

財政部關務署臺北關險管理及危機處理專案小組 設置要點第一點、第三點、第六點修正規定

一、為積極推動本關風險管理(含內部控制)及危機處理，以合理提升施政效能、依法行政及展現廉政肅貪之決心，落實自我監督機制，設置本關「風險管理及危機處理專案小組」(以下簡稱本小組)，並訂定本要點。

三、本小組之組織任務如下：

(一)建立風險可能性評量標準表、風險影響程度評量標準表、風險判斷基準及機關風險容忍度，督導本關各單位落實風險管理，即時監控並滾動檢討本關風險評估及處理彙總表(附件1)。

(二)研擬及執行年度自行評估計畫。

(三)辦理風險管理、危機處理及內部稽核作業之宣導與教育訓練。

(四)研議或採取適當內部控制制度，設計控制作業及滾動檢討修正。

(五)規劃及執行年度稽核計畫，必要時辦理專案稽核，並作成稽核報告。

(六)就自行評估及內部稽核發現之缺失及改善建議，適時簽報召集人或機關首長核定，並追蹤其改善及辦理情形。

(七)於危機事件發生時，依任務分工及聯繫窗口(附件2)，即時辦理通報並啟動危機處理流程(附件3)，於事件結束後繕具檢討評估報告(附件4)。

(八)規劃並執行危機事件測試演練，並作報告以專卷備存。

(九)其他與風險管理(含內部控制)及危機處理相關事項之審議及執行。

六、本小組幕僚作業，由本關秘書室企劃考核股擔任，但關務長得視業務性質指定適當單位協助辦理。各單位應指派職等八等以上人員綜理各項單位風險管理(含內部控制)行政工作。

附件 1

○○○年臺北關風險評估及處理彙總表

[illegible]

