

第三章 領事事務

中華民國100年外交年鑑

第三章 領事事務

第一節 前言

外交部領事事務局（簡稱領務局）主要業務包括：（1）核發中華民國護照、（2）外國護照簽證、（3）文件證明及（4）提供出國旅遊資訊及旅外國人急難救助服務，是外交部為民服務的窗口，主管業務攸關民眾權益，並且與國家安全、國際經貿、教育文化、入出國、外僑管理、外籍勞工、外籍配偶、衛生防疫、役政、戶政及僑務等各項業務都有密切關連。

領務局秉持著「依法行政」、「追求效率」、「為民服務」三大原則，與時俱進，不斷自我提升、研究創新，簡化流程、強化服務，以落實政府「廉政」、「專業」、「效能」、「關懷」的施政目標。

第二節 組織與服務分工

領務局現設有四個組：

護照行政組（一組）-- 負責國人護照行政業務，包括護照法規的研擬及解釋，護照的印製與配發，以及護照資料的建檔儲存。

外國護照簽證組（二組）-- 負責外國護照的外交、禮遇、居留及停留簽證業務。

文件證明組（三組）-- 負責文件證明業務及保僑與護僑的綜合事務。

護照製發組（四組）-- 受理本國護照的申請核發與護照各項加簽業務。

四個室：

秘書室、會計室、人事室、政風室--負責有關一般行政業務。

三個小組：

國會聯絡組-- 負責國會協調聯繫及服務業務。

資訊小組-- 負責綜理規劃全局的電腦與資訊業務。

法制小組-- 負責領務法規之研修、制訂與解釋，辦理民眾陳情訴願及訴訟案件。

四個辦事處：

在桃園國際機場設有辦事處，專門辦理外籍人士落地簽證業務及旅外國人急難救助聯繫，另外原設之臺中、高雄、花蓮等三個辦事處自民國97年2月1日起分別升格為外交部中部、南部及東部辦事處，除提供護照、簽證、文件證明等領務服務外，並負責協助地方政府及團體處理涉外之相關事務。

第三節 業務概況與具體成效

第一項 護照業務

壹、實施「首次申請護照親辦」措施

長期以來，國人較其他國家人民享有更為便利之護照申請方式。依據護照條例施行細則第15條規定，民眾於國內申辦護照得委託其親屬、同一機關、學校、公司或團體之人員或旅行業者代為辦理，而其中委託旅行業者代辦者約占總數之6至7成。

上述代辦制度雖可簡政便民，惟因申請人無須親自到場，致人別查核相對困難，使不法之徒及人蛇集團有機可乘，得以僥倖冒辦護照，除通緝犯用以潛逃出境，逃避司法追緝外，部分則交付大陸或外國偷渡客冒持前往歐、美、加等國家。類此護照安全漏洞實損及我護照之國際公信力，亦影響我國際形象、社會治安與司法威信。為改善護照委辦制度人別查核不易之缺失，以爭取更多國家予我國人免簽證待遇，領務局爰推動首次申請護照民眾應親自辦理案，採行試辦期間及全面實施二階段漸進方式實施：

一、第一階段試辦期間：

自民國100年3月1日至100年6月30日止，為期4個月。

為配合實施相關措施，本部修正護照條例施行細則第7、9、15、35、38-40條條文，於民國100年2月25日以部授領一字第1006600820號令修正發布。試辦期間採首次申請護照親辦與委辦雙軌並行制，為鼓勵並便利首次申請護照民眾到場進行人別查核，民眾除可至領務局或外交部中部、南部、東部辦事處親自申辦護照外，亦可先至領務局委辦之戶籍所在地直轄市、縣（市）政府轄內戶政事務所辦理人別確認後，再委任代理人向領務局或外交部中部、南部、東部辦事處申辦。

二、第二階段全面實施：

自民國100年7月1日起全面強制實施。本部配合修正護照條例施行細則第9及15條條文，於民國100年6月29日以部授領一字第1006603187號令修正發布。全面實施後，首次申請護照民眾應親自到領務局或外交部中部、南部、東部辦事處申請護照；倘未能親自到場，則應親自到戶籍所在地直轄市、縣（市）政府轄內戶政事務所辦理人別確認後，再委任代理人辦理。

