

## 第四章 稽核與審查階段

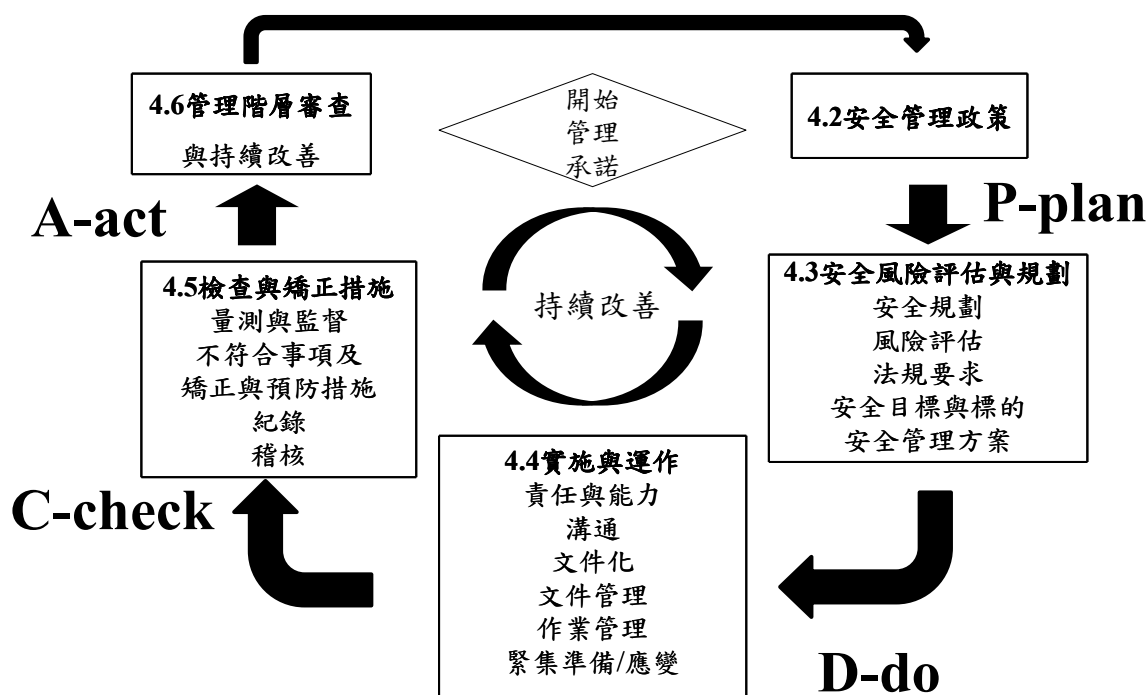
### 4.1 稽核與審查階段簡介

#### 4.1.1 前言

推行 AEO 之組織若要成功建立供應鏈安全管理系統，應採行 PDCA 管理模式發展所需之各項管理功能。以 ISO 相關之供應鏈安全管理系統 ISO 28001，即是以此架構建立供應鏈安全管理所需之管理功能，如圖 4.1-1 所示。而 PDCA 循環又稱「戴明循環」，所代表的含義如下：

1. Plan：計畫，確定方針和目標，確定活動計畫。
2. Do：執行，實地去執行，實現計畫中的內容。
3. Check：檢查，總結執行計畫的結果，瞭解效果為何，及找出問題點。
4. Action：行動，根據檢查的問題點進行改善，將成功的經驗加以適當推廣、標準化；將產生的問題點加以解決，以免重複發生，尚未解決的問題可再進行下一個 PDCA 循環，繼續進行改善。

本章之稽核與審查階段即是進入檢查與行動之循環階段。



資料來源：ISO 28000 供應鏈安全管理系統

圖 4.1-1 ISO 28001 供應鏈安全管理系統架構

### 4.1.2 執行方式

本章節所述之「內部稽核」、「矯正預防措施」及「管理審查」即分屬於 Check 階段及 Action 階段，在組織所建立之供應鏈安全管理中，皆為必要且不可缺的功能。組織藉由稽核實施可確保組織所建立之管理系統已符合相關規範或要求，並發現改善機會；接著藉由管理階層審查會議，審查管理績效，及決定資源投入項目，以達到管理系統持續改善目的，如圖 4.1-2 所示。

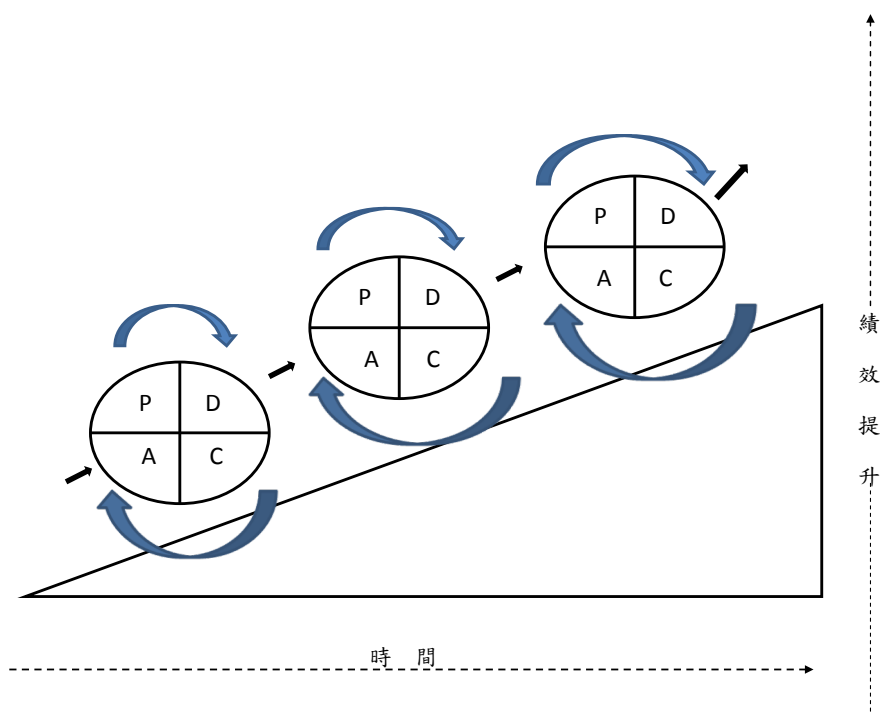


圖 4.1-2 管理系統以 PDCA 循環持續改善

### 4.1.3 注意事項

1. 內部稽核應建立程序，以規範稽核頻率、稽核人員資格、實施流程、實施表單等事項。
2. 內稽不符合事項，應於組織內部指定時間內完成改善。
3. 管理審查會議，應有高階管理階層參與，以審查 AEO 管理系統實施現況。

### 4.1.4 後續事項

完成稽核與管審階段後，即可進入 AEO 驗證申請階段。

## 4.2 內部稽核

### 4.2.1 前言

稽核(Audit)並非檢查(Check)，稽核係指系統且獨立的與文件化之過程，用以獲得證據及對它客觀的評估，以決定稽核準則所達成之程度。稽核是獨立超然的稽查活動，稽核的設計與執行，可使組織之安全管理系統達到以下幾個目的：