附件 2

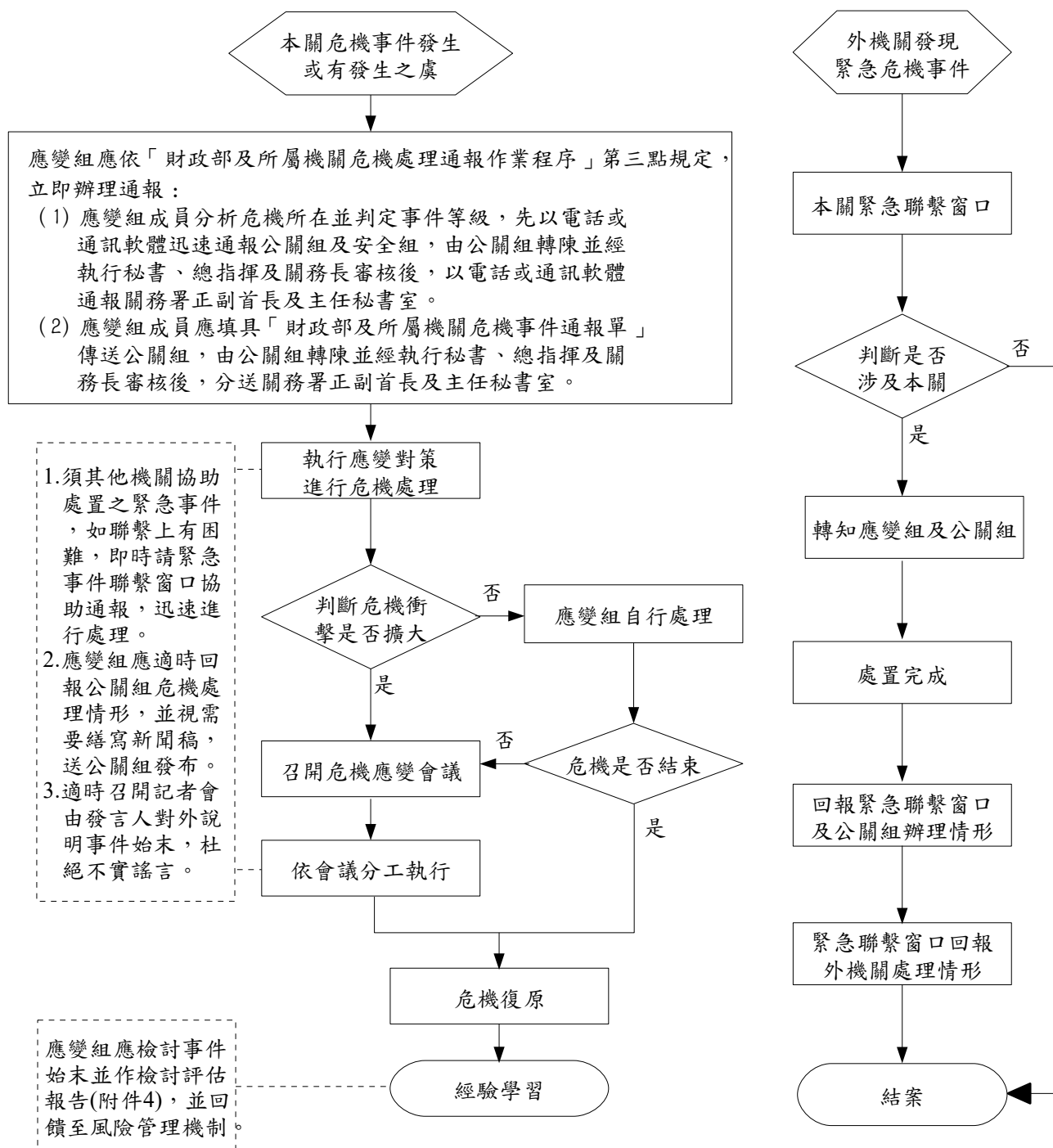
臺北關危機處理任務分工及緊急聯繫電話表

編制	負責人	緊急聯繫電話	任務
總指揮兼發言人	第一副關務長	03-3834161 分機 502 0972-878609	1.主持危機應變會議。 2.統籌處理危機事件，督導、協調各單位執行工作。 3.各項應變措施之決定與發布實施。 4.代表本關，對危機事件成因、處理過程與結果向媒體發言。
執行秘書	主任秘書	03-3834161 分機 505	協助總指揮綜理督導、協調危機應變小組業務。
應變組 (危機事件權責單位)	業務一組組長	03-3834161 分機 201	1.判定危機事件等級，參據本關危機處理流程圖(附件 3)，立即通報公關組及安全組，並視案情情況，逕行通報相關機關或洽請緊急事件聯繫窗口協助通報。 2.擬定並執行應變對策，進行危機處理，就事件所造成之損失及影響進行危機復原。 3.檢討危機事件前因後果、對策有效性或就處理過程中所發現缺失提出改善意見並作成檢討報告(附件 4)或辦理是類案件之風險評估(附件 1)，以回饋風險管理機制。 4.配合幕僚單位執行模擬演練。
	業務二組組長	03-3834161 分機 301	
		新竹業務課 03-5639502 分機 500	
	快遞機放組組長	03-3834161 分機 121(日)	
		快遞一課 0932-943519(夜)	
		快遞二課 0932-943518(夜)	
	機動稽核組組長	03-3834161 分機 101 0933-952217	
	稽查組組長	03-3982291(日) 0937-465773(夜)	
		檢查一課 03-3982307(日)	
		檢查二課 03-3983386(日)	
	竹圍分關主任	03-3992888 分機 3600 0928-283983(夜)	
	松山分關主任	02-27040738 02-27055280 分機 200	
		檢查課 02-25461245 02-25464698 0933-829595	

		業務課 02-25468775	
		退稅課 02-25505500 分機 2842	
公關組	秘書室 公關機要股	03-3834161 分機 507 0978-667109	1.配合應變組執行危機事件通報，聯繫本小組總指揮、執行秘書暨本關主任秘書以上層級人員及相關小組成員。 2.建立與媒體溝通機制。 3.受理緊急事件聯繫窗口轉知其他機關涉及本關業務之緊急通報事件，並於處置完成後通報緊急事件聯繫窗口及公關組辦理情形。 4.發布危機事件處理方案與進度等相關訊息。 5.蒐集輿情，澄清錯誤報導。
緊急事件 聯繫窗口	機動稽核組 機動巡查課課長	0933-952217	1.協助應變組通報其他機關協助處置重大通關緊急事件，必要時陳報桃園地方檢察署檢察官協調處理。 2.其他機關涉及本關業務之緊急通報事件(除密、通報案件應依相關作業規定辦理外)，於接獲他機關通報後，依據案情轉知應變組為必要之處置，並同時通報公關組辦理相關事宜。
		03-3834161 分機 102 0911-863595	
安全組	政風室	03-3834161 分機 561 0918-597156	提供機關安全維護支援。
法務組	法務緝案組組長	03-3834161 分機 401	提供相關法律問題諮詢服務。
支援組	秘書室主任	03-3834161 分機 631	提供相關行政事務支援。
	主計室主任	03-3834161 分機 601	提供會計相關業務行政支援。
	人事室主任	03-3834161 分機 521	提供人事相關業務行政支援。
	資訊室主任	03-3834161 分機 451	提供資訊相關業務行政支援。
幕僚單位	秘書室企劃考核股	—	規劃年度危機測試演練內容及期程。

