

## 二、故障情況類別與採行備援措施時機

(一) 關港貿單一窗口訊息傳輸發生故障之情況，可能係因「線路故障」，也可能因通關網路、簽審機關或簽審服務窗口電腦主機當機或線路故障或業者「當機」所致。茲為便利採行不同補救措施，將其區分為 8 類：

1. 業者「訊息」無法送達海關，係因海關主機當機所致。
2. 業者「訊息」無法送達海關，係因業者或通關網路當機或線路故障所致。
3. 海關「訊息」無法送達業者，係因線路故障或通關網路或業者當機所致。
4. 海關「訊息」無法送達業者，係因海關主機當機所致。
5. 業者「訊息」無法送達「相關業者」。
6. 簽審機關電腦主機當機或線路故障，致海關「訊息」無法送達或接收。
7. 簽審通關服務窗口電腦主機當機或線路故障，致海關「訊息」無法送達或接收。
8. 海關「訊息」無法送達或接收簽審機關，係因海關主機當機或線路故障。

(二) 採行備援措施時機

1. 連線通關因電信線路或電腦故障，致未能開始或繼續進行，進口案件達 60 分鐘、出口案件達 30 分鐘時，即可採行，惟通關單位主管可視實際情況彈性處理。
2. 如係業者與相關業者之間訊息傳輸故障時，由業者間自行約定或由協調約定。
3. 如係簽審機關或簽審通關服務窗口與海關之間訊息傳輸故障時，依各簽審機關所訂之備援措施處理。

(三) 海關發出之訊息於發出後通關網路發生故障者，於故障排除後，通關網路應再補送訊息。

(四) 應由業者發出之訊息，不論已否發出，如係經以規定之備援方式處理者，於故障排除後，於翌日辦公時間終了以前，再補傳輸。

(五) 業者發出之訊息，若遇海關電子資料傳輸前置主機壅塞時，因海關系統未能依先進先出之方式處理，待海關系統回復後，若收到海關回訊未傳送相關訊息時，業者須重送相關訊息。(如先處理船公司所傳送之轉運申請書，而後處理須比對的進口倉單資料，此時轉運申請書訊息會遭退回，相關之進口倉單資料須重送比對)。

(六) 在異常狀況下，因通關時效緊急，關員可憑業者之傳送紀錄先予人工處理，事後由業者補送相關存證資料。