1. 確定管理系統要項與特定要求之符合或不符合的情況。
2. 確定實施之安全管系統，達成所訂目標的有效性。
3. 可提供被稽核單位改進的機會。
4. 為了符合優質企業安全審查項目及驗證基準等相關法規要求。
5. 為了管理系統的認可登錄。

稽核依目的不同，可分為內部稽核與外部稽核。內部稽核之目的，係組織為確定管理系統是否達成目標的有效性，自行實施之內部稽核活動，以提供組織內各單位改進其系統的機會。而外部稽核之目的，則是為符合外部利害相關者要求所實施之稽核活動，例如政府單位稽核、集團母公司稽核、外部驗證單位稽核等。而內部稽核或外部稽核，主要為稽核目的不同，並非以稽核人員區分。若由稽核者與被稽核者的身份觀點來看，稽核則可分為以下三種稽核方式：

1. 第一者(1st Party)：組織自己進行的稽核，也就是所謂的「內部稽核」。
2. 第二者(2nd Party)：是指具利害相關之組織所進行的稽核，例如客戶對組織、組織對供應商。
3. 第三者(3rd Party)：由代表第二者的第三者驗證團體所進行的稽核，例如由認證團體代表登錄機構的認證。

於 AEO 優質企業認證基準中之 1.3 項「須成立稽核單位負責執行稽核相關供應鏈安全措施與程序作業。」，即要求組織應建立及實施內部稽核程序。其目的為期望組織具備主動發覺問題及矯正預防的機制，提升安全管理能力，而與政府單位聯合防範意圖破壞供應鏈安全的非法活動。

另，ISO 28001 供應鏈安全管理系統標準中，亦提及須建立組織的安全管理稽核計畫。組織可參考 ISO 28001 對稽核計畫(4.5.5)的要求，其內容包括：

1. 組織應建立、實施及維持安全管理稽核計畫，且應確保安全管理系統之稽核依所規劃的時間間隔進行，以：
  - (1) 決定安全管理系統是否：
    - A. 包含標準要求的安全管理符合規劃之配置
    - B. 經適當地實施與維持
    - C. 有效的符合組織之安全管理政策與目標
  - (2) 審查先前稽核之結果與所採取措施，以改正不符合事項
  - (3) 提供有關管理的稽核結果之資訊
  - (4) 查證安全設備與人員是否適當地部署
2. 稽核計畫，包括任何時程表，應依據組織的活動對威脅與風險評估結果，與先前稽核之結果。稽核程序應涵蓋範圍、頻率、方法與能力，以及執行稽核與報告結果之責任與要求。可能時，稽核應由對所查核的活動具有直接責任之獨立人員來執行。

## 4.2.2 執行方式

由上述所提供之稽核方法，組織建立內部稽核程序應涵蓋之項目，包括訂定稽核計畫、成立稽核小組、準備稽核表單及文件、稽核啟始會

議、實施現場稽核、稽核結束會議、完成缺失改善等行動，如圖 4.2-1 所示流程，以下說明其執行重點。

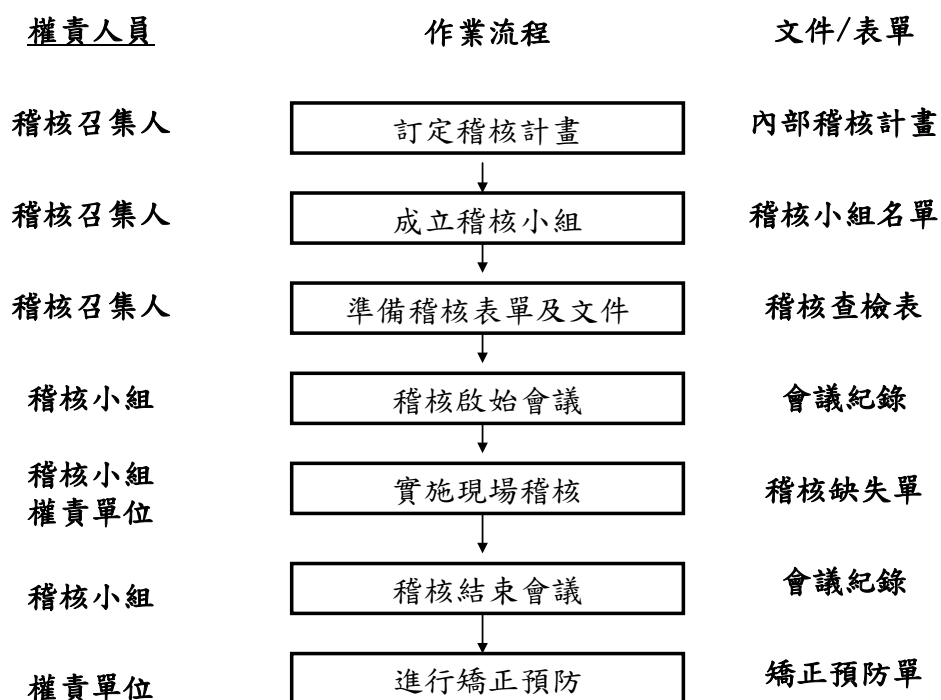


圖 4.2-1 內部稽核程序實施流程

### 1. 管理階層支持

為確保稽核的有效性，最高管理階層對稽核應有正確的觀念，並確保稽核有效執行，包括承諾考量稽核的發現與建議事項，並在適當的時間內採取適宜的改進措施。一旦決定執行稽核，便應以公平客觀的方式執行。最高管理階層應將稽核目的與優點告知所有相關人員，並鼓勵員工完全與稽核員合作，誠實回答稽核員的問題。

### 2. 稽核計畫

應擬訂執行內部稽核的年度計畫，稽核範圍應涵蓋所有供應鏈安全管理相關的作業，以評估是否符合 AEO 或基本要求。稽核計畫內容應說明稽核期程、範圍、稽核人力安排等。安排稽核計畫時，可考量可能造

成重大風險的作業、現有可用資料的系統績效、管理階層審查的產出及系統或近期的作業變更等，以提高稽核實施成效。稽核計畫參考例，如表 4.2-1 所示。

### 3. 稽核小組

組織應指定人員(稽核召集人)負責組成稽核小組以執行稽核，稽核人員應獨立(無直接責任關係)於被稽核部門或被稽核的作業。稽核人員應瞭解其任務並具備執行稽核的能力，包括充分瞭解稽核相關標準與系統、熟悉相關法令的要求，並具備基本經驗與知識。此外，稽核員應瞭解並可獲得被稽核單位的相關標準與作業指引，以便於稽核過程中協助被稽核單位找出缺失。

### 4. 稽核表單及紀錄

為使稽核人員提供被稽核單位清楚及正式的評估，組織應規定必要的稽核表單，以紀錄如稽核查檢表、缺失單、不符合矯正預防單等。稽核結果應記錄並向管理階層報告，管理階層應針對稽核結果予以檢討，並視需要採取有效的矯正措施。

