

行政院所屬機關因公出國人員報告書

(出國類別：實習)

赴葡萄牙里斯本參加VISA國際組織
舉辦之「二00一年政府採購卡研討會」

服務機關：中國石油股份有限公司

出國人：職稱：財務管理師

姓名：張振佑

出國地區：葡萄牙

出國期間：九十年五月二十一至二十六日

報告日期：九十年七月十八日

赴葡萄牙里斯本參加VISA國際組織
舉辦之「二〇〇一年政府採購卡研討會」

目 錄

壹、緣起與目的	2
貳、流行中的信用卡交易	3
參、出國行腳	9
肆、政府採購卡相關經驗及重點記要	10
伍、心得與感言	17
陸、結語及建議	20

壹、緣起與目的

VISA 國際組織擬訂於 90 年 5 月 23、24 兩日假葡萄牙里斯本舉辦「二 00 一年政府採購卡研討會」，特邀請本公司指派相關人員參加，以分享推廣各國辦理採購卡（信用卡）業務之經驗，並由該組織負責來回機票及住宿，公司僅需負擔日支費及雜費，相關作業及簽證亦由該國際組織辦理。

經本公司財務處主管簽陳略以：本公司目前刻正推動聯名卡（本卡具無限想像空間，可配合本公司需要發卡及收單）業務，急需此類業務經驗，確有需要派員參加，以擷取國外之經驗，財務處張管理師振佑有幸參與公司聯名卡相關業務，後經總經理同意指派財務處張管理師振佑參加該項會議，以為借鏡。

本報告之第二部分簡介「流行中的信用卡交易」，作為本案之背景說明。第三部分「出國行腳」，簡述本次出國行程，使讀者得以配合第四部分助於全案之了解。第四部分「政府採購卡相關經驗及重點記要」，為本報告之重點。第五部分綜合全部行程中所見所聞，就政府採購卡應用於電子商務、政府採購卡最佳實務流程及本公司企業經營、交易模式等方面提出個人之感想與心得。第六部分「結語及建議」為本報告作一總結。

貳、流行中的信用卡交易

信用卡交易不但方便實用，又可延遲付款享受紅利回饋，因此逐漸改變了國人的消費習慣，由聯合信用卡中心（National Credit Card Center of R.O.C.：NCCC）所提供的台灣地區信用卡統計資料（表一）瞭解，截至八十九年七月，台灣地區的信用卡累計發卡量達二千八百萬張，顯示信用卡正在台灣蓬勃發展熱銷中，信用卡將是商業買賣與金融業的一項交易工具。

表一：台灣地區信用卡統計

民國年月底	累計發卡數	累計流通卡數
1992	2,170,073	1,502,701
1993	3,186,034	2,050,650
1994	4,342,153	2,708,939
1995	6,111,913	3,703,030
1996	9,020,524	5,424,874
1997	13,131,737	7,797,975
1998	18,305,506	10,640,401
1999	23,848,485	13,574,974
2000年7月	28,701,714	16,203,197

資料來源：聯合信用卡處理中心網站提供的台灣地區信用卡總計。

為瞭解信用卡的真義所在，特將信用卡交易循環中五個重要角色(客戶、特約店、收單單位、發卡單位及清算處理中心)，在帳務處理程序中所發揮的功能，及在各帳務處理時點中所分配的權利義務等，分析如下表：

信用卡交易分析表

	客戶	特約店	收單行	清算處理中心	發卡行
帳務處理程序	持卡消費	核對簽名 取得收單行的授權 後接受信用卡交易	透過清算處理中心 確認授權 並墊付帳款給特約店	獲發卡行確認後 發授權訊息給收單行並辦理收單及發卡行的清算帳務	提供電腦檔案比對並確認授權特約店接受信用卡交易
帳務處理時點	先消費月結付款	日結請款 次日即獲收單行墊款	次日即墊付特約店的日結帳款	通常在次日即確認特約店的日結帳，一方面通知收單行，另一方面通知發卡行，並通知清算銀行進行入帳及扣帳處理	發卡行接獲清算處理中心的日結清算單後，須確認在清算銀行的帳戶，有足夠餘額扣款墊付
	1. 先消	以方便付			