三、具體成效：

- (一) 本部自民國100年7月1日起全面實施「首次申請護照親辦」措施，成效良好，民眾皆能配合辦理。自民國100年7月1日至12月31日止，民眾至全國364個戶所辦理人別確認數量已達124,713件，而親赴本部領務局及各辦事處申辦護照者則有190,350件，合計親辦案件為315,063件，已達總收件數之46.04%，委辦案件則降至總收件數之53.96%。
- (二) 由於本案實施後，美國原疑慮我國人委託代辦護照易遭冒辦並交付偷渡客持憑赴美之問題，已因首次申請護照須親辦或親赴戶所作人別確認，而獲致解決，加以我國於民國97年底發行晶片護照，民國100年10月7日復與美方就遺失及遭竊護照通報機制正式換函，

我國護照安全因上述措施已大幅提昇，美國爰於民國100年12月底宣布提名我國為美國免簽證計畫（Visa Waiver Program）候選國。

貳、遺失護照安全管理

本部於民國100年5月22日起實施「有關護照遺失通報」新措施，亦即國人無論在國內或國外，一旦向國內警方或駐外館處報失護照，本部均將立即註銷該護照，且無論護照是否立即尋獲，依新規定均須重新申請護照。

參、訂定「入國證明書核發作業要點」

本部於民國99年12月31日以部授領一字第0996606069號令訂定發布「入國證明書核發作業要點」，並自民國100年1月17日生效，以便利旅外國人緊急返國之需要，提供更迅速便民之服務。自是日起，原由內政部入出國及移民署核發之「入國證明書」，改為本部核發，核發對象限有下列情形之一之在臺有戶籍國民：（1）不予核發、依法扣留或註銷護照之已出國之國民；（2）遺失護照，不及等候駐外館處補發；（3）隨漁船出國之船員，因改搭航空器或其他運輸工具返國且未領有我國護照；（4）於入境前（如飛機上、機場等）護照遺失；（5）護照逾期不及換發而急須返國；（6）所持護照無國民身分證統一編號；（7）因特殊事故急須返國。

至原屬「入國證明書」核發對象之香港、澳門居民因特殊事故急須進入臺灣地區，則由內政部入出國及移民署改發「入境證明書」供當事人持憑入境。

肆、業務統計數量

- 一、民國100年國內核發普通護照1,497,243本，外交、G類及公務護照1,551本（以上統計時間：101年6月26日），辦理護照加簽13,261件。駐外館處核發普通護照69,560本，辦理護

照加簽10,144件。

- 二、民國100年國內領務局共受理速件處理服務133,251件，為國庫增加行政規費收入新臺幣89,706,000元。此外，領務局與中華郵政公司合作推動以快遞方式提供代領及代送護照之服務，民國100年共計代領代送45,709本。

第二項 簽證業務

壹、統計資料

民國100年核發簽證量國內（領事事務局及外交部中、南、東部辦事處）19,698件；駐外館處449,471件，共計469,169件。

貳、定期檢討外籍旅客來我國免簽證及落地簽證適用國家

- 一、我國開放實施免簽證及落地簽證待遇，主要考量因素為：
 - （一）政務及雙邊考量：是否符合我國國家利益及互惠原則。
 - （二）配合國家政策：例如提振觀光、營造國際友善投資環境等。
 - （三）預期經濟效益：是否為我國觀光及商務客之來源國。
 - （四）考量國家安全：審酌外國護照之核發、防偽機制及偽變造情形，外國人歸化該國之規定，及該國國民利用免簽而非法移民我國之風險等。
- 二、外交部適時檢討免簽證及落地簽證政策，實施之成效：

依據「臺以（色列）互免簽證協議」，自民國100年8月11日起以色列籍人士適用來臺90天免簽證待遇；自民國100年8月29日起，持巴拿馬外交及公務護照（包括領事及特殊護照）之國民得免簽證入境我國停留90日。

