



香港海關

香港特別行政區政府

道路貨物資料系統 (ROCARS)

互動話音系統用戶指引

貨車司機適用

[RT06-C]

版本 1.1

2019 年 1 月

©香港海關 香港特別行政區政府

這份文件的內容為香港海關的財產，未經香港海關的明文批准，不得轉載全部或部份文件內容。

修改記錄

此版本所包括的修改:-

參考	描述	段 / 頁	版本 / 日期	生效日期
1	初版		1.0	2011/5
2	文件更新		1.1	2019/1

目錄

1. 簡介	1
1.1. 主旨.....	1
1.2. 業務流程.....	1
1.3. 互動話音系統熱線.....	1
2. 參考資料	2
2.1. 標準.....	2
2.2. 其他參考資料.....	2
3. 互動話音系統操作	3
3.1. 互動話音系統流程.....	3
3.2. 主選項單.....	4
3.3. 捆綁選項單.....	5
3.4. 取消捆綁選項單.....	7
3.5. 查詢捆綁選項單.....	11
3.6. 更改密碼選項單.....	14
4. 資料格式	15
4.1. 司機於互動話音系統提供的資料.....	15
4.2. 於互動話音系統讀出的資料.....	15

1. 簡介

1.1. 主旨

本文件旨在向貨車司機提供「道路貨物資料系統」的互動話音系統的操作指引。本文件的第 3 節詳述了系統的操作步驟。文件的第 4 節則列出了相關的數據項目及其格式。

1.2. 業務流程

貨車司機須於貨車抵達陸路邊境管制站前最少 30 分鐘，經「道路貨物資料系統」，向海關提供貨物的海關貨物編號及車輛登記號碼進行捆綁。貨車司機可透過「道路貨物資料系統」的互動話音系統(系統)進行捆綁。

