

關貿第 10 期電子報

通關服務群新年祝賀：

各位通關業界先進：

在新的一年的開始，先祝福各位先進，事業順利、財源滾滾、身體健康、心想事成。

去年承蒙各位先進的持續支持，關貿網路增強了若干增值網路的功能，例如：提供貨主調閱進出口報單資料、配合政策開放，提供自貿港事業委外課稅區廠商加工之保稅稽核作業、空運櫃動庫系統的推出、海運貨櫃 X 光機查驗作業無紙化等等。這些功能的增加，一方面是配合海關政策的需求，另一方面，也是協助各位先進使用自動化方式，提昇作業效率，減輕人工成本。

在既有的服務基礎上增加功能項目是今年的工作重點，我們將重新檢視進出口作業流程與文件表單，研發可以提升各位先進作業效率的服務項目，另一方面，我們也將密切因應政府的政策措施，以協助各位先進配合遵循新的作業規定。關貿網路願與各位先進一起打拚，共同開創通關產業的新格局。

通關服務群

全球運籌群新年祝賀：

各位業界先進惠鑒：

金鼠啟春，萬物維新，三陽啟泰，四序端履，敬維 駿業日隆，百務順遂，為祝為頌。

承蒙各位先進歷來支持，本公司增強了若干增值網路的功能，例如：電子市集採購平台、企業運籌平台、供應鏈管理平台、RFID 增值應用服務、RFID 履歷平台、RFID 封條 (RF 貨況追蹤平台)、櫃場管理系統、倉儲管理系統...等。這些功能的增加，一方面是配合企業的需求，另一方面，也是協助各位先進使用自動化方式，提昇作業效率，降低成本。

在既有的服務基礎上增加功能項目是今年的工作重點，我們將重新檢視客戶需求，研發可以提升各位先進作業效率的服務項目；另一方面，我們也將密切注意科技趨勢及產業動態，以協助各位先進日新月異的進步。關貿網路願與各位先進一起打拚，共同開創新格局。未來仍祈續予本公司愛護與支持，時賜箴教，藉匡不逮。肅此

敬頌

全球運籌群

資訊服務群新年祝賀：

流通業的先進們、夥伴們，2007 年咻~~的就過了，『金豬年』在各位夥伴們的鞭策下，關貿公司的服務又往前進了一步。每年年底我們都會委託德明財經科技大學進行客戶滿意度調查，調查分為面對面訪問調查和電話問卷調查二種，我們需要您指正服務不好的地方，也期盼能提供改善的建議，2007 年的客戶滿意度調查，我們確實獲得您寶貴的意見，並且列入 2008 年的服務指標。感謝您的支持，希望新的一年您的業績成長和關貿公司的服務品質，都是鼠一鼠二的。新的一年關貿公司會推出新的服務，仍舊需要您的批評、指導與支持，感謝您，我們會更努力。

資訊服務群

Topic Story：喜美超市專訪

前言：近年來，政府積極輔導中小企業 e 化，為了縮短數位落差，政府與系統業者共同合作，加速計劃進行成果。

關貿網路在專案中，即扮演提供供應鏈 e 化輔導，或導入電子發票等工作。而本期電子報要分享的導入故事，是在中部擁有 21 間門市的「喜美超市」。喜美超市透過政府的補助專案，加上關貿網路的專業輔導，成功完成電子供應鏈系統導入。現在每個月只要支付少許的使用費用，便能享受關貿網路提供的專業 e 化電子供應鏈服務，提昇公司的競爭力與效率。

喜美超市在 1992 年成立第一家門市，目前共有 21 家分店，分佈在台中縣市與北彰化，屬於地區性生鮮超市。喜美超市導入的系統是「關貿流通 e-hub」，因屬於參與政府專案，使用共用平台，免去了龐大的系統建置費。

在導入關貿流通 e-hub 之前，喜美超市的業務人員要「拼時間、拼運氣」，與各分店、各產品類別的負責人，不時進行進貨協商，完全以「人腦」拼經濟。雖然他們也運作出一套特有的生存法則，預估產品的銷貨進貨、單據管理等，但在缺乏電腦幫助的狀況下，供應鏈的工作時間較長，偶爾也總免不了產生缺貨的情況，遇到員工離職或新到職，如此叢林求生般的 Know-How 不易傳承。