所有稽核結果應儘速交予被稽核單位，以便採取矯正措施。被稽核單位根據稽核發現的缺失及建議事項擬定矯正措施並針對各項矯正措施，並指定負責人及完成的日期。此外，在溝通有關稽核報告內容時，應視需要考量機密事項。相關稽核表單如表 4.2-2~4.2-3 參考例所示

### 5. 稽核啟始會議及結束會議

稽核過程所召開之開始會議及結束會議，係由管理代表召集稽核小組成員及相關單位代表所召開。開始會議目的，係為確保稽核計畫能依規劃實施，各稽核人員及被稽核單位能依期程安排完成指定之稽核工作，以及向相關單位提出配合需求。而結束會議目的，則係為確認稽核

計畫已被完整實施，並確定稽核人員所開立之缺失及表單無誤，以及確定被稽核單位已明確瞭解缺失項目。

完成內部稽核程序後，應由各權責單位持續追蹤稽核時所發現之缺失項目，確認改善措施之有效性，於缺失項目被消除後，提出相關紀錄予指定單位保存，以做為下一階段管理階層審查及後續持續改善之參考資料。

稽核是組織可以審查並持續評估其供應鏈安全管理的有效性的方法，稽核時需要考量供應鏈安全政策、作業程序及作業實務。組織應建立內部稽核計畫以審核所推動的供應鏈安全管理是否已符合 AEO 或其他相關標準之要求。稽核人員可選擇內部或外部人員執行供鏈安全管理的計畫稽核，以確認文件化作業程序之符合程度，以及該系統是否有效的符合組織的安全管理目標，如圖 4.2-2。在任何情況下，執行稽核人員應秉持公正與客觀的立場進行稽核。常見的內部稽核之投入與產出，如圖所示，可做為組織規劃內部稽核之參考。

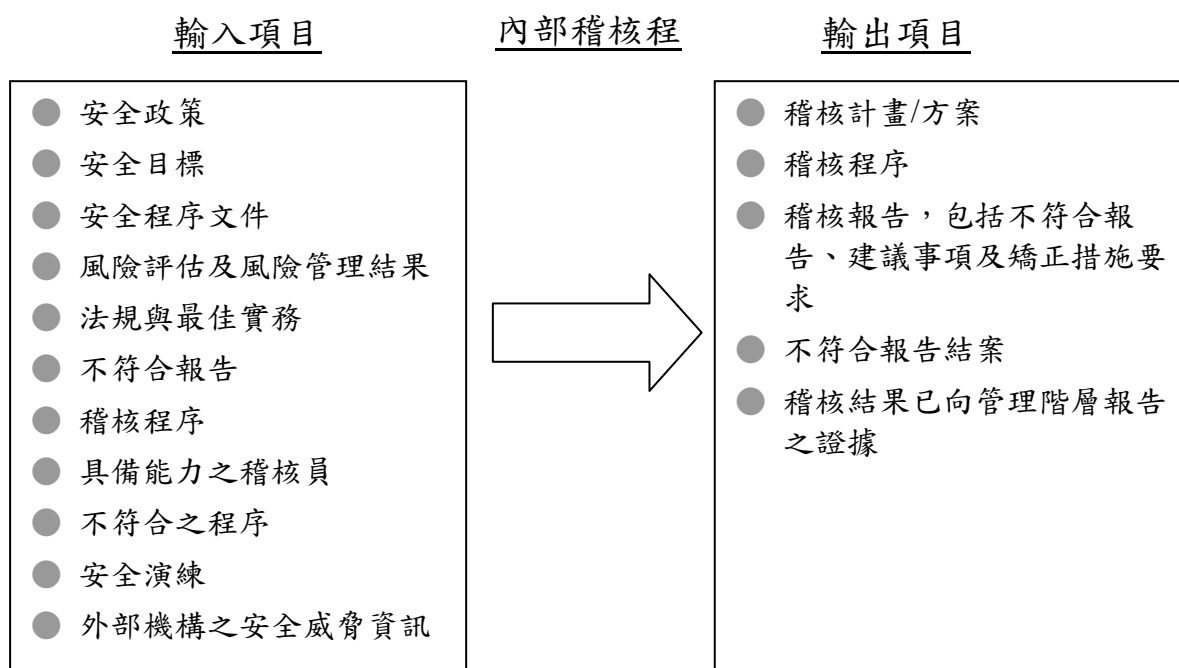


圖 4.2-2 內部稽核投入與產出



表 4.2-1 供應鏈安全管理稽核計畫及執行追蹤表 (參考例)

- 一、稽核期間：
- 二、稽核準則：
- 三、稽核成員：
- 四、稽核範圍：如下表所示。

稽核項目	稽核員																	
	被稽單位		E000		F300		F400		F500		F700		P100		T300			
	執行情形		P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C	P	C
一、管理組織	●																	
二、諮商、合作與聯繫	●							●										
三、實體與場所安全	●									●		●		●				
四、出入管控										●								
五、員工安全				●														
六、程序安全						●		●				●						
七、商業夥伴安全								●										
八、貨物安全								●				●						
九、貨櫃安全								●										
十、運輸工具安全								●				●						
十一、資訊技術安全						●												
十二、安全訓練與威脅認知	●		●					●										
十三、事故預防及處理	●							●										
十四、評量及改善	●																	

(註：P—計畫，C—檢查)

管理代表：\_\_\_\_\_ 部門主管：\_\_\_\_\_ 製表人：\_\_\_\_\_

表 4.2-2 供應鏈安全管理內部稽核檢查表（參考例 1）

稽核日期：

受稽部門/姓名/工號：

稽核部門/姓名/工號：

條文	審 查 內 容	合格	不合格	稽核事實紀錄	
實 體 安 全	1	建築物之安全：建築物是否以足堪防止非法侵入之建材建造？			
	2	建築物之安全：建築物結構須定期檢查及維修並作成紀錄，以確保其完整性？			
	3	適當之隔離物：貨物處理區（係指原物料、半成品以及成品之加工、組合、包裝區域）及儲存設施之外圍，是否以適當之隔離物圍住？			
	4	適當之隔離物：是否使用隔離物區分原物料、成品及危險物品？			
	5	適當之隔離物：所有隔離物是否定期檢查及維修並作成紀錄？			
	6	管制區域之劃分：管制區域是否清楚劃分，易於管理？			
	7	鎖鑰管理：內外窗戶、圍籬或大門是否均可上鎖或以其他符合安全之替代方法加以管理，並由管理或保全人員控管鑰匙之領用？			
	8	照明設備：出入口、貨物處理與存放區、圍籬及停車區等內外設施，是否有適當之照明？			
	9	防盜或監視系統之設置：是否利用警報系統或錄影監視器監視可能被入侵之建築物及場域，並防止未經許可人員進出貨物處理及倉儲區域？			
	10	保全人員之配置：是否配置員工或外聘保全公司負責保全工作？			
出 入 管 控	1	門哨管制：對出入大門之車輛或人員是否均有適當管控？			
	2	門哨管制：門哨是否維持在最低必要之數量，以確保適當之進出管控及安全？			
	3	出入人員辨識制度之建立—具有員工身分識別制度：是否建立員工身分辨識制度，以落實身分辨識及進出管控？			
	4	出入人員辨識制度之建立—具有員工身分識別制度：員工是否依照許可範圍進入其工作區域？			
	5	出入人員辨識制度之建立—具有員工身分識別制度：是否建置適當管控員工識別證之核發及收回機制？			