貨車司機亦可透過系統進行取消捆綁、查詢捆綁、更改密碼及聯絡客戶服務。

1.3. 互動話音系統熱線

電話號碼為 (852) 3902 3333。

2. 參考資料

2.1. 標準

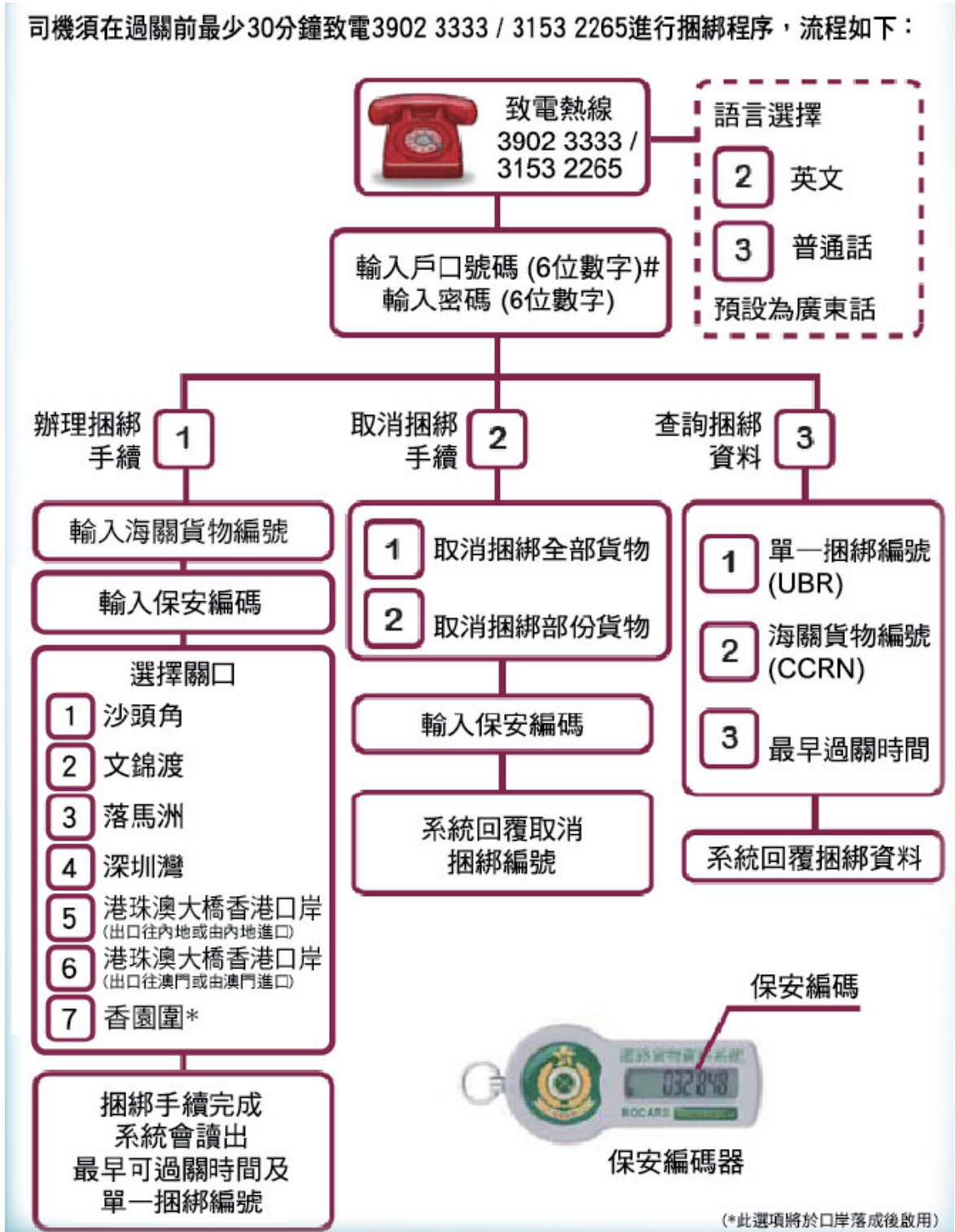
- 沒有

2.2. 其他參考資料

- 沒有

3. 互動話音系統操作

3.1. 互動話音系統流程



3.2. 主選項單

貨車司機成功致電互動話音系統熱線後，可接到系統的主選項單。主選項單的操作步驟詳列如下：

- i. 系統會讀出一段歡迎信息，並要求使用者輸入「道路貨物資料系統」戶口號碼。
- ii. 使用者可直接輸入戶口號碼(6位數)，然後按[#]號。使用者亦可於輸入戶口號碼前，按以下按鍵選擇所需操作語言：
 - 預設為廣東話
 - 按[*][2]為英文
 - 按[*][3]為普通話
- iii. 系統會要求使用者輸入「道路貨物資料系統」用戶密碼。
- iv. 使用者應輸入用戶密碼(6位數)。
- v. 系統會要求使用者選擇所需服務。
- vi. 使用者可以作出下列選擇：
 - 按[1]辦理捆綁 (詳情請參考第3.3段 捆綁選項單)
 - 按[2]取消捆綁 (詳情請參考第3.4段 取消捆綁選項單)
 - 按[3]查詢捆綁資料 (詳情請參考第3.5段 查詢捆綁資料選項單)
 - 按[4]更改密碼 (詳情請參考第3.6段 更改密碼選項單)
 - 按[8]聯絡客戶服務員 (電話將會被轉駁到「道路貨物資料系統」查詢熱線)
 - 掛斷電話退出系統