參、爭取各國改善對我國人簽證待遇

一、具體成效：

- (一) 克羅埃西亞自民國100年1月1日起予我免簽證待遇。
- (二) 歐盟自民國100年1月11日起實施予我免申根簽證待遇，增加35個免簽證待遇國家或地區。
- (三) 自民國100年2月9日起，凡持我國護照（含外交護照）者，均可以親送親領方式向塞爾維亞駐外各使領館提出簽證申請，並得於申辦當日即獲發另紙入境許可，大幅縮短申請時程。
- (四) 蒙特內哥羅自民國100年2月25日起予我免簽證待遇。
- (五) 馬來西亞自民國100年3月18日起予我免簽證待遇。
- (六) 法國11個海外屬地自民國100年3月29日起予我免簽證待遇。
- (七) 新加坡自民國100年5月1日起將我國人以免簽證方式入境該國所蓋之入境章戳由另紙改為直接蓋於我國人護照上。
- (八) 蒙特內哥羅續自民國100年5月24日起提高予我國人免簽證入境停留期限至90天，並簡化免簽證入境之通報程序。
- (九) 阿爾巴尼亞自民國100年6月1日起予我免簽證待遇。
- (十) 汶萊自民國100年6月25日起予我國人落地簽證待遇。
- (十一) 科索沃自民國100年8月9日起予我免簽證待遇。
- (十二) 以色列自民國100年8月11日起予我免簽證待遇。
- (十三) 荷蘭6個海外屬領地自民國100年11月15日起比照歐盟予我免申根簽證待遇，自此申根免簽證一體適用於荷蘭王國全境。

二、簽署青年交流打工度假備忘錄：

- (一) 我國與韓國簽署之「臺韓打工度假簽證瞭解備忘錄」自民國100年1月1日起生效實施。
- (二) 我國與英國於民國100年9月29日完成「臺英青年交流計畫（Youth Mobility Scheme）」換函，並將自民國

101年1月1日起生效實施。

三、持續努力洽促各國改善國人簽證待遇之積極作為：

- (一) 美國在臺協會臺北辦事處(AIT/T)於民國100年12月22日下午代表美國政府正式宣布我國為美國「免簽證計畫(Visa Waiver Program, VWP)」候選國。此一訊息之宣布顯示我國在護照安全、簽證拒簽率、國境管控及各項資訊分享合作等方面均已符合美國有關加入免簽證計畫的技術要件。
- (二) 另國人經常前往從事商旅之國家如東南亞各國、墨西哥、巴西、智利、阿根廷等，亦為外交部爭取改善予我國人簽證待遇之重點目標。

肆、簡化及放寬外人來臺簽證之措施

- 一、外交部基於人道關懷與國際互助，針對外籍人士因日本之民國100年3月11日震災來華避難或轉機者採取多項短期簽證措施，其中，責成駐日各處通知轄區內有臺日航線之航空公司，自民國100年3月16日至4月20日止對於得免簽證方式入境我國之41國外籍人士，倘所持護照效期不足6個月（日本籍3個月）者准予登機來臺，本部專案同意受理落地簽證之申請。
- 二、美國政府為因應日本東北大地震災情，分別於民國100年3月18日及19日凌晨由華航包機載運自願性撤退之兩批僑民共104人來臺，領務局臺灣桃園國際機場辦事處協助辦理落地簽證順利入境。
- 三、歐盟業已予我國民免簽證入境停留90天之待遇，為回應歐方，我國同步自民國100年1月11日起將奧地利等31個歐洲國家之國民免簽證停留期限由現行30天放寬至90天。
- 四、加拿大業已予我國民最長停留6個月免簽證入境待遇，我國自民國100年4月1日起，將加拿大國民來臺免簽停留期限由30天調整為90天（並可延長至180天）。

五、駐阿根廷代表處自民國100年7月1日起直接核發簽證於外人護照上，並停止核發許可證。

伍、持續推動APEC商務旅行卡計畫

持續擴大APEC商務旅行卡（ABTC）機制，外交部擴大商務旅行卡適用對象，並鼓勵我企業人士多加利用商務卡前往APEC會員體洽商，享受免簽證及快速通關之便利，節省申請簽證之成本及時間，並提升我企業國際競爭力。民國100年全年外交部共計核發1,002張APEC商務旅行卡予我國籍商務人士，與民國99年全年核發835張相較，成長20%。

陸、建構「簽證線上填寫申請資料系統」及東南亞四國外籍勞工居留簽證申請人「指紋採擷機制」

為因應世界潮流，加強跨國旅行者之安全查核工作，以及妥善保存簽證申請資料，以利運用，爰推動前述二案，加速簽證系統現代化進程，以達維護國境安全、簡政便民及提昇行政效率之目的。民國100年完成東南亞5處、領事事務局及桃園國際機場、外交部中、南、東部3個辦事處之指紋採擷辨識比對功能系統，安裝建置及完成讀取線上填寫簽證申請資料功能程式。