表 4.2-3 供應鏈安全管理內部稽核檢查表 (參考例 2)

受稽核部門：

稽核日期：

稽核人員：

被稽核單位代表：

項目	稽 核 紀 錄
1	級別： <input type="checkbox"/> 主要缺失 <input type="checkbox"/> 次要缺失 <input type="checkbox"/> 觀察事項 違反條文： 違反事實：
2	級別： <input type="checkbox"/> 主要缺失 <input type="checkbox"/> 次要缺失 <input type="checkbox"/> 觀察事項 違反條文： 違反事實：
3	級別： <input type="checkbox"/> 主要缺失 <input type="checkbox"/> 次要缺失 <input type="checkbox"/> 觀察事項 違反條文： 違反事實：
4	級別： <input type="checkbox"/> 主要缺失 <input type="checkbox"/> 次要缺失 <input type="checkbox"/> 觀察事項 違反條文： 違反事實：
5	級別： <input type="checkbox"/> 主要缺失 <input type="checkbox"/> 次要缺失 <input type="checkbox"/> 觀察事項 違反條文： 違反事實：

被稽核人員簽名 (含職稱)：

稽核人員簽名：

稽核結果共 頁，第 頁。

### 4.2.3 注意事項

- 一、稽核計畫應涵蓋組織驗證範圍及 AEO 驗證基準十四大項之內容。
- 二、商業夥伴稽核可列於稽核計畫中實施，或另由權責單位安排實施。
- 三、稽核應有實施紀錄，並由專人保管。

## 4.2.4 後續事項

完成內部稽核程序後，所發現之稽核不符合事項應進入矯正與預防措施，並由權責單位完成改善。

## 4.3 矯正與預防措施

### 4.3.1 前言

矯正預防之目的，是為改善及預防現有或潛在不符合事項及異常、虛驚事件所採取之措施。組織建立供應鏈安全管理系統後，並非就此高枕無憂，在管理系統的實際運作中，許多不期望的現象會逐漸浮現，這些不符合標準要求、管制標準或法規規定的狀況正是管理系統成長進步的阻力。組織必須不停地對管理系統進行持續改善，將所有的問題，逐個從組織內移除，方能發揮管理功效。

因此，組織必須有適當的矯正預防措施程序，以處理這些情形，即所謂的「不符合狀況」，以減輕其產生的影響，進而消除問題的根源預防再發生。另外，對處理事件的改變及過程，組織也須記錄。藉由治標的矯正及治本的預防措施，採取適當的手段與方法，根本地解決問題，進而使組織的管理績效持續進步。

AEO 優質企業認證基準中，除了前節中所提之內部稽核應涵蓋矯正預防措施外，於「13.4 事故調查程序及分析：就已發生之事故，須制訂調查程序，以確認事故原因，並據以修正事故預防及處理機制，防範事故再度發生。」中，即要求對某一特殊類型的不符合事項（即事故），進行矯正預防措施。

對於矯正預防措施之實施，組織亦可參考 ISO 28001 供應鏈安全管理系統標準中對安全有關之失敗、事件、不符合事項及矯正與預防措施(4.5.3)的要求，其內容包括：

1. 組織應建立、實施及維持界定責任與職權之程序，以：
  - (1)評估與著手預防措施，以確認安全的潛在性失敗，藉此可預防其發生。
  - (2)安全有關之調查：A.包含虛驚事故與錯誤警報之失效 B.事件與緊急情況 C.不符合事項。
  - (3)採取措施以緩和由這些失敗、事件或不符合事項所導致之任何後果。
  - (4)矯正措施之著手與完成。
  - (5)所採取矯正措施有效性之確認。。
2. 這些程序應要求所有提出的矯正與預防措施，在實施前應先透過安全威脅與風險評估過程先予審查，惟迫在眉睫致生命危險或公共安全下，需立即先行實施除外。
3. 任何為消除實際與潛在的不符合事項原因，所採取的矯正或預防措施，應適合問題的大小，且適合可能遭遇的安全管理有關之威脅與風險。組織應實施與紀錄在文件化程序中，矯正與預防措施所導致之任何變更，且應在必要時包括所需之訓練。

### 4.3.2 執行方式

由上所述，組織應建立文件化的矯正預防程序，包括異常事件、虛驚事件、稽核缺失等不符合事件，皆應進入矯正預防程序後，將經過原因調查、進行矯正預防措施、及確認矯正預防有效性，如圖 4.3-1 所示流程，另矯正及預防措施單如表 4.3-1。此外，所提之矯正預防措施應適切，例如符合利害相關者期待之方案、符合業界常規之方案、符合技術可行

之方案。矯正預防措施實施前，應進行風險評估，以確保未產生其他安全風險。

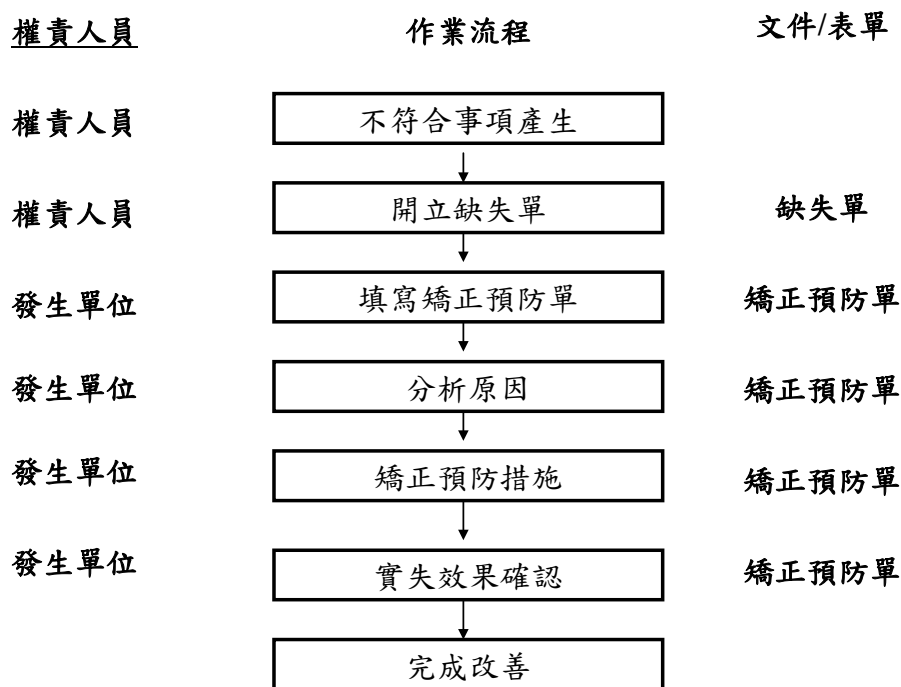
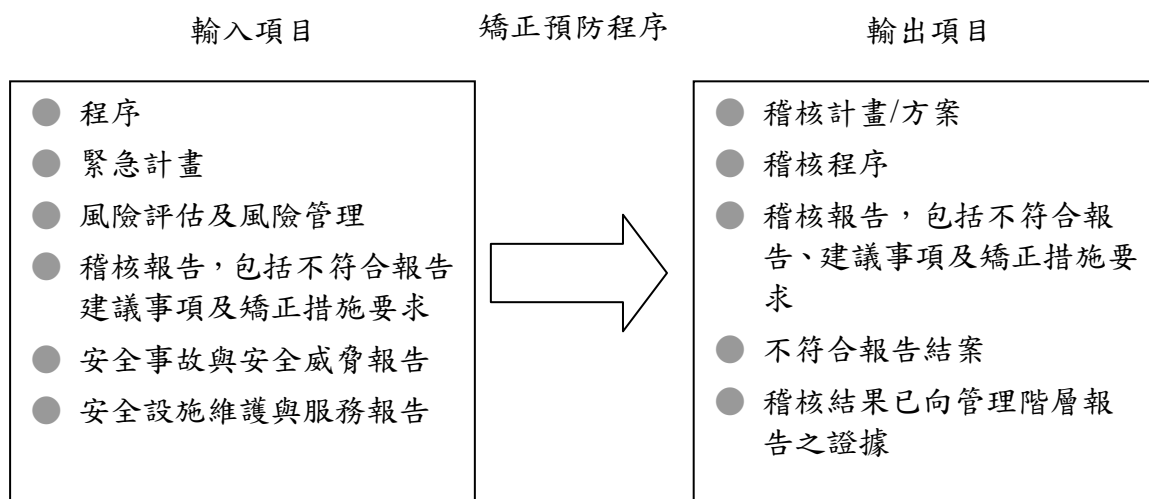