附件 3

財政部關務署臺北關危機處理流程圖



依據財政部及所屬機關危機處理通報作業程序第二、三點規定，危機事件等級及通報時程如下：

- (一) 高度危機：負面效應可能波及行政院，甚至影響政府團隊整體施政之威信及形象者；於獲知危機事件 20 分鐘內先以電話或通訊軟體通報，並於 4 小時內以傳真或電子郵件傳送為危機事件通報單。
- (二) 中度危機：負面效應可能波及財政部；於獲知危機事件 1 小時內先以電話或通訊軟體通報，並於 4 小時內以傳真或電子郵件傳送為危機事件通報單。
- (三) 低度危機：僅需持續觀察其後續發展，由關務署及各關本於專業自行因應處理；於獲知危機事件 24 小時內以傳真或電子郵件傳送為危機事件通報單。

附件 4

財政部關務署臺北關危機處理檢討報告 ^{註 1}		
事件名稱		
危機等級 ^{註 2}		<input type="checkbox"/> 高度危機 <input type="checkbox"/> 中度危機 <input type="checkbox"/> 低度危機
案情摘要 ^{註 3}		
檢討重點		執行情形、改善建議及精進作為
風險管理	※本事件是否違反海關規定。	
	本事件是否已定有相關預警機制、預防措施，並檢討其有效性或執行過程有無缺失。	
危機處理	辦理通報情形 ^{註 2} 及其時效性。	
	※跨單位(機關)聯繫情形及其即時性。	
	危機處理對策之執行情形，並檢討其即時性及有效性。	
危機溝通	※輿情回應、媒體應對或運用之有效性。	

	※與利害關係人之相互溝通與談判情形。	
危機復原	盤點影響損失及執行復原措施。	
經驗學習	是類事件再發生之風險評估。	<p>(一)風險項目(限30字以內，負面表述)：</p> <p>(二)風險情境(限200字以內)：</p> <p>(三)現行風險對策：</p> <p>(四)風險值^{註4}：(可能性等級×影響程度等級)</p>

備註：

- 1.本報告格式為參考範例，※標示者各單位得視事件性質自行調整；倘上級機關或外部監督單位已函囑研具檢討報告者，為避免相同程序疊床架屋，得免再依此報告格式填報，惟請於機關首長核定相關檢討報告後1週內，依附件1格式就該事件辦理風險評估並送幕僚單位彙整辦理。
- 2.依據財政部及所屬機關危機處理通報作業程序第二、三點規定辦理，茲說明如下：
 - (1)高度危機：負面效應可能波及行政院，甚至影響政府團隊整體施政之威信及形象；於獲知危機事件20分鐘內先以電話或通訊軟體通報，並於4小時內以傳真或電子郵件傳送為危機事件通報單。
 - (2)中度危機：負面效應可能波及財政部；於獲知危機事件1小時內先以電話或通訊軟體通報，並於4小時內以傳真或電子郵件傳送為危機事件通報單。
 - (3)低度危機：僅需持續觀察其後續發展，由關務署及各關本於專業自行因應處理；於獲知危機事件24小時內以傳真或電子郵件傳送為危機事件通報單。
- 2.建議依六何(5W1H)分析法原則敘述案情摘要：
 - (1)Who：何人或何單位。
 - (2)When：何時。
 - (3)Where：何地。
 - (4)What：何事、何物或何對象。
 - (5)Why：何因。
 - (6)How：何法(方法)。
- 3.請依本關風險可能性及風險影響程度評量標準表如實評定風險等級(評量標準表已張貼於本關內網「內部控制專區/風險評估」)；評量風險影響程度時如同時適用多項風險層面時，應以較高風險等級評定之。