3.3. 捆綁選項單

捆綁選項單的操作步驟詳列如下：

- i. 如使用者於「道路貨物資料系統」只登記了 1 輛車，互動話音系統會讀出該車的車牌號碼，並要求使用者輸入海關貨物編號(CCRN)。
- ii. 如使用者登記了多於 1 輛車，系統會在要求使用者輸入海關貨物編號(CCRN)前，先要求使用者選擇需要捆綁的車輛：
 - 如登記車輛少於 10 輛，系統會逐一讀出每輛車的車牌號碼及其對應的代表數字。使用者可根據系統指示，輸入所選車輛的代表數字 ([1] 至 [9])。
 - 如登記車輛等於或多於 10 輛，系統會要求使用者輸入所選車輛的車牌號碼的最後一個字符 (數字 [1] 至 [9]；或 [#] 代表英文字母)。跟著，如最後一個字符相同的車輛多於 1 輛，系統會逐一讀出每輛車的車牌號碼及其對應的代表數字。使用者可選擇以下回應：
 - 依系統指示，按數字 - [1] 至 [9] 選擇車輛登記號碼
 - 按 [#] 號，系統會讀出餘下車輛登記號碼以供選擇
- iii. 系統會要求使用者輸入海關貨物編號(CCRN)。使用者可選擇以下回應：
 - 輸入 10 位數之海關貨物編號或整批海關貨物編號
 - 按 [*] - 回到主選項單
 -
- iv. 系統會讀出剛才輸入的海關貨物編號並要求使用者確認。使用者可選擇以下回應：
 - 按 [1] - 確認
 - 按 [2] - 重新輸入
- v. 如海關貨物編號無效，系統將返回步驟 iii，並要求使用者重新輸入。如四次輸入無效的海關貨物編號，系統將終止處理並要求使用者作以下選擇：
 - 按 [1] - 轉駁到「道路貨物資料系統」查詢熱線
 - 按 [0] - 結束
- vi. 在步驟 iv 成功確認海關貨物編號後，系統會要求使用者確認完成所有海關貨物編號的輸入。使用者可選擇以下回應：
 - 按 [1] - 確認完成所有海關貨物編號的輸入
 - 按 [2] - 繼續輸入其他海關貨物編號，並重覆步驟 iii 及 iv

- vii. 系統會要求使用者輸入保安編碼。使用者可以輸入顯示於保安編碼器上的 6 位數保安編碼。如保安編碼無效，系統將要求使用者重新輸入。使用者應等待保安編碼器顯示下一個 6 位數保安編碼，才重新輸入。如連續 4 次輸入無效的保安編碼，系統將終止處理並要求使用者作以下選擇：
- 按 [1] - 轉駁到「道路貨物資料系統」查詢熱線
 - 按 [0] - 結束
- viii. 如果是一個全新的捆綁，系統會要求使用者選擇預計過關關口。使用者可選擇以下回應：
- 按 [1] - 沙頭角
 - 按 [2] - 文錦渡
 - 按 [3] - 落馬洲
 - 按 [4] - 深圳灣
 - 按 [5] - 港珠澳大橋香港
(出口往內地或由內地進口)
 - 按 [6] - 港珠澳大橋香港口岸
(出口往澳門或由澳門進口)
 - 按 [7] - 香園圍
(將於口岸落成後啟用)
 - 按 [0] - 於捆綁時未能確定過關關口
- ix. 系統會要求使用者確認捆綁。使用者可選擇以下回應：
- 按 [1] - 確認捆綁
 - 按 [3] - 取消，並跳至步驟 xi
- x. 如能成功捆綁，系統會讀出最早過關時間、單一捆綁編號及包含的海關貨物編號總數。
- xi. 系統會要求使用者選擇下一行動。使用者可選擇以下回應：
- 按 [1] - 繼續捆綁
 - 按 [9] - 回到主選項單
 - 按 [0] - 結束
 - 按 [*] - 重覆