圖 4.3-1 矯正預防程序流程

供應鏈安全管理所需之矯正預防程序，可整合共用於組織暨有管理系統，例如整合至 ISO 9000 品質管理系統之之矯正預防功能。常見的矯正預防之投入與產出，如圖 4.3-2 所示，可做為組織規劃內部稽核之參考。



資料來源：CNS 28004

圖 4.3-2 矯正預防之投入與產出

表 4.3-1 供應鏈安全管理矯正及預防措施單

受稽核部門：	稽核日期：
稽核員：	稽核項目：
稽核異常項目描述：	
建議改善對策：	
預計完成改善日期：	
受稽核單位主管簽名：	稽核人員簽名：
複查結果：	
結案： <input type="checkbox"/> 許可結案 <input type="checkbox"/> 應再改善	複查人簽名：

### 4.3.3 注意事項

完成矯正預防措施時，應由權責單位評估實施成效，確認可達到風險降低及防止再發生之目標，方可完成此改善項目。

### 4.3.4 後續事項

內稽不符合事項之矯正預防措施完成後，應彙整 AEO 管理績效，並為管理審查會議討論項目之一。

## 4.4 管理審查

### 4.4.1 前言

管理審查為 PDCA 管理循環的最後一個管理要項，彙集管理循環的最終產出，同時亦為下一個 PDCA 管理循環之投入，也與安全政策首尾呼應。管理審查是以高階管理階層為參與主體的管理活動。組織之供應鏈安全管理經由管理規劃、作業實施、內部稽核等階段後，應進入管理審查階段，做為確認此階段管理系統績效的方法，並確定下一階段的政策、目標及資源投入。

呼應 AEO 優質企業認證基準中，「14.3 安全管理之持續：須具備依據評估結果及內部改善建議強化安全管理機制，以確保安全管理制度之持續與健全。」要求組織應有持續改善之機制。管理審查將藉由高階管理階層對安全供應鏈管理系統的審查活動，將對管理績效監督、管理策略擬訂及資源投入進行審查及決議，為確保管理系統持續改善的必要機制。

此外，組織可參考 ISO 28001 供應鏈安全管理系統標準中對管理審查(4.6)的要求，其內容包括：

最高管理階層應在規劃的時間間隔，審查組織之安全管理系統，以確保其持續的適用性、恰當性及有效性。審查應包括評估改善的機會，與包含安全政策、安全目標及威脅與風險的安全管理系統變更之需求。

1. 管理階層審查之紀錄應予保留。管理階層審查應包括下列各項：
  - (1)稽核結果與法規要求和組織簽訂的其他要求之符合性的評估；
  - (2)包括抱怨者的外部利益團體之溝通事項；
  - (3)組織的安全績效；
  - (4)目標與標的符合之程度；

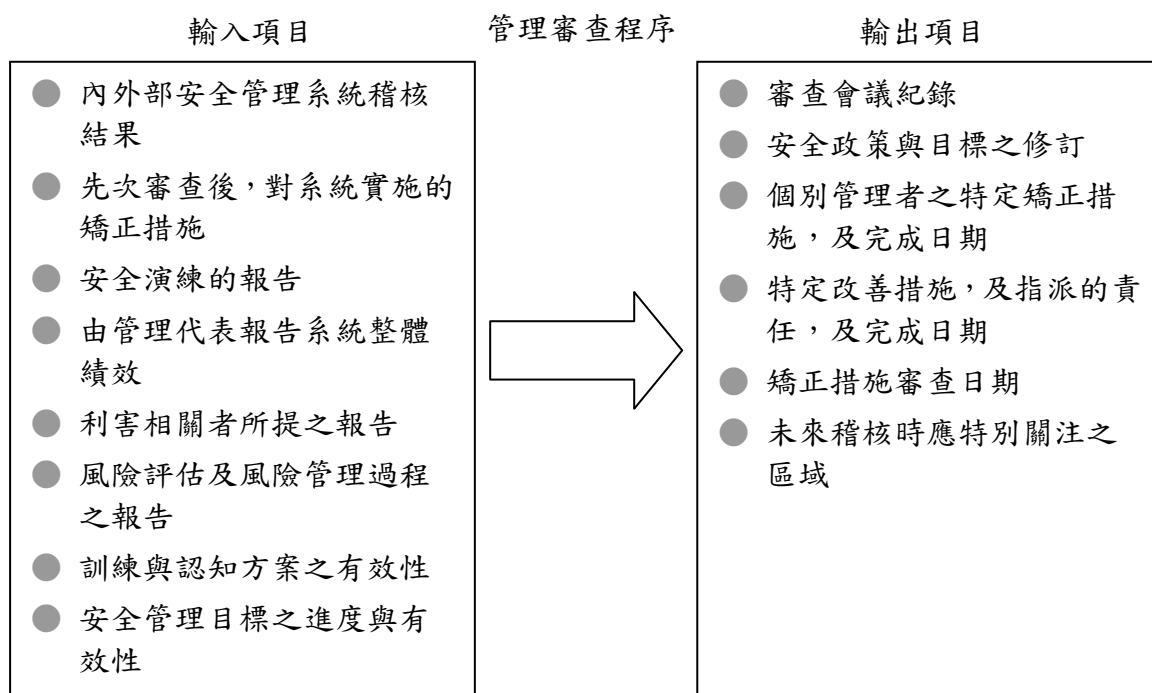


- (5) 矯正與預防措施之狀態；
  - (6) 先前管理階層審查之追蹤措施；
  - (7) 變更的狀況，包括有關其安全考量面的法規與其他要求之制定；
  - (8) 改善之建議事項。
2. 管理階層審查之產出應包括有關安全管理系統的安全政策、目標、標的及其他要項，為與持續改善的承諾一致之可能的變更之任何決策與措施。

