機制	多元意見反應管道	提供商民透過面對面、書面及網路等多元管道充分反映意見，同時積極拜訪商民瞭解民意，建立良性互動與溝通。	各單位
		意見回應機制及追蹤管制	訂定不同作業規範，明訂處理期限及原則，對民眾抱怨及陳情等意見積極回應。除就民眾多方面意見，分析檢討改進外，亦激勵同仁創意發想，提出創新服務措施以利檢討改善。	各單位
		聆聽民意廣納建言	重視民情輿情，以民眾為導向，利用各種反應管道，例如：立監委為民服務案件、通關巡迴服務專車、機關參訪、網站民意信箱及業者聯合宣導座談會等方式，對於商民反映之問題做成紀錄，並提供滿意度調查，便利追蹤辦理、積極回應及改善。	各單位

#### 伍、管制考核：

- 一、配合財政部辦理推薦參選「政府服務獎」實地評審作業期程及計畫，檢討本關「提升服務品質執行計畫」之各項服務措施辦理情形及準備參加評獎之各項作業。
- 二、依據「財政部為民服務不定期考核工作計畫」，由本關服務品質推行小組成員考核並追蹤各單位各項服務措施辦理進度及執行情形，作為年度「政府服務獎」參獎參考。