3.4. 取消捆綁選項單

取消捆綁選項單的操作步驟詳列如下：

- i. 如使用者於「道路貨物資料系統」只登記了 1 輛車，系統會讀出該車的車牌號碼，並跳到步驟 iii。
- ii. 如使用者登記了多於 1 輛車，系統會要求使用者選擇需要取消捆綁的車輛：
 - 如登記車輛少於 10 輛，系統會逐一讀出每輛車的車牌號碼及其對應的代表數字。使用者可根據系統指示，輸入所選車輛的代表數字 ([1] 至 [9])。
 - 如登記車輛等於或多於 10 輛，系統會要求使用者輸入所選車輛的車牌號碼的最後一個字符(數字 - [1] 至 [9]；或 [#] 代表英文字母)。跟著，如最後一個字符相同的車輛多於 1 輛，系統會逐一讀出每輛車的車牌號碼及其對應的代表數字。使用者可選擇以下回應：
 - 依系統指示，按數字 - [1] 至 [9] 選擇登記車輛登記號碼
 - 按 [#] 號，系統會讀出餘下車輛登記號碼以供選擇
- iii. 系統會要求使用者選擇取消捆綁選項。使用者可選擇以下回應：
 - 按 [1] - 取消整個捆綁 (詳情可參考步驟 iv)
 - 按 [2] - 取消部份捆綁 (詳情可參考步驟 v)
 - 按 [9] - 回到主選項單
- iv. 取消整個捆綁：
 - iv.1. 如該車輛沒有捆綁記錄，系統將作出提示並跳到步驟 iv.6。
 - iv.2. 如該車輛已同時捆綁了出口和入口的貨物，系統會要求使用者選擇。使用者可選擇以下回應：
 - 按 [1] - 出口
 - 按 [2] - 入口
 - 按 [3] - 取消並回到步驟 i
 - iv.3. 系統會讀出單一捆綁編號，並要求使用者確認取消整個捆綁。使用者可選擇以下回應：
 - 按 [1] - 確認
 - 按 [2] - 取消並回到步驟 i
 - iv.4. 系統會要求使用者輸入保安編碼。使用者可以輸入顯示於保安編碼器上的 6 位數保安編碼。如保安編碼無效，系統將要求使用者重新