#### 4.4.2 執行方式

高階管理階層應自行決定管理審查的時程，於實務推行經驗上，通常可在內部稽核完成後，辦理管理審查會議。審查會議前，組織應彙集管理系統實施績效，提供予高階管理階層。管理審查須著重於安全管理系統的整體績效，而非特定細節，規劃管理審查時，應考量事項包括：所欲說明的主題、何人須參與會議（管理者、安全專業顧問、其他人員）、會議參與人員之責任、需提交審查之資訊等。

高階管理階層依此資訊，據以審查供應鏈安全管理實施現況，以確保管理機制的持續適用性、適切性與有效性，並根據主客觀因素的改變，修正下一階段之管理政策、目標與標的，以及系統的其他構成要項，使系統能持續的改善與進步。此外，管理審查過程應予以紀錄，做為未來持續改善參考資訊。常見的管理審查會議投入與產出，如圖 4.4-1 所示，可做為組織規劃管理審查之參考。



資料來源：CNS 28004

圖 4.4-1 管理審查投入與產出

供應鏈安全管理系統之成敗係由高階管理階層承擔，而非由執行或操作人員負責。由 AEO 優質企業認證基準之要求，「1.2 須由高層管理人負責監督優質企業計畫之執行。」，以及 ISO 28001 標準要求事項中，即可以發現高階管理階層對組織管理系統之重要性。而高階管理階層之重視，需由高階管理階層負起管理系統之啟始、推動到改善的責任，並回饋於安全管理系統最初的政策承諾、資源支持及最後的管理審查。

### 4.4.3 注意事項

1. 管理審查會議，應有高階管理階層參與，以審查 AEO 管理系統實施現況。
2. 稽核與管審階段之各項作業，皆應留存實施紀錄，並由專人管理。

### 4.4.4 後續事項

完成管理階層審查會議後，即完成稽核及管審階段各項作業，並可進入 AEO 驗證申請階段。



## 第五章 認證階段

### 5.1 認證階段簡介

#### 5.1.1 前言

為促進各國海關相互承認 (Mutual Recognition Agreement, MRA)，我國 AEO 之驗證工作由各地區海關辦理，驗證通過者，由財政部關稅總局完成認證程序，核發安全優質企業(AEO)證書，並依規定給予各項進、出口貨物之通關優惠。此外；我國海關已積極進行，對主要貿易夥伴國就 AEO 及安全驗證標準等內容進行檢視及協商，將來對於達成協議的國家，互相給予該國出口貨物之各種通關優惠。

法令規定，自企業提出 AEO 認證申請之日起 3 個月之內，海關必須完成認證工作，由於 AEO 驗證基準共有十四大項，二百多小項，逐項審查驗證頗費時間，且海關在認證期間可能會建議企業做若干改善事項，因此企業導入 AEO 制度之後，應自行預先完成準備工作，再向轄區海關提出 AEO 認證，以免驗證期間逾越法定期間。

企業導入 AEO 制度應預先完成準備之工作圖示：



圖 5.1-1 企業導入 AEO 制度工作圖

## 5.1.2 執行方式

### 1. 決定導入前：

- (1) 確認具有申請資格。
- (2) 決定認證範圍。(同一統編各事業或辦事處，均應納入，且應同樣符合 AEO 驗證基準要求)
- (3) 決定是否自行導入或尋求輔導(民間輔導單位)
- (4) 確認負擔能力(含人力、顧問費用、建物實體改善或增設設備等)，決定是否完全自費或尋求部分經費補助(經濟部或園區管理單位)。

### 2. 決定導入後，先辦理啟始會議。

- (1) 先聯繫轄區海關 AEO 單一窗口，確定啟始會議之日期、時間。
- (2) 由企業高層主持，邀請重要商業夥伴及轄區海關參加。
- (3) 會中，由企業高層向外界宣告導入 AEO 制度之決心。
- (4) 會後，邀海關參訪企業實體，進行諮詢、討論。

### 3. 啟始會議後，企業應預先完成之工作：

- (1) 由企業高層帶領成立之 AEO 推動小組，依自評表內容，分配權責，建議分成三個小組，與海關日後驗證時所派出之三個驗證小組相對應：
  - A. 實體安全小組---負責自我評估表第 1-5 大項。
  - B. 程序安全小組--負責自我評估表第 6-10 大項。
  - C. 資訊安全小組--負責自我評估表第 11-14 大項。
- (2) 進行內部教育訓練。
- (3) 制定每個部門之標準作業手冊(SOP)。
- (4) 完成風險評估作業。
- (5) 制定商業夥伴管理程序，並進行外部稽核。
- (6) 完成內部稽核。
- (7) 填寫自我評估表，依其內容改善缺失。
- (8) 制定公司安全手冊。

### 5.1.3 注意事項

1. 完成準備工作所需時程，視企業規模與人力之不同，約 3 個月至 1 年。
2. 凡走過必留痕跡—應留下佐證資料，供實地驗證與製作驗證報告使用。
3. 守法與誠實是 AEO 認證的基本要求。
4. 凡事皆以反恐與防止走私為考量，注重事後追查機制。

### 5.1.4 後續事項

1. 企業 AEO 成員在啟始會議後，可經常向轄區海關之 AEO 單一窗口諮詢。

2. 準備工作確實完成之後，才正式提出申請，以免逾越海關認證辦結期限，遭致海關退件。

## 5.2 提出申請

### 5.2.1 前言

企業完成準備工作後，在正式提出申請前，宜先洽知轄區海關之 AEO 單一窗口，因海關通常都會要求企業在提出申請前，先行預閱自我評估表，待海關認為自我評估表內容大致上符合要求之後，再行正式提出申請，較能節省時間。

### 5.2.2 執行方式

1. 製造業申請為安全認證優質企業，須檢具下列文件向海關申請：
  - (1)「共同資格證明文件」係指優質企業認證及管理辦法第 10 條所規定者(不分業別均須具備的門檻)：
    - A. 具債務償付能力或最近三年無債信不良紀錄。
    - B. 最近三年無經海關核發處分書之重大違章紀錄。
    - C. 無積欠已確定之稅費及罰鍰。(經處分未確定之稅費或罰鍰已提供相當擔保。但處分機關不接受擔保者，不在此限)
    - D. 符合優質企業安全審查項目及驗證基準。(自我評估表內容)
    - E. 作業流程及財務資料均建制於資訊系統，並留存可供事後查證之稽核紀錄。
  - (2)「各別資格證明文件」係依優質企業認證及管理辦法第 13 條、第 16 條至第 22 條所規定供應鏈各別業者之各別條件，製造業者只要能夠提出該企業係依工廠管理輔導法等有關設立許可規定之文件即可。