喜美超市副總陳美瑟表示，喜美超市導入端點銷售系統（POS）已有多年，但仍持續尋求與供應商相關的 B2B 管理系統導入的時機及方式。幾年前，喜美超市配合工研院電通所的銷情系統測試；後來因工研院將技術移轉給關貿網路，於是與關貿網路結緣，促成最後順利導入 B2B 的方案。

關貿網路負責服務喜美超市一業務經理羅俊彥說，區域性通路的經營，都有其一套特有的生存法則，羅俊彥認為他們欠缺的是資訊及資源。很多業界行之已久的資訊服務，對於區域性通路商而言，也許都比較遙遠。但因關貿網路推廣這類服務已久，有成熟的相關經驗可以分享給他們，這不僅是他們最需要的，也是關貿網路的價值。因為通常區域性通路業者一般是「想做」e化，卻不知從何著手。

羅俊彥分享說，在協助喜美超市e化導入的過程中，關貿網路的角色較接近顧問，雙方的合作與互動非常和諧。他說：「喜美超市是人情味很濃厚的公司，尤其過程中上下齊心，一起把說明會辦好的情境，更是讓人印象深刻。」的確，導入e化系統不只是喜美超市自己的事，眾多的商品供應商也將會一起運作。除了通路商自身有心導入，盡速讓供應商與這套系統融合更是重要。陳美瑟也覺得導入過程中最令他感動與印象深刻的部份，也是這兩場廠商說明會。她說，這是喜美超市首次大規模地面對廠商，e化過程也讓喜美超市的內部作業管理系統再造，可說是一氣呵成。

陳美瑟認為，導入供應鏈管理系統，不是單看業者服務的區域大小，而是店數是否具規模，若店數尚不具規模，的確是效益較低。她認為導入e化前，與競爭對手拼的是掌握進貨的時效性，但導入後，則真正開始考驗自身的實力與經營管理，提供消費者更完整的購物環境；且進貨款項可早日進行核對，降低款項差異等查帳問題。

其實藉由經驗豐富專業的團隊輔導，e化的效益是快速可見的。喜美超市也表示，等待供應鏈系統的使用更熟悉穩定，後續將導入電子發票與商品資料庫共用平台等e化服務，預期將幫助喜美超市更大幅縮短流程作業時間，提供更優質的服務。

業界新知：貿易便捷化服務發展趨勢

本文說明我國推動貿易便捷化緣由、發展過程、推動成果及未來發展趨勢。

一、計畫緣起

為因應全球貿易程序改革及便捷化之發展趨勢，國際貿易局於「挑戰2008：國家發展重點計畫」之「營運總部」中「無障礙通關」項目下推動「貿易便捷化計畫」，它是一項貿易行政簡化、標準化、網路化的工作，可以降低貿易成本、加速通關，提升我國整體貿易競爭力、促成我國成為全球重要貿易運籌樞紐之重要計畫。

二、計畫發展過程

本計畫之發展啟基，由整體簽審、檢驗、產證等文件與流程簡化改造著手，配合相關法規全盤檢討及修訂，以解決過去各簽審產證單位不符時宜、較耗時的作法，重新塑造符合未來貿易通關便捷的作業環境，所以在推動內容方面，首先是流程改造，涵蓋簡化輸出入規定與簽審作業流程及文件的簡化，第二階段是簽審文件的標準化，也就是各機關間簽審文件格式的標準化以備數位 e 化，並整合簽審通關資料，達成一次輸入重覆使用的功能，第三階段是單一服務窗口，用標準化的電子訊息來取代紙本，進行簽審通關業務，完成 e 化的目標。