柒、實施外籍配偶結婚面談「單一窗口、包裹處理」，加強外籍配偶之簽證審核機制

- 一、現行跨國婚姻審查實施逐案面談審查機制及加強境內外聯繫查察已獲成效，並有效在境外過濾假結婚及遏阻人口販運，目前已擴大對於奈及利亞等特定國家人士與國人結婚案件實施面談。
- 二、外交部持續改進外籍配偶結婚面談作業，客觀合理審查跨國婚姻案件，賡續加強教育訓練，提高面談之技巧及品質，以確保民眾應有權益。
- 三、為建立外交部及駐外館處辦理我國國民與外國人結婚申請

來臺面談處理準據，以維護國境安全、防制人口販運、防範外國人假藉依親名義來臺從事與原申請簽證目的不符之活動，並兼顧我國國民與外籍配偶之家庭團聚及共同生活權，外交部業於民國99年6月9日發布實施「外交部及駐外館處辦理外國人與我國國民結婚申請來臺面談作業要點」，明訂面談作業流程、駁回理由、救濟程序，以及婚姻真實性無虞之案件得免予面談等相關規範。

捌、加強外籍配偶入國前輔導

民國94年10月起配合內政部「外籍配偶照顧輔導基金」專案，由駐泰國、印尼、菲律賓及越南等外館開辦境外輔導工作，對於已通過結婚面談之外籍配偶實施入國前輔導，以團體講習及個別諮詢方式向外籍配偶說明我國國情、文化風俗、移民法令及相關權利義務資訊，並分送相關宣導資料，期縮短外籍配偶來臺後之適應期。

第三項 文件證明業務

壹、統計資料：

民國100年領務局及外交部中部、南部、東部三辦事處共辦理文件證明106,570件，駐外館處辦理288,823件，國內外共計395,393件。

貳、建立民眾查詢管道：

鑒於申辦文件證明有其法定辦理程序，為便利民眾查詢，領務局資訊網站提供文件證明法規、文件證明問題解答以及相關申請表格下載供民眾參考運用。

參、同意獲授權之駐華機構辦理文件證明：

無邦交國家駐華機構倘為其國家授權並獲我國同意，則可在

我國內為其本國與我國間使用之文書辦理文件證明業務，簡化文件證明程序。目前獲授權且經我同意在我國辦理文件證明之駐華代表機構國家計有印尼、菲律賓、新加坡、泰國、馬來西亞、越南、印度、韓國、日本、澳大利亞、斐濟、阿曼、沙烏地阿拉伯、土耳其、以色列、約旦、俄羅斯、蒙古、南非、美國、加拿大、法國、比利時、捷克、斯洛伐克、荷蘭、西班牙、德國、瑞士、匈牙利、波蘭、義大利、奧地利、芬蘭、玻利維亞、阿根廷、巴西、秘魯、墨西哥等39國。

肆、施行「外交部及駐外館處文件證明條例」：

「外交部及駐外館處文件證明條例」及施行細則於民國100年11月16日正式施行，使外交部及駐外館處辦理文件證明業務能有更堅實之法律依據，落實政府依法行政及保障國人權利，領務局並配合訂定「外交部及駐外館處辦理文件證明文書保存及銷毀規則」及修正「外交部及駐外館處辦理領事事務文件證明收費標準」。

伍、持續推動文件證明業務電腦化：

為提昇文件證明品質，文件證明電腦化業務於民國99年6月10日起，國內（領務局及外交部中、南、東三辦事處）與駐外館處全面採行電腦列印驗證內容文字於「中華民國文件證明專用」彩色防偽驗證貼紙上後，續規劃以電腦比對簽章樣式辦理文件證明業務。民國100年6月完成國內公證人、駐外館處領務人員及駐華大使館（機構）人員簽章樣式掃描建檔與電腦程式設計及建置，8月22日，領務局及外交部中部、南部、東部三辦事處先行正式啟用新版文件證明電腦整合系統，全面改以電腦比對簽章樣式辦理文件證明業務，提高文件證明處理效率。