輸入。使用者應等待保安編碼器顯示下一個 6 位數保安編碼，才重新輸入。如連續 4 次輸入無效的保安編碼，系統將終止處理並要求使用者作以下選擇：

- 按 [1] - 轉駁到「道路貨物資料系統」查詢熱線
- 按 [0] - 結束

iv.5. 如能成功取消捆綁，系統會讀出總共有多少個海關貨物編號已被取消捆綁。如整個捆綁已被取消，系統會同時讀出取消捆綁參考編號。

iv.6. 系統會要求使用者選擇下一行動。使用者可選擇以下回應：

- 按 [1] - 繼續取消捆綁
- 按 [9] - 回到主選項單
- 按 [0] - 結束
- 按 [*] - 重覆步驟 iv.5

v. 取消部份捆綁：

v.1. 如該車輛沒有捆綁記錄，系統將提示並跳到步驟 v.9。

v.2. 如該車輛已同時捆綁了出口和入口的貨物，系統會要求使用者選擇。使用者可選擇以下回應：

- 按 [1] - 出口
- 按 [2] - 入口
- 按 [3] - 取消並回到步驟 i

v.3. 系統會要求使用者選擇海關貨物編號以作取消捆綁。有 2 種可能的情況如下：

- 如已捆綁的海關貨物編號少於 10 個，系統會逐一讀出所有海關貨物編號及其對應的代表數字。使用者可選擇以下回應：

v.3.1. 根據系統指示輸入代表該海關貨物編號的數字([1] 至 [9])。

v.3.2. 按 [*] - 以人手輸入海關貨物編號(10 位數)，或整批海關貨物編號(10 位數)。

- 如已捆綁的海關貨物編號多於或等於 10 個，使用者可選擇以下回應：

v.3.3. 按 [1] - 輸入海關貨物編號。系統會要求使用者輸入海關貨物編號(10 位數)。

v.3.4. 按 [2] - 從系統選擇。系統會以每組 9 個方式，讀出海關貨

物編號及其對應的代表數字。使用者可選擇以下回應：

- v.3.4.1. 根據系統指示輸入代表該海關貨物編號的數字([1]至 [9])。
 - v.3.4.2. 按 [#] - 選擇下一組別的海關貨物編號。系統會重覆步驟 v.3.4，使用者可按系統指示而回應。
 - v.3.4.3. 按 [*] - 以人手輸入海關貨物編號(10 位數)，或整批海關貨物編號(10 位數)。
- v.4. 系統會讀出剛才選擇或輸入的海關貨物編號，並要求使用者確認取消捆綁已選擇或輸入的海關貨物編號。使用者可選擇以下回應：
- 按 [1] - 確認
 - 按 [2] - 重新輸入
 - 按 [3] - 返回捆綁貨物編號選單 (只適用於多於或等於 10 個海關貨物編號)
- v.5. 如於步驟 v.3.2 或 v.3.4.3 輸入的海關貨物編號無效，系統將返回該步驟，並要求使用者重新輸入。如連續四次輸入無效的海關貨物編號，系統將終止處理並要求使用者作以下選擇：
- 按 [1] - 轉駁到「道路貨物資料系統」查詢熱線
 - 按 [0] - 結束
- v.6. 系統會要求使用者確認已完成輸入欲取消捆綁的所有海關貨物編號。使用者可選擇以下回應：
- 按 [1] - 確認完成
 - 按 [2] - 重覆步驟.v.3 及 v.4 以加入其他海關貨物編號
- v.7. 在步驟 v.6 成功確認海關貨物編號後，系統會要求使用者輸入保安編碼。使用者可以輸入顯示於保安編碼器上的 6 位數保安編碼。如保安編碼無效，系統將要求使用者重新輸入。使用者應等待保安編碼器顯示下一個 6 位數保安編碼，才重新輸入。如連續 4 次輸入無效的保安編碼，系統將終止處理並要求使用者作以下選擇：
- 按 [1] - 轉駁到「道路貨物資料系統」查詢熱線
 - 按 [0] - 結束
- v.8. 如能成功取消捆綁，系統會讀出總共有多少個海關貨物編號已被取消捆綁。如整個捆綁已被取消，系統會同時讀出取消捆綁參考編號。
- v.9. 系統會要求使用者選擇下一行動。使用者可選擇以下回應：
- 按 [1] - 繼續取消捆綁

- 按 [9] - 回到主選項單
- 按 [0] - 結束
- 按 [*] - 重覆步驟 v.8

3.5. 查詢捆綁選項單

查詢捆綁選項單的操作步驟詳列如下：

- i. 系統會要求使用者選擇查詢方式。使用者可選擇以下回應：
 - 按 [1] - 查詢單一捆綁編號 (詳情請參考步驟 ii.)
 - 按 [2] - 查詢海關貨物編號 (詳情請參考步驟 iii.)
 - 按 [3] - 查詢最快過關時間 (詳情請參考步驟 iv.)
 - 按 [9] - 回到主選項單

- ii. 查詢單一捆綁編號
 - ii.1. 如使用者於「道路貨物資料系統」只登記了 1 輛車，系統會讀出該車的車牌號碼，並跳到步驟 iii。
 - ii.2. 如使用者登記了多於 1 輛車，系統會要求使用者選擇需要查詢的車輛：
 - 如登記車輛少於 10 輛，系統會逐一讀出每輛車的車牌號碼及其對應的代表數字。使用者可根據系統指示，輸入所選車輛代表數字 ([1] 至 [9])。
 - 如登記車輛等於或多於 10 輛，系統會要求使用者輸入所選車輛的車牌號碼的最後一個字符 (數字 - [1] 至 [9]；或 [#] 代表英文字母)。如最後一個字符相同的車輛多於 1 輛，系統會逐一讀出每輛車的車牌號碼及其對應的代表數字。使用者可選擇以下回應：
 - 依系統指示，按數字 - [1] 至 [9] 選擇車輛登記號碼
 - 按 [#] 號，系統會讀出餘下車輛登記號碼以供選擇
 - ii.3. 如該車輛已同時捆綁了出口和入口的貨物，系統會要求使用者選擇。使用者可選擇以下回應：
 - 按 [1] - 出口
 - 按 [2] - 入口
 - 按 [3] - 所有
 - ii.4. 系統收到使用者的選擇後，會讀出車輛登記號碼、入口／出口、單一捆綁編號及最早過關時間。
 - ii.5. 系統會要求使用者選擇下一行動。使用者可選擇以下回應：
 - 按 [1] - 繼續查詢
 - 按 [9] - 回到主選項單
 - 按 [0] - 結束
 - 按 [*] - 重覆步驟 ii.4

