

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

<b>1. งานที่ให้บริการ</b>	กระบวนการส่งออก
<b>2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ</b>	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร
<b>3. ขอบเขตการให้บริการ</b>	

3.1 สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ
<p>(1) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่อยู่: ต.ราชาเทวะ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์: คลัง TG : 0-2134 6666 คลัง BFS : 0-2134 3660-1</p>	เปิดให้บริการทุกวัน(ไม่มีวันหยุด) ตลอด 24 ชั่วโมง
<p>(2) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ที่อยู่: 919 ถนนสุขุมวิท ต.ทุ่งสุขลา อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20230 โทรศัพท์: 0-3840 7705 , 0-3840 7893</p>	เปิดให้บริการทุกวัน(ไม่มีวันหยุด) ตลอด 24 ชั่วโมง
<p>(3) สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ที่อยู่: ฝ่ายบริการศุลกากรที่ 1 ส่วนบริการศุลกากร3 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ถนนสุนทรโกษา เขต คลองเตย กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์: 0-2269 3884</p>	เปิดให้บริการทุกวัน(ไม่มีวันหยุด) ตลอด 24 ชั่วโมง

## 4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ (กรณีที่ต้องสงสัย/กรณีที่เป็นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาสินค้า )	
(1) ใบขนสินค้าขาออก (Customs Export Declaration)	จำนวน 1 ฉบับ
(2) บัญชีราคาสินค้า (Commercial Invoice)	จำนวน 1 ฉบับ
(3) เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบอนุญาต เป็นต้น (ถ้ามี)	
4.2 ค่าธรรมเนียม	
(1) ค่าธรรมเนียมการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ 200 บาท (สองร้อยบาทถ้วน) ต่อใบขนสินค้าขาออก 1 ฉบับ (เป็นไปตามประกาศกรมฯ ที่ 78/2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม)	
(2) ค่าธรรมเนียมล่วงหน้า ตามที่ศุลกากรกำหนด	

## 5. ระดับการให้บริการ

### 5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- ระยะเวลาในการรับส่งข้อมูลจากผู้ประกอบการ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใบขนส่งสินค้าหนึ่งฉบับมีรายการสินค้าไม่เกิน 20 รายการ ภายใน 5 นาที นับจากระยะเวลาที่ข้อมูลใบขนส่งสินค้าเข้าสู่ระบบ, ผ่านการ Process ต่าง ๆ และส่งออกจาก Gateway
- ระยะเวลาในการรับส่งข้อมูลจากผู้รับผิดชอบการบรรจุ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใบกำกับการขนย้ายสินค้าหนึ่งฉบับ ภายใน 5 นาที นับจากระยะเวลาที่ข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้าเข้าสู่ระบบ, ผ่านการ Process ต่าง ๆ และส่งออกจาก Gateway
- ระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ ภายใน 15 นาที / การเปิดตรวจสอบสินค้า ภายใน 30 นาที

### 5.2 คุณภาพ

- ระบบคอมพิวเตอร์มีความเสถียรภาพ(System Stability) โดยมี Uptime ไม่น้อยกว่า 99.90 % ในแต่ละเดือน

## 6. ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
(1) การส่งข้อมูลใบขนส่งสินค้าขาออก	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
(2) การส่งข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้า	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
(3) การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ / การเปิดตรวจสอบสินค้า	สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ

## 7. การรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
(1) สำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	- ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของสำนักงานศุลกากรตรวจสอบสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โทร. 0-2134 3636 ในวันและเวลาราชการ
(2) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	- ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง โทร. 0-3840 7777 ในวันและเวลาราชการ
(3) สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ	- ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ โทร. 0-2667 7000 ต่อ 5546 ในวันและเวลาราชการ