獲利權益	費後付款 2. 紅利回饋 3. 促銷禮品	款、紅利回饋、促銷活動刺激購買，另可降低製作報表的管理成本	0.4%左右手續費	0.05%手續費	1.55%手續費
負擔義務	無	2%以下手續費	授權並墊付款	檢查每筆交易並編製清算報表	促銷發卡、墊款、製作管理報表、負擔偽卡風險

以上分析表係指一般銀行的信用卡交易流程；若有些銀行發卡量少，又須依據政府規定，透過財金資訊股份有限公司(財金公司)辦理跨行清算，每筆交易無論金額多寡，都得交 NT\$ 4 . 4 元的手續費，若屬國外信用卡交易，還需經由國際信用卡組織清算，每筆再付 NT\$ 1 元 / 筆的手續費，固定成本又更高了。

目前國際信用卡除供個人一般使用外，國際組織及發卡銀行另發展出一些供政府機關或者營利事業之卡片如政府採購卡、聯名卡等。茲簡介如下：

政府採購卡的概念

政府採購卡(PURCHASING CARD)是指政府單位使用國際組織與金融機構發行的卡片，在卡片外表的設計上是以政府使用單位需求為主，卡片除具有一般信用，亦可由政府使用單位與銀行共同規劃特別的功能及優惠，如政府車隊卡(Government Fleet Card)的用途，提供政府採購卡持卡人於營利事業單位及其他策略聯盟單位消費，並享受紅利、折扣及提供管理報表等的優惠待遇。政府採購卡將可為政府帶來以下的效益：

- 一、 因應政府採購項目電子化之目的。
- 二、 針對小額採購提供更為有效的執执行程序。
- 三、 降低採購成本。

聯名卡的概念

聯名卡(CO-BRAND CARD)是指營利事業單位與金融機構共同發行的卡片，在卡片外表的設計上是以營利事業單位為主，卡片除具有一般信用卡的功能外，亦可由營利事業單位與銀行共同規劃特別的功能及優惠，如聯名企業車隊卡(Corporate Fleet Card)、聯名轉帳卡、聯名儲值卡、聯名現金卡等多面向的用途，提供聯名卡持卡人於營利事業單位及其他策略聯盟單位消費，並享受紅利、折扣及提供管理報表等的優惠待遇。依據國際信用卡組織的規定，收單行必須交給發卡行 1.55%的手續費，但發卡行需負責促銷、發卡、墊款、製作 MIS 管理報表及負擔偽卡風險等，但若收單行與發卡行同一家，而且發卡量

大又不需透過財金公司清算，不但作業較單純，而且可將所節省的自行交易 1.55%發卡手續費，與 NT\$ 4.4 元/筆的清算手續費，與合作企業共同規劃忠誠促銷活動，以吸引顧客重覆購買。所以企業在發行聯名卡之前，除要瞭解收單行及發卡行的商譽與企業理念外，亦須從發卡量、收單能力及新產品的研發能力等方面，仔細評估慎選合作伙伴，則聯名卡將可為企業帶來以下的效益：

一、獲得發卡銀行的回饋金

藉由發行聯名卡，除可鞏固客層外，更可自客戶每筆的消費金額中獲得一定比例的回饋金(一般為千分之二)，當發卡量大到一定的經濟規模時，甚至可要求手續費降至 0%。

二、延伸擴大消費市場，增加客戶數及銷售金額

藉由發行聯名卡結合彼此的共有客戶，在不同的產業通路上，拓展發卡量提升信用卡市場佔有率，由於客戶可持卡享受優質服務，所以可增加顧客的戶數與銷售金額，將企業導入良性循環，進而提昇獲利率及整體績效。

三、提供紅利及優質服務，增加客戶忠誠度

企業透過聯名卡，除提供信用卡的功能外，更可讓核心客戶享受優質的服務、折扣、現金紅利等的回饋，吸引既有客戶持續使用聯名卡，增加客戶的忠誠度。

四、與銀行共同促銷，降低企業單獨促銷成本

藉由聯名卡的發行，由雙方共同經營客戶，彼此充分合作進行促銷活動，可降低企業單獨促銷成本，亦可減少不必要的成本浪費，同時可發揮數位策略的效益。

五、交叉分析客戶消費行為，以便進行 CRM 顧客關係管理

藉由聯名卡的全面發行，建立客戶的行銷資料庫，與發卡行共享客戶資源，交叉分析消費行為，作好客戶關係管理(Customer Relationship Management : CRM)，進而創造更多營業外收入。