iii. 查詢海關貨物編號

- iii.1. 如使用者於「道路貨物資料系統」只登記了 1 輛車，系統會讀出該車的車牌號碼。
- iii.2. 如使用者登記了多於 1 輛車，系統會要求使用者選擇需要查詢的車輛：
- 如登記車輛少於 10 輛，系統會逐一讀出每輛車的車牌號碼及其對應的代表數字。使用者可根據系統指示，輸入所選車輛代表數字 ([1] 至 [9])。
 - 如登記車輛等於或多於 10 輛，系統會要求使用者輸入所選車輛的車牌號碼的最後一個字符 (數字 - [1] 至 [9]；或 [#] 代表英文字母)。如最後一個字符相同的車輛多於 1 輛，系統會逐一讀出每輛車的車牌號碼及其對應的代表數字。使用者可選擇以下回應：
 - 依系統指示，按數字 - [1] 至 [9] 選擇車輛登記號碼
 - 按 [#] 號，系統會讀出餘下車輛登記號碼以供選擇
- iii.3. 如該車輛已同時捆綁了出口和入口的貨物，系統會要求使用者選擇。使用者可選擇以下回應：
- 按 [1] - 出口
 - 按 [2] - 入口
 - 按 [3] - 所有
- iii.4. 系統收到使用者的選擇後，會讀出車輛登記號碼、入口／出口、海關貨物編號及整批海關貨物編號(如適用)、單一捆綁編號及最早過關時間。
- iii.5. 系統會要求使用者選擇下一行動。使用者可選擇以下回應：
- 按 [1] - 繼續查詢
 - 按 [9] - 回到主選項單
 - 按 [0] - 結束
 - 按 [*] - 重覆步驟 iii.4

iv. 查詢最快過關時間

- iv.1. 如使用者於「道路貨物資料系統」只登記了 1 輛車，系統會讀出該車的車牌號碼。
- iv.2. 如使用者登記了多於 1 輛車，系統會要求使用者選擇需要查詢的車輛：
- 如登記車輛少於 10 輛，系統會逐一讀出每輛車的車牌號碼及其對應的代表數字。使用者可根據系統指示，輸入所選車輛代表數字 ([1] 至 [9])。
 - 如登記車輛等於或多於 10 輛，系統會要求使用者輸入所選車輛的車

牌號碼的最後一個字符 (數字 - [1] 至 [9]；或 [#] 代表英文字母)。如最後一個字符相同的車輛多於 1 輛，系統會逐一讀出每輛車的車牌號碼及其對應的代表數字。使用者可選擇以下回應：

- 依系統指示，按數字 - [1] 至 [9] 選擇車輛登記號碼
- 按 [#] 號，系統會讀出餘下車輛登記號碼以供選擇

iv.3. 如該車輛已同時捆綁了出口和入口的貨物，系統會要求使用者選擇。使用者可選擇：

- 按 [1] - 出口
- 按 [2] - 入口
- 按 [3] - 所有

iv.4. 系統收到使用者的選擇後，會讀出車輛登記號碼、入口／出口、單一捆綁編號及最早過關時間。

v. 系統會要求使用者選擇下一行動。使用者可選擇以下回應：

- 按 [1] - 繼續查詢
- 按 [9] - 回到主選項單
- 按 [0] - 結束
- 按 [*] - 重覆步驟 iv.4

3.6. 更改密碼選項單

3.6. 更改密碼選項單的操作步驟詳列如下：

- i. 互動話音系統會要求使用者輸入新的 6 位數密碼。使用者可輸入新的 6 位數密碼。
- ii. 系統會要求使用者再次輸入新的 6 位數密碼。使用者可再次輸入新的 6 位數密碼。
- iii. 系統會通知使用者更改密碼成功。
- iv. 更改密碼成功後，系統將回到主選項單。

4. 資料格式

各項資料及其格式均表列於以下分段。

4.1. 司機於互動話音系統提供的資料

號碼	資料名稱	格式
1.	ROCARS 戶口號碼	6 位數
2.	ROCARS 密碼	6 位數
3.	選項單之選擇	[0] – [9], [*] 及 [#]
4.	海關貨物編號 (CCRN) / 整批海關貨物編號 (Batch CCRN)	10 位數
5.	保安編碼	6 位數

4.2. 於互動話音系統讀出的資料

號碼	資料名稱	格式
1.	單一捆綁編號	10 位數
2.	取消捆綁參考編號	6 位數
3.	最早過關時間	年月日時分
4.	海關貨物編號 (CCRN) / 整批海關貨物編號 (Batch CCRN)	10 位數

< 完 >