(3)「基本文件」係依優質企業認證及管理辦法第 11 條所規定者：

A. 申請書。

B. 申請認證之自我評估表。

C. 檢附足資證明債務償付能力之最近三年財務報表或最近三年無債信不良紀錄等相關證明文件。

2. 製造業須準備之文件實例：

文 件	說 明
安全認證優質企業申請書(各業別通用)	可上網下載列印下載，網址： <a href="http://web.customs.gov.tw/downloadFileX.asp?i=1922&amp;f=1122910104071.doc=171415344971.doc">http://web.customs.gov.tw/downloadFileX.asp?i=1922&amp;f=1122910104071.doc=171415344971.doc</a>
安全認證_製造業者申請書(製造業專用)	可上網下載列印下載，網址： <a href="http://web.customs.gov.tw/public/Data/171415344971.doc">http://web.customs.gov.tw/public/Data/171415344971.doc</a>
公司證明	公司變更登記表影本(正本驗畢發還)及工商憑證卡影本。
證明無「積欠已確定之稅費及罰鍰；經處分未確定之稅費或罰鍰已提供相當擔保」之文件	1. 向國稅局申請無欠繳國稅及罰鍰證明。(正本) 2. 向稅捐稽徵處申請無欠繳地方稅及違章。(正本) 3. 關稅部分由海關自行查對。
證明「流程及財務資料均建制於資訊系統，並留存可供事後查證之稽核紀錄」之文件	1. 能證明公司作業流程及財務資料均存於資訊系統之電腦畫面。(影本) 2. 本項由海關於實地驗證時確認。
證明「具債務償付能力之最近三年財務報表或最近三年無債信不良紀錄」之文件	「最近三年經會計師簽認無保留意見之查核報告及財務報表，或經會計師簽認之綜合營利事業所得稅申報書、國稅局所核發之綜合營利事業所得稅核定通知書，顯示總資產大於總負債且流動資產大於流動負債；或由業者檢附財團法人金融聯合徵信中心簽認之「企業信用報告」等相關證明文件，供海

文 件	說 明
	關綜合研判」以符合現行法規及實務作法。
證明符合「企業安全審查項目及驗證基準」	製造業申請認證之自我評估表--製造業者安全認證申請書。 可上網下載列印下載網址： <a href="http://web.customs.gov.tw/downloadFileX.asp?i=1922&amp;f=171415344971.doc">http://web.customs.gov.tw/downloadFileX.asp?i=1922&amp;f=171415344971.doc</a>
證明依工廠管理輔導法等有關規定許可設立	本項由海關自經濟部工業局網站之「登記公示資料」查對，企業不需提供。
已辦理與海關連線申報；或其委託之報關業者已與海關連線申報	本項由海關於實地驗證時驗證，企業不需提供。
證明「最近三年無經海關核發處分書之重大違章紀錄」之文件	本項由海關自行查對，企業不需提供。

3. 製造業在同一統編之下，如兼有進、出口業(貨物輸出人、納稅義務人)之身分者，得合併向海關提出申請認證，但須另提供下列文件：

文 件	說 明
進出口業安全認證申請書(進出口業專用)	可上網下載列印下載，網址： <a href="http://web.customs.gov.tw/downloadFileX.asp?i=1922&amp;f=171415341271.doc">http://web.customs.gov.tw/downloadFileX.asp?i=1922&amp;f=171415341271.doc</a>
證明符合「企業安全審查項目及驗證基準」	進、出口業申請認證之自我評估表--申請優質企業認證自我評估表(貨物輸出人及納稅義務人)。 可上網下載列印下載網址： <a href="http://web.customs.gov.tw/downloadFileX.asp?i=1922&amp;f=171415313071.doc">http://web.customs.gov.tw/downloadFileX.asp?i=1922&amp;f=171415313071.doc</a>

文 件	說 明
	★可與製造業之自我評估表合併使用，但不得缺項。
取得經濟部國際貿易局授予之出、進口績優廠商證明標章或貿易績優卡；或成立三年以上，最近三年平均每年進、出口實績總額達七百萬美元以上	<p>經濟部商業司、國際貿易局網站下載公司基本資料各乙份。（影本）</p> <p>以下三者擇一即可。</p> <p>(1)經濟部國貿局授予之出、進口績優廠商證明標章。（影本）</p> <p>(2)經濟部出具之年度出進口績優廠商貿易績優卡。（影本）</p> <p>(3)經濟部國際貿易局出具之出進口實績證明。（正本）</p>

4. 以上文件應依規定以電子方式向海關傳輸：

- (1)關稅總局已建制 AEO 專屬申辦平台，企業只要利用工商憑證卡即可使用線上申請。AEO 專屬申辦平台網址為：  
<http://sso.customs.gov.tw/>。
- (2)原則上；包括申請書在內的資料都不需提供紙本書面文件，所需書面文件可製作成電腦檔案傳輸給海關(檔案為.DOC 或.PDF)，若有核對正本之需要，海關承辦人員會主動通知企業補件。
- (3)線上申請完成之後，電腦平台會依申請企業統一編號登記之所在地，自動分案並通知轄區海關。

### 5.2.3 注意事項

- 1. 製造業在同一統編之下，如有數處工廠基地或辦事處或兼營其他供應鏈業務，如公路運輸，報關等，需同時符合 AEO 驗證基準。
- 2. 製造業設於不同縣市之總公司或分公司應一併提出申請。

## 5.2.4 後續事項

1. 企業提出申請後，由海關進行「資格審查」。
  - (1) 海關應自受理申請之次日起三個月內完成資格認證；必要時，得予延長，延長以一次為限，最長不得逾三個月。
  - (2) AEO 申辦平台會控制認證時限，自動以 E-mail 通知海關承辦人。
2. 資格審查通過之後，海關將排定驗證期程（含文件審查及實地驗證），主動連繫企業展開驗證工作。

## 5.3 實地驗證前準備-文件審查

### 5.3.1 前言

海關就自我評估表以及佐證資料內容先進行「文件審查」，企業 AEO 成員，依分配之工作分成三個小組，與海關驗證關員對應，面對面進行審查、溝通與建議。

### 5.3.2 執行方式

1. 由企業之 AEO 推動小組高層，帶領三個小組成員，攜帶簡報檔，自我評估表以及佐證資料，依海關通知之地點、時間參加文件審查。
2. 準備好簡報檔(約 20 分鐘以內)，內容至少須包括：
  - (1) 企業簡介 (含申請驗證之安全供應鏈業別)。
  - (2) 導入 AEO 至取得認證之期程規劃。

- (3) 企業風險管理簡介。
3. 「文件審查」執行實例：
  - (1) 海關與企業雙方高層致詞並各自介紹成員。
  - (2) 企業代表人進行簡報，海關人員提問。
  - (3) 分成三組進行審查、溝通與建議。
  - (4) 文件審查結束後，依海關建議事項進行改善。
4. 海關與企業共同進行「文件審查」作業，通常在一個工作天內可完成。