六、發卡行負責提供管理報表，企業可降低管理成本

由客戶啟動交易開始，一切帳務自動化處理，發卡行可準時精確產生統計報表，企業自然可減少人工涉入的檢核管理成本。

參、出國行腳

為便於讀者了解本報告之來龍去脈，在此簡述本次出國行程、工作內容及主要參加人員。張管理師振佑係於九十年五月二十一日自桃園中正機場與主辦單位 VISA 國際組織劉協理成蓀 財政部金融局李科長玉蘭及郭科長富珍、中國信託商業銀行陳經理朝林、台新國際商業銀行林襄理建孝、香港上海匯豐銀行蕭經理天惠會合一同搭機，經泰國曼谷、荷蘭阿姆斯特丹轉至葡萄牙里斯本，因時差之故，抵達時仍為葡萄牙當地時間二十二日下午二時許，旅程達二十七小時。二十三及二十四兩日正式研討會議。二十五及二十六兩日再循相反路線返抵桃園中正機場，抵達時已為二十六日下午五時三十分許。

附表：出國行程表

日期	地點	詳細工作內容
90年05月21-22日	台北-里斯本	旅程（由桃園中正機場，經泰國曼谷、荷蘭阿姆斯特丹轉至葡萄牙里斯本），因時差之故，抵達時仍為里斯本當地時間二十二日下午二時許。
90年05月23-24日	里斯本	參加「政府採購卡研討會」
90年05月25~26日	里斯本-台北	返程（由里斯本經阿姆斯特丹、曼谷，返回桃園中正國際機場）。

肆、政府採購卡相關經驗及重點記要

一、英國政府實施採購卡之經驗

1994 年英國政府採用政府採購卡。經過一番激烈、仔細的評比，英國政府最後決定採用單一品牌之採購卡，並且擇定 V I S A 國際組織做為其政府採購卡的發行夥伴。該方案於 1997 年 10 月正式執行。

根據英國財政部的推動紀錄，在方案執行的第一年，主導單位的確面臨相當大的阻力，但從第二年起，情況有了改善，98 個政府單位開始採用政府採購卡，8000 個英國最受歡迎的供應商也加入了此方案，並因此奠定英國政府採購卡施行的成功基礎。

英國政府使用政府採購卡之成本估算大致如下：英國政府若全面採用政府採購卡來執行其小額採購，每年將可以節省 7000 萬英鎊及 70% 的採購處理人力。而截至目前，英國政府採購卡的使用已為英國政府節省每年 370 萬英鎊（5.2%）的作業成本。而配合更好的採購流程，將再節省 10 億英鎊，成為採購卡的最佳應用範例。

二、美國政府實施採購卡之經驗

美國政府於 1989 年與 V I S A 國際組織共同規劃並發行政府採購卡。1994 年該卡交易金額為美金 11 億；1997 年已成長至美金 80 億；1998 年底，美國政府採購卡在全美透過 40 家 V I S A 會員銀

行發行，交易金額已達美金 120 億美元。預計在 2000 年總交易金額將達美金 240 億美元。

V I S A 國際組織研究發現：美國政府自施行 V I S A 政府採購卡以來，已節省 60% 的採購處理人力、作業成本高達 7 億美元。全世界共有 1200 萬家美國政府的往來供應商受惠於此新的支付方式。

美國政府採購卡適用於美國聯邦政府及州政府各部會，包括美國軍隊、國防、地方政府、退伍軍人事務、護照和領務辦公室。這麼廣泛的適用範圍，正顯示 V I S A 政府採購卡的零活度和適用性。同時 V I S A 國際組織發展出美國特有的商業簡介服務，確保聯邦政府、州政府，及所有地方政府的採購卡使用都能符合法令要求。

此外，1996 年美國制定債務徵收改善法案（The Debt Collection Improvement Act），要求自 1999 年 1 月 1 日起，所有聯邦還款須以電子形式支付，獎勵供應商接受政府採購卡。本法案的成立對美國國家經濟以及政府採購卡的成功，影響極鉅。