陸、簡便文件證明流程：

「外交部及駐外館處文件證明條例」實施後，倘要證機關無

特別規定，領務局（含外交部中、南、東部三辦事處）可直接受理民眾申辦中華民國護照影本與正本相符之證明，毋須先經國內公證人公、認證，節省民眾辦理程序及費用；另外領務局（含外交部中、南、東部三辦事處）亦受理民眾申辦經公告得以影本向駐外館處辦理驗證之外國文書之影本與正本相符證明，以方便民眾郵寄駐外館處申辦驗證，避免正本遺失之虞。

第四項 國會聯絡業務

民國100年領務局受理民意代表選民服務案件共計1,972件，其中多為國人與外籍人士結婚面談、國人申辦護照或外籍人士簽證案，約佔總量之75.76%；其他則為外籍配偶簽證、文件證明等案件。

第五項 急難救助

壹、設置「外交部緊急聯絡中心」

自民國98年1月1日起外交部將設於桃園國際機場辦事處之「旅外國人急難救助連繫中心」提升為「外交部緊急聯絡中心」，作為外交部協調處理旅外國人急難救助業務之單一窗口，設置簡明易記的國內免付費「旅外國人緊急服務專線」電話0800-085-095[諧音「您幫我、您救我」，海外付費撥（當地國國際碼）+886-800-085-095]；並設置「旅外國人急難救助全球免付費專線」電話800-0885-0885（諧音「您幫幫我、您幫幫我」），由國外直撥回國與該中心聯繫，此一機制在實質上加強了政府照顧旅外國人安全之服務工作，惟因電信技術問題，目前僅適用22個國家或地區。民國100年「外交部緊急聯絡中心」共接聽請求協助電話46,726通，處理緊急案件504件。

貳、建置「境外救援機制」

為及時提供國人旅外急難救助服務，我國所有之駐外館處皆

設有24小時急難救助專線電話，作為通報及聯絡處理之機制。民國100年駐外館處處理急難救助事件共有4,446件，包括死亡善後、重大傷病疾患、護照遭竊或遺失、探視繫獄國人、墊款或臨時借款及其他行政協助等共10,567人次。

參、研修「國外旅遊警示分級表」

民國98年7月8日修正公布「外交部發布國外旅遊警示參考資訊指導原則」，按世界各國或地區旅遊風險程度分級列表，以「紅色（不宜前往）、橙色（避免非必要旅行）、黃色（特別注意旅遊安全並檢討應否前往）、灰色（提醒注意）」警示等級發出警示。一旦海外發生危及國人旅遊安全的重大事件，即在領務局網站發布警訊並通報相關單位及新聞媒體周知國人，民國100年計發布海外旅遊警訊147則。

肆、設置國人旅外資料登錄系統

鑒於國人赴國外旅遊逐年漸增，海外急難救助之需要亦年有增加，為有效掌握國人旅外動態資料，俾利我駐外人員能及時提供必要之援助，領務局除在網站上設置「旅外國人動態登錄網頁」外，自民國98年1月1日起旅行業者亦可將出團人員登錄於「旅行團動態登錄」網頁。旅行團或國人登錄之時程及基本資料將自動傳送至相關駐外館處，當發生天災、動亂、急難事件或有協尋請求時，本部或駐外館處能立即聯繫國人或旅行業者提供協助，或儘速通知在臺家屬。民國100年計有10,338人次及1,031團次上網登錄旅外停留資料。

伍、提供旅外緊急聯絡資訊

領務局每年均印製「中華民國駐外館處緊急聯絡電話暨通訊錄」、「出國旅行安全實用手冊」、「旅外國人急難救助卡」等文宣品，免費提供國內相關機關、單位及旅行業者，並分送民眾取閱參用。前述文宣品，領務局均定期檢審更新，以提供民眾正

確資訊。

陸、建置「旅外國人平安留言板」

民國100年5月31日於領務局全球資訊網建置「旅外國人平安留言板」，遇國外發生重大災害時，提供旅外國人及其國內親友上網互報平安、尋人，或通報災情及政府相關撤離、安置措施資訊。

