

# 財政部關務署 106 年度提升服務品質執行計畫

## 海關系統與流程再造，確保通關便捷又安全

### 通關再造 服務創新 便捷升級

#### 壹、緣起

海關自 84 年全面實施海空運通關自動化以來，隨著通關業務量增加，系統設備容量已近滿載，且海空運通關系統分屬不同電腦主機，跨系統之複雜連結，常增加維護負擔並影響系統運行效率；另 911 事件發生後，世界關務組織(World Customs Organization, WCO) 於 94 年 6 月通過「全球貿易安全與便捷標準架構」(WCO SAFE)，推動多項通關機制並鼓勵各國採用，為確保通關作業環境之永續營運及關務制度接軌國際，關務署自 98 年起規劃建置全新通關資訊環境，再造海關通關系統，增進通關服務效能，並以 WCO SAFE 為藍本，簡化進出口通關及關務行政業務流程，打造便捷安全通關服務環境。

#### 貳、規劃方案

關務署實施海空通關系統與業務流程再造，規劃方案如下：

##### 一、系統面：

- (一) 以 XML (eXtended Markup Language) 系統取代 EDI (Electronic Data Interchange) 連線環境，符合目前及未來發展趨勢。
- (二) 以單一通關軟硬體架構取代海空運分離的兩套作業環境，減少維護負擔提高系統運行效率。

## 二、業務制度面：

- (一) 對現有通關法規與程序進行全面盤點與檢討，聽取業界意見，鬆綁過時不合宜法規與行政命令，改造並精簡通關流程。
- (二) 配合政府經貿發展政策，提出創新便民關務措施，以節省業者時間成本。
- (三) 與國際接軌並符合 WCO 標準，對相關報關資料項目進行全面比對與調和。
- (四) 遵循國際經貿安全發展趨勢，全面實施進出口貨物預報制度。

## 參、預期效益

海空運通關系統運轉 10 年有餘，整體系統設備效能已不敷使用，主機設備亦使用已久，面臨維護不易窘境，另海關先前通關作業並未完全符合 WCO 標準架構規範，例如通關資料未符合 WCO DATA MODEL 要求而無法進行跨國資料交換，進出國境之貨物亦未實施裝船前 24 小時預報制度之國際規範等問題，對我國出口貨品國際競爭力產生不利影響。實施海空通關系統及流程再造，預期效益如下：

- 一、法令鬆綁，完成通關流程再造與程序簡化，通關作業符合京都公約及 WCO 標準架構規範。
- 二、重新制定訊息格式，提供海關及通關業者可遵循之訊息交換標準，並與國際通用標準接軌。
- 三、配合國際貿易環境之發展情況與實際需要，推行所有進、出口貨物採行預報貨物資訊制度。

四、整合海空運通關系統，建置符合網路服務標準之 G2C、G2B 與 G2G 之整體性關務服務平台，提供便捷之資訊服務。

五、推動創新關務作業與無紙化關務程序，節省業者時間與成本。

以通關流程再造所減併之轉口轉運申請書數量為例，每年即可為運輸業者節省 1.5 億元以上之效益。此外，推動多項線上申辦作業、無紙化措施及其他通關簡便措施，整體來說，海關推動系統及流程再造，可簡化通關作業與程序，加速業者通關速度，並提升政府 e 化效能與創新便民服務，對於我國關務現代化及國際化而言，深具意義。

## 肆、作業期程

### 一、作業規劃階段

#### (一) 內部規劃階段 (98 年~99 年)

廣納海關各單位人員共同參與，98 年成立工作小組負責規劃、研擬與推動系統及流程再造；蒐集相關資料；制(訂)定、修正相關法規及通關作業流程與標準規範。

#### (二) 委外規劃階段 (99 年~103 年)

進行需求分析及海空運出口暨其相關系統建置案規格研擬，並辦理專案管理案及第一階段委外建置案之招標作業；完成第一階段、第二階段建置案建議書徵求文件(草案)及專案管理案建議書徵求文件(草案)之研擬；宣導推動業者採行預報貨物資訊制度。

### 二、作業執行階段

### (一) 系統面建置及專案管理 (100 年~104 年)

辦理專案管理案及第一階段、第二階段委外建置案招標；分析、設計、測試及建置海空運進出口資訊系統及關務行政系統、EDI/XML 轉換系統、報關業報關出口即用系統、跨國海關資訊交換系統。

### (二) 業務面法規制度革新及創新服務便民措施上線推廣 (101~104 年)

在兼顧安全與便捷前提下，對現階段不合時宜法規與管理措施進行盤點與檢討；鬆綁相關法令限制；推動進出口貨物預報制度；推動無紙化服務便民措施；以大智移雲科技做為關務創新主軸，整合邊境管理機關資源達到一次開櫃、一次查驗與一次放行目標。

## 伍、作業單位

### 一、作業規劃階段

98 年 3 月成立工作圈，進行需求蒐集、分析及確認等工作。

### 二、作業執行階段

為兼顧新舊系統訊息收發之相容性、技術先進及創新性，執行時期成立專案小組，定期召開工作會議，辦理宣導會及教育訓練等；並加強檢視各參與機關係統開發辦理及測試進度，需跨機關協調，即召集跨機關專案議題協調會議，即時解決整合議題、提升協調效能、深化聯繫合作機制。

## 陸、作業進度

新系統建置期間，除多次面臨政府預算不足而延後上線期程外，為避免新系統上線影響通關作業，審慎規劃分階段、分區上線，並組成上線作業小組，由關務署副署長帶領，每隔兩週召開工作會議檢討、稽核相關上線進度並追蹤解決所有問題，102 年 10 月順利完成出口系統上線，104 年 8 月與 10 月分別完成進口系統及關務行政系統上線。

流程再造方面，配合新系統上線，關務署提出許多創新機制，以達通關便捷與便民目標，例如推動減免或簡化轉運申請書申報作業，提升業者競爭力；實施出口船舶線上結關，以網路取代馬路；整合「海關通關號碼」與航港單位「船舶簽證編號」申請作業，使業者一次輸入、跨機關申請服務；實施多國貨櫃（物）集併作業（MCC），吸引轉口集併貨物回流臺灣操作；推動三角貿易貨物進出口一段式查驗制度，避免就同一批貨物重複查驗，增進三角貿易貨物通關效率。

創新措施方面，關務署推動應審（C2）進出口報單無紙化作業並規劃應審應驗（C3）進出口報單無紙化作業，落實節能減碳政策；推動中古車汰舊換新退還新車貨物稅作業，提供線上資料傳送、比對及退稅流程查詢；推動智慧行動查驗作業，縮減貨物查驗作業時間，提升整體通關效能；推動邊境整合管理作業，海關與簽機關共同篩選高風險貨物，共同開櫃並聯合查驗，最終達「一次申辦、一次查驗、一次放行」目標。

## 柒、管制考核

依據 106 年度提升服務品質執行計畫擬訂作業期程，辦理關務署參加政府服務品質獎評獎作業事宜。