美國政府採購卡成功施行的關鍵，在於美國政府於採購卡推動初期著力於筆數極多、小額的 MRO（Maintain, Repair, Operation；維護、修復、運作）型採購引入；並且在效益呈現後，快速將採購卡的應用擴及其他較大額的經費型採購。

此外，政府設立專職單位主導政府採購卡的推廣、開辦各種行銷及獎勵措施 制定並始終如一堅持清楚的政策也是美國政府採購卡成功施行的關鍵。供應商的積極參與，則是採購卡施行的基本要件。

充分利用各單位的資源與專業，也是促成美國政府採購卡成功推動原因之一。

三、香港政府實施採購卡之經驗

香港政府所規劃的香港政府採購卡採購流程將完全取代傳統的請購、下單和小額現金支付，幫助政府降低採購作業成本，增加生產力並提昇採購效率。香港政府採購卡是一張記帳卡，不能使用循環信用，也不提供預借現金功能。其採購下單方式共有三種：電話訂購、傳真或電子郵件訂購及人工採購。

香港政府採購卡是一張 V I S A 記帳卡，所有的 V I S A 特約商店和供應商都收該卡。香港政府採購卡的交易管控（如信用額度及交易筆數，單筆交易額度），設定特約商店代碼阻隔：

1. 香港政府採購卡採用月結制，及每個月用卡機構與發卡銀行執行清算。
2. 設定信用額度，包括用卡機構總信用額度，即用卡機構所有持卡人信用額度之總和。每一張採購卡的信用額度。
3. 設定特約商店代碼阻隔並視持卡人工作性質而定。
4. 設定單筆交易金額上限和每個月交易筆數上限。

5. 為簡化採購和付款程序，香港政府允許政府機構使用政府採購卡向境內或外國供應商採購金額港幣 50,000 元以下的貨物或勞務。

香港政府採購卡不提供預借現金功能。但提供管理資訊報表及監控報表：

1. 彙總帳單：用卡機構之彙總帳單，整合用卡機構所有採購卡持卡人之交易明細。
2. 持卡人帳單：每一個月、每一個持卡人都會收到一份載有交易明細的帳單。
3. 交易明細月報：詳細列出每個持卡人，在上個月的每筆交易，並載明交易時間、地點及金額。
4. 交易彙總月報：整合用卡機構所有持卡人的交易明細。
5. 摘要月報：提供用卡機構整體的採購分析。
6. 各業種採購分析季報：列出過去三個月用卡機構的主要業種採購分析。

四、澳洲政府實施採購卡之經驗

澳洲政府之所以施行政府採購卡乃是接受其「批次作業效率評估委員會」對會計處理之建議。該建議指出：政府應儘量利用採購卡

來處理貨物與勞務採購，以簡化政府支付作業。因此在 1999 年 9 月 30 日，澳洲政府正式宣佈全面採用政府採購卡，原有的會計處理程序，遭廢除。

什麼是澳洲政府採購卡？它是澳洲聯邦政府使用的採購卡；澳洲聯邦政府裡的澳洲政府採購卡持卡人可以持用該卡，以信貸方式採購貨物或勞務服務。澳洲政府採購卡是一張以法人為債務人之信用卡。公務人員使用這張採購卡來採購業務執行所需的貨物或勞務服務，並在事後由政府機構透過銀行支付款項。澳洲政府採購卡同時可以用在政府部門間的採購；不過，並不建議使用澳洲政府採購卡執行大額採購（澳幣\$10,000）。

在澳洲任何業務執行牽涉到貨物、勞務採購，或是貨物、勞務費用支付的公務員都具有取得澳洲政府採購卡的資格。不過，實際發卡決定仍由政府用卡機構根據其採購卡管制與使用策略而定。原則上，公務員只要業務執行有使用採購卡之必要，就可以發給澳洲政府採購卡。

依據澳洲政府與發卡銀行（目前為 ANZ 銀行；使用 VISA 採購卡）所簽署的合約條款，政府用卡機構必須指派一位人員負責澳洲政府採購卡的發卡管理。公務人員若符合持有澳洲政府採購卡的資格，可洽該發卡主管，並向直接主管提出申請。