### 5.3.3 注意事項

1. 企業應預先審視自我評估內容須描述詳實，以及佐證資料須對應自評之描述內容。
2. 填寫自評表內容要切題。
3. 填寫自評表內容，應與標準作業程序 SOP 內容一致。
4. DO & SAY 一致，勿將沒做的或做不到的寫入。
5. 企業之風險評鑑內容應符合完整性。

### 5.3.4 後續事項

1. 接受改善建議或說服驗證關員。
2. 靜待海關通知實地驗證事宜。

## 5.4 海關實地驗證

### 5.4.1 前言

完成「文件審查」之後，海關將通知企業進行「實地驗證」作業，實地驗證企業自我評估表之內容是否屬實，並勘查其他相關安全事項。其過程所需時間，視企業規模以及廠房或辦事處的分散程度以及路程之遠近而異，通常需要二個工作天以上。

實地驗證範圍有：

1. 總公司現場。
2. 同一統編之下的每一辦事處、每一廠房現場。
3. 海關所選擇之商業夥伴現場。

### 5.4.2 執行方式

1. 企業 AEO 成員，應依分配之工作分成三個小組，與海關驗證關員對應，就自我評估表以及佐證資料內容，導引驗證關員進行實地驗證。
2. 海關通常會選擇 1 家以上之商業夥伴進行查訪，檢視該商業夥伴相關的聲明書或評估表之內容是否屬實，並宣導 AEO 制度。
3. 實地驗證作業實例：

(1) 第一天：總公司現場。

- A. 海關與企業雙方高層致詞並各自介紹成員。
- B. 企業進行簡報，海關人員提問。
- C. 分成三組，進行實地驗證、溝通與建議。

- (2) 第二天：各辦事處或各廠房現場，實地驗證。
  - (3) 第三天：商業夥伴現場，僅商業夥伴安全小組參與即可。
  - (4) 第四天：總公司現場，本日為結束會議日，海關驗證小組各組提出驗證結果，提出改善建議，並由海關高層宣佈實地驗證結果。
4. 實地驗證結束後，依海關建議事項進行改善，並全面審視修訂與 AEO 相關之 SOP、安全手冊、自我評估表、佐證資料等。
  5. 著手製作驗證報告如(附錄 6)及驗證簡報如(附錄 7)，提供予海關向財政部關稅總局 AEO 中心報告用。
  6. 經 AEO 中心審查通過之安全認證優質企業，由財政部關稅總局轉交驗證之海關，發給安全認證優質企業證書。

### 5.4.3 注意事項

1. 進行實地驗證之前，企業可主動建議，並協助海關選擇被驗證之商業夥伴對象，以在海關轄區內尚未申請 AEO 認證之重要供應鏈夥伴為選擇原則。
2. 宜多使用歷史紀錄來證明自己符合驗證基準。
3. 實地驗證時，容易被列入缺失之事項：
  - (1) 未針對公司本身工作進行符合完整性之風險評估。
  - (2) 商業夥伴管理漏掉對客戶的管理。
  - (3) 未落實對商業夥伴的外部稽核。
  - (4) 未採取交叉式的內部稽核。
  - (5) 教育訓練未列入低階員工，尤其是外勤人員。
  - (6) 不重視事後追查機制。
  - (7) 書面文件儲存管理，未設置適當之管理。
  - (8) 未注意文件流程的灰色地帶-未落實簽收與追蹤機制。

### 5.4.4 後續維護作業

1. 安全認證優質企業應每年至少依安全審查項目及驗證基準，執行自我檢查一次，並俟完成自我檢查後發函（或以線上方式）向海關核備，海關得不定期抽查。
  - (1) 海關發現安全認證優質企業有不符安全驗證基準情事時，應通知該企業於三十日內完成改善。
  - (2) 企業無法在前項所定期限內完成改善時，得向海關申請延長改善期間一次，期間以三十日為限。
  - (3) 企業未能依前二項所定期限完成改善者，海關視情節輕重，得停止其享有一部或全部之優惠措施並限期完成改善。
2. 安全認證優質企業有下列情形之一者，應廢止其資格，並收回證書：
  - (1) 發生經海關核發處分書之重大違章紀錄。
  - (2) 營運及財務發生嚴重惡化。
  - (3) 逾期未繳清進口稅費，經停止其一年以下之一部或全部之優惠措施或優質企業資格後，海關要求限期繳納仍未繳清。
3. 安全認證優質企業資格經廢止者，自廢止之日起三年內不得再申請。
4. 安全認證優質企業證書效期為三年，期間屆滿前三個月，企業得向轄區海關重新申請資格認證，轄區海關得採如下抽查方式驗證。
  - (1) 以電腦平台為之。(透過平台申請者，得以電腦檔取代書面文件)。
  - (2) 海關安排驗證日期。
  - (3) 海關抽核自我評估表中項目(免驗證全部項目)。
  - (4) 由 AEO 中心採較簡化審查方式予以認證。
  - (5) 重新核發證書。



## 第六章 結 論

由於資訊科技進步，運輸方式及倉儲模式等不斷改進更新，形成供應鏈更趨複雜化，國際貿易量大增，致各國海關逐漸無法負荷，為改善此種現象，故各國海關紛紛提出現代化計畫，主要為便捷化供應鏈作業方式，減輕海關工作量，但仍維持傳統安全作法，甚至於考慮放鬆及簡化，以至於忽略供應鏈安全。

但在美國發生 911 恐怖事件後，美國首先認為供應鏈安全必須有一套改進作法，但不會同時造成影響供應鏈之便捷化，先後提出 C-TPAT、24 小時預先申報、貨櫃安全計畫 CSI 等多重貨物安全策略(Layered Cargo-security Strategy)。同時在美國積極向國際推動下，國際關務組織 WCO 於 2005 年 6 月通過 SAFE 架構，後續並擬定哥倫布計畫，希望協助其會員國建置 AEO 計畫，加強國際供應鏈安全。世界各國陸續依據 SAFE 架構之最低門檻規定，建立符合各自情況之 AEO 制度，除推動國內業者取得 AEO 認證，獲得國內通關優惠之外，並積極與其他國家簽訂相互承認，以取得對方國之通關優惠。因為國際供應鏈安全為 end-to-end 出口端至進口端，整個供應鏈必須安全，因而形成利用供應鏈上各業者之商業夥伴關係，互相要求並造成壓力下，各供應鏈業者必須取得優質企業認證，此趨勢將蔚為潮流，而供應鏈各業者將無法避免，尤其是跨國經營之業者更無法避免。

鑑於我國海關已積極推動 AEO 認證工作，取得 AEO 認證原為自願性計畫，最後終將成為一種強迫性計畫，特別在後續海關逐漸減少對非 AEO 業者之現有優惠，同時增加對 AEO 業者優惠之情況下，各業者將必須建立安全管理系統以取得 AEO 認證並獲得相關優惠。

本手冊為配合製造業如何建立安全管理系統，以取得 AEO 認證之參考工具，經由本手冊中各階段，循序漸進建置完成，然後提出認證申請以爭取 AEO 認證，成為我國安全可信可靠之優質企業，以獲得海關通關之優惠，節省人力物力財力，為本手冊最大之目的。