三、推動成果

貿易便捷化推動至今，已減少了 70 餘份簽審文件，每年節省之政府行政成本超過 1200 萬元，同時，輸出入簽審作業經簡化後，大幅縮短簽審作業審查時間約 50%，簽審通關文件無紙化的報單每年約 18 萬件，加速進出口貨物之通關，使企業及廠商得及時提貨及出口，提昇產業競爭力，經由通關速度之簡化加快，企業每月增進總產值約 1 億元。

四、未來發展趨勢

為配合全球經貿安全體系演變的趨勢，我國已於去(95)年 10 月底向 APEC 提交意願書，表達台灣經貿體系將接受採行世界關務組織(WCO)所提出「全球貿易安全與便捷之標準架構」(SAFE Framework of Standards)之意願。目前美國、歐盟、日本、澳洲等國已提出較具體之推動方案，歐盟並與中國針對該架構之海關對海關(Customs to Customs)部分進行實驗計畫，澳洲在 APEC 架構下與相關會員國就海關對企業(Customs to Business) 部分之 AEO 進行實驗計畫，各國均非常期待相關實驗計畫之執行經驗。

由於我國經濟成長相當依賴出口的增加，2006 年我國對外貿易總額高達 4,267 億美元，其中出口成長 12.9%，達 2,240 億美元；2006 年我國經濟成長率 4.62%中，3.5%來自國外淨需求部分，貿易貢獻程度高達 75%。我國若未能與全球各主要貿易夥伴同步實施「WCO/APEC 貿易安全架構」，屆時進口國海關將會依照傳統海關處理程序，對我輸銷產品於進口國境內進行查緝，放行速度將會比其他採行此架構之國家為慢，將增加業者時間成本，進而影響整體經濟發展，是以，政府將積極因應國際間反恐及防恐措施，強化貿易安全及便捷機制，以協助業者增進國際競爭能力。

目前政府推動「貿易便捷化計畫」，透過簽審通關資訊整合，創造了非常大的經濟效益；為了因應國際貿易安全與便捷之趨勢，並持續保有我國在推動貿易便捷化計畫所獲得的成果，今後「貿易便捷化計畫」將配合經建會「優質經貿網

絡」推動方案子計畫「進出口管理單一窗口」，整合貿易、航港與關務系統，加強貿易安全以因應最新的貿易趨勢。同時也將和其他國內主管機關加強推動在「全球貿易安全與便捷之標準架構」方面的國際合作，提升我國全球供應鏈之安全度，以結合貿易安全、貿易便捷及產業發展，創造我國產業之國際競爭優勢。

感恩時刻：歲末年終感謝心

歲月匆匆，一年又過去了，在這一年中客服中心服務了將近 20 萬通的電話，處理了幾千封的電子郵件與傳真。但面對客戶的問題始終秉持客戶至上，以客為尊的服務態度。

感謝關貿公司所有系統的客戶，因為有你們的肯定才能讓客服中心的小兵可以更有信心的繼續服務。

感謝客服中心所有的客服人員，因為有你們高度敬業的工作態度及極佳的服務精神，才能讓客戶給予高度的肯定及滿意。

新春之際，關貿客服中心祝大家事事順心，事事如意！

近期要聞：

空運貨物進倉訊息備援作業

鑑於通關作業服務有不可中斷特性，關貿網路公司繼提供航空公司 SITA 備援服務後，再次為國內四大空運倉儲業者規劃開發「進口進倉資料(5102)」及「出口進倉資料(5201)」備援服務，並於即日起正式提供服務。

空運倉儲業者進儲空運進口倉單貨物後，依海關通關作業規定須傳送「進口進倉資料(5102)」資料至海關；另空運倉儲業者於確認空運出口貨物進倉後，依海關通關作業規定須傳送「出口進倉資料(5201)」資料至海關。而空運倉儲業者本身的電腦系統可靠度與連線品質扮演重要的角色，全年均需維持正常連線作業，才能確保此兩項重要通關作業的時效及正確性，及時完成貨物進出口作業。

此次，關貿網路公司協同國內四大空運倉儲業者規畫開發備援作業。於系統中斷緊急狀況時，可啟用備援作業方式於網頁建檔或檔案上傳完成貨物進倉訊息的傳送，以維持貨物通關整體作業的效率及品質。