澳洲政府採購卡的使用方式與個人信用卡的使用方式大致相同，主要不同點在於：澳洲政府採購卡的使用必須符合澳洲政府財經法（Finance Regulations）與財經規則（Finance Direction）有關

採購與付款的規範。政府機構授權採購卡持卡人使用澳洲政府採購卡，利用郵件、電話或人工等方式來進行貨物或勞務採購。雖然澳洲政府採購卡的使用方式與個人信用卡之的使用方式相似，但是帳目結算方式，政府採購卡與個人信用卡完全不同。如前文所述，政府採購卡產生的債務由政府機構承擔。因此在規劃政府採購卡使用方針時，政府用卡機構必須設計各種報告系統以為控制管理。

所有透過澳洲政府採購卡完成的採購機構交易會被彙整成對帳單。每一個月會製作一份彙總帳單，交付用卡機構。之後，持卡人會收到所屬政府機構的帳務處理單位送來持卡人帳單聯，上面列有該持卡人當期的採購卡交易明細。持卡人必須檢核帳單紀錄，然後依採購卡作業流程，將檢核過的帳單送到支付單位進行付款作業。

政府機構必須將帳款匯到澳洲儲備銀行的採購卡帳號，由發卡銀行在指定的日期直接自該帳號扣取款項；或者，政府機構也可以直接繳付帳款給發卡銀行。澳洲政府與發卡銀行所簽署合約中同時包括了對爭議交易、違法採購卡交易與採購卡遺失、失竊的處理約定。

五、VISA 組織對適合及不適合使用採購卡採購之品項提出建議

適合採購卡採購之品項	研究發展及實驗室材料、辦公室用品、文具、信封、信紙、表單、書籍、報紙、雜誌、錄音帶、訓練課程、專題研討會、電腦軟體、電影、
------------	---

	<p>膠捲、影片製作、材料費用、安全設施、點心、餐費、洗衣費、紀念品、郵件、快遞服務、雜項修理費用、醫藥用品、環境整理、油品、公務車、事務性機器租賃、維修保養費用等。</p>
<p>不適合採購卡採購之品項</p>	<p>下列之情況，建議不適用採購卡。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 財產類採購：因涉及複雜的請購及驗收程序，較不適用採購卡。 ● 複雜規格之採購品項：因涉及複雜的請購、訂購、驗收程序，較不適用採購卡。 ● 只購買一次的供應商：在採購卡尚未普及的情況下，若使用採購卡向非經常性採購之供應商進行採購，在初期需費時選商簽約的成本，不符合效益，故建議不適用採購卡。 ● 存貨/庫存品項：此類採購需求較不急迫，可不由採購卡採購。

伍、心得與感言

電子商務之世界中，安全付款為完成交易之重要一環，為使付款有效率而且可信賴的達成，付款機制的完備是不可或缺的。各種付款方式中以信用卡付款的機制最能符合這種需求，若政府機關使用政府採購卡，即可使各政府機關之採購作業，享受電子商務帶來之好處。且未來在電子商務上將以政府採購卡為其中的主要支付工具（據了解相關單位正研議中）

目前政府採購皆可透過政府採購系統進行採購，包括政府電子型錄、循報價系統、電子下單及付款系統、共同供應契約等，結合政府採購卡為支付工具之一種，可以使交易更為簡化及透明化，尤其是電子型錄方式或共同供應契約方式，採購機關可以直接指定由任一合格之供應商採購，更可以大幅簡化採購流程並節省採購成本。

由於政府採購系統之供應商有一定資格限制、型錄也是集中在某些品項上，而且是政府長期之供應商，若政府機關有其他的需求時，可以至一般之電子交易市場進行採購，並以政府採購卡為支付工具，可以擴大政府採購的詢價範圍、增加採購時效、而且降低採購成本。另因為網路的發展，許多政府機關需要至全球各種網站採購時，往往因採購程序及付款方式造成很多困擾，若全面推廣政府採購卡，則可使政府機關將詢價及採購擴大至全球，可以增加採購時效、減少採購程序之成本甚至降低採購成本。