柒、開辦「旅外安全手機簡訊」服務

國人凡持具國際漫遊功能之手機赴國外旅遊（大陸地區及港澳除外），首次開機即能收到本部緊急聯絡中心電話號碼之免費簡訊，獲各界好評。

捌、領務局為提供國人旅外急難救助服務多元管道

外交部自民國100年9月起規劃開發Android及Apple版本之「旅外救助指南（Travel Emergency Guidance）」智慧型手機應用程式（APP），預定於民國101年2月29日起陸續上架Android Market（Google Play）及App Store平台提供民眾免費下載使用。出國旅遊的民眾只要下載安裝本局APP，等於帶了一位行動秘書，結合智慧型手機之適地性服務（Location-Based Service），讓旅外民眾能隨時隨地瀏覽前往國家之基本資料、旅遊警示、遺失護照處理程序、簽證以及我駐外館處緊急聯絡電話號碼等資訊。

第四節 強化服務與教育訓練

第一項 強化服務

壹、設置領務資訊服務網站：

領務局為提高服務效率及品質，使用現代網路科技建置了「外交部領事事務局全球資訊網」，便利民眾24小時查詢最新領務資訊。其中以各類申請表格下載功能尤受歡迎，既符合行政院研考會推動之e化作業，又能為民眾帶來方便。資訊網上另設有口語化的「領務問題解答FAQ」專欄，以利民眾清楚明瞭經常被問及之疑問內容，對相關規定不致產生誤解。同時設有電子信箱，接受民眾陳情及建議事項。領務局隨時依據駐外館處所報最新駐地資料，全面更新資訊網頁內容，舉凡國家（地區）概況、駐館位置及聯絡方式、當地一般生活資訊、簽證及入境須知、旅遊警示及治安、交通、衛生防疫等資訊均包括在內，為國人提供出國觀光、商務旅行、留（遊）學等所需之各國（地）最新參考資訊。此外，資訊網亦設有英文版本，有助於中文生疏之僑民及外籍人士了解我國護照、簽證及文件證明等相關規定。英文網站之建置不僅可加速我國領務資訊國際化，對增加我國在國際舞台之能見度亦有助益。

貳、發行領務資訊相關文宣品：

鑒於國人出國旅遊日增，領務局每年均印製「中華民國駐外館處緊急聯絡電話暨通訊錄」、「旅外國人急難救助卡」、「出國旅行安全實用手冊」、「國人赴澳洲打工度假注意事項」、「國人申請赴日打工度假簽證Q&A」等文宣品，供國內相關機關、單位、旅行業者及民眾免費取閱參用。前述文宣品內容，領務局均責成專人定期更新，以提供民眾正確資訊。另為使國人進退有序、合乎儀節，外交部特編印「有禮走天下--國際禮儀手冊」

分送民眾參考。

參、提供體貼之服務：

為提昇便民服務品質，領務局積極落實「尊民為客」之服務概念，並於領務大廳推動走動式之服務。領務大廳內之服務志工及替代役男均能主動引導並協助民眾，分發申請書表及提供諮詢服務，而各級主管亦不時機動性巡視櫃檯業務，適時為民眾解決問題。

肆、行動領務服務

自民國98年1月1日起擴大辦理駐外館處「行動領務計畫」，提供海外僑民走動式領務服務，辦理以來，海外重要華文媒體均有正面報導，並獲僑胞肯定及讚許，對我政府溫暖關懷及用心協助，深表感動及謝忱。民國100年計辦理領務說明會483場次，受理諮詢及申辦護照、簽證、文件驗證及各類加簽等領務案約11,698件，充分展現服務具體績效。

第二項 教育訓練

領務局業務係直接為民服務，因此與民眾的溝通技巧及應對禮儀，攸關政府的形象甚鉅。為使同仁能以高效率、高品質的方式服務民眾，除經常派員參加政府舉辦的各項訓練講習、不定時舉辦主管會報、針對為民服務事項交換經驗、擬具創新作法外，民國100年更在局裡辦理各項專業及為民服務訓練共計65場次，期以提升同仁之服務觀念及熱忱。另為提昇同仁性別敏感度及落實性別平等之能力，舉辦3場「性別主流化」課程；另為配合環境教育法實施，培養同仁環境永續觀念，舉辦6場環境教育課程，配合推動組織學習，辦理公務員專書導讀會、專書閱讀心得寫作比賽及組織改造宣導說明會；並自建數位學習網站，建置護照、簽證、文件證明及為民服務等課程，供外交領事人員上網學習。

中華民國100年外交年鑑