政府採購卡最佳實務流程中，乃是由需求者擔任採購卡持卡人，自行控管自需求至驗收結束之過程，並在用底稿核對銀行帳單無誤後，再由會計部門負責對帳與支付。以國內環境及現行採購方式，若欲使用採購卡最佳實務流程將遭遇下列改變：

- (一) 需求者之角色與職責轉變：需求者必須自行確認該筆請購之預算科目及餘額，自行以採購卡進行採購。然目前各單位恐無系統可線上查詢預算科目及費用餘額，需求者無法自行管理預算，此外，需求者並不願意改變其作業習慣，故不易在現階段改變需求者之角色及職責。
- (二) 政府法令及各機關內規需配合修訂：採購卡最佳實務流程，僅需在採購卡紀錄單（log）中，紀錄採購及驗收資料，並以授權單、銀行對帳單、合併帳單作為對帳、入帳及支付的單據。目前政府法令對審核及支付之表單格式、內容、簽章等皆有明確規定，各單位對請購、採購、驗收之表單及授權程度皆有機關內規加以規範，現階段不易修改政府法令及各機關內規。

英特爾總裁葛洛夫預言：五年後，所有企業都是 internet 公司。本公司油品銷售及金流清算機制，若能採用採購卡（信用卡）機制交易模式，且保留客戶所有用油資訊於資訊中心，一旦此機制建置完成，

除了有利本公司油料存貨控管及行銷策略之擬定外，更能利用此寶貴資訊，拓展相關之電子商務。簡述如下：

一、關於 B2B 電子商務：本公司除了可利用油品銷售及金流清算機制，詳細記錄客戶之用油明細外，更可將此機制與內部相關管理系統整合，提供各客戶於網路上就可取得石油相關資訊、預購油料、列印交易明細、清算貨款等整套服務，中油及合作銀行所提供之企業銀行軟體可協助解決上述交易流程之金流清算，進一步將上述交易資訊導入企業本身之 ERP 軟體，將油料之控管與存貨管理、會計管理等內部系統相結合，讓整個交易流程更具效率，共創雙贏的經營成果。

二、關於 B2C 電子商務：本公司油品銷售及金流清算機制，採用採購卡（信用卡）機制交易模式，此自然形成一網路社群，本公司可用此寶貴資訊，結合本身既有的六百處加油站及一千多個加盟站通路，選定特別客戶群組，行銷特定商品，也可用此機制所產生的獎勵回饋積點與異業結盟，分享彼此資源，擴大客戶類別及服務項目，以及整合跨公司之服務及產品，進入電子商務服務領域。

陸、結語及建議

我國國內涉及政府採購卡之法令為大致有會計法、國庫法、公庫法、政府採購法、公款支付時限及處理辦法等，主要在於請購、審核、零用金之使用及採購人員資格等問題。

基於國內環境之主客觀條件尚未成熟，無法直接引用英美等先進國家之政府採購卡作業方式；惟國內應可參酌國外政府使用採購卡之精神，為各機關設計試辦採購卡流程。未來推動政府採購卡之策略建議由主管機關訂定實施辦法，並採分階段實施。主要工作項目建議包括主管機關成立推動委員會、成立工作小組、釐清相關法規疑義、制定政府採購卡實施辦法、流程改造及推廣宣導等工作。

另有關本公司 B2B、B2C 部分，文中所建議之油品銷售及金流清算機制，主要目的是為了讓本公司的交易流程及內部管理邁向電子化，不僅節省傳統油摺、油票後續人工處理作業之成本，同時因作業完全由中心自動控管，各分支加油站僅需每天定時將交易資料上傳中心即可，免除了人工登摺、逐筆統計申報管理單位的煩雜程序，使整個交易流程之處理更具有效率。

全省連線之機制，可讓公家機關、大型企業一卡在手，就能在全省加油站加油，更因為本公司可隨時提供企業戶全省加油記錄（含車輛哩程數）對帳單，使公家機關、企業戶可防範過去因採人工油摺、油票加油，所產生的虛報油資等舞弊情形。

希望透過本建議之方式，讓公司充分掌握客戶之交易資訊，了解

並滿足客戶之需求，並適時訂定營運策略，進而在逐漸開放之油品市場中，隨時保持高度的競爭力，爭取公司最大利基。