

# 第三章 領事事務



## 第三章 領事事務

### 第一節 前言

外交部領事事務局（以下簡稱領務局）為一隸屬外交部之機關，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（4）提供出國旅遊資訊及旅外國人急難救助相關服務，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「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—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。

簽證組—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—負責文件證明業務及保僑與護僑的綜合事務。

護照製發服務組—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、主計室、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。

### 五個辦事處：

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。另設外交部中部、南部及東部辦事處，本年12月28日設置「外交部雲嘉南辦事處」，上述四個辦事處除提供護照、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、繼續實施「首次申請護照親辦」措施

一、為提昇我國護照公信力，避免護照遭不法人士冒辦，保障個人資料安全，並爭取更多國家給予國人免簽證待遇，外交部自民國100年7月1日起全面實施「首次申請護照親辦」措施，亦即首次申請普通護照民眾須親至領務局或外交部四個辦事處辦理；倘不便親自前往，則須先至戶籍所在地之直轄市、縣（市）之任一戶政事務所填妥普通護照申請書並作人別確認後，再併同申請護照應備文件委託旅行業者、親屬或同事續代向領務局或外交部四個辦事處申請護照。

二、具體成效：

- (一) 本年民眾至全國344個戶政事務所辦理人別確認數量達301,186件，而親赴領務局及各辦事處申辦護照者則有418,789件，合計親辦案件為719,975件，佔是年總申請件數1,539,049件之46.78%。
- (二) 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政事務所作人別確認」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, VWP）候選國，並於本年11月1日起將我國列為VWP第37個參與國。

## 貳、修正「護照條例施行細則」部分條文

為使「護照條例施行細則」更明確周延及便民，外交部於本年1月2日修正該「細則」，並自11月4日起實施。主要修正重點為：放寬接近役齡男子及役男出境後，護照效期屆滿不符就學規定者，得換發護照之效期由現行規定之6個月延長為1年；增訂在國外遺失已逾效期護照向駐外館處申請補發者，得以填具遺失護照說明書方式代替當地警察機關遺失報案證明文件等。

## 參、設置「外交部雲嘉南辦事處」

外交部一向重視為民服務工作，自「行政院雲嘉南區聯合服務中心」於本年7月1日在嘉義市成立以來，即積極配合設置「外交部雲嘉南辦事處」，並於12月28日舉行揭牌典禮，為雲林縣、嘉義縣（市）及臺南市地區民眾提供完善的領事服務，並配合地方政府推動國際交流及涉外事務。

## 肆、修正「中華民國普通護照收費標準」，調降護照規費

外交部依據立法院本年12月25日通過調降護照規費措施之決議，修正「中華民國普通護照收費標準」，於12月28日發布，自民國102年1月1日起每本護照規費調降300元，即由新臺幣1,600元調降為新臺幣1,300元，未滿14歲及尚未履行兵役義務男子之護照由新臺幣1,200元調降為新臺幣900元；國外部分除1年效期護照維持收費美金10元外，依現行匯率由美金50元調降為美金45元及美金36元調降為美金31元。

## 伍、廢續加強遺失護照之安全管理

外交部於民國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，外交部均立即註銷該護照，且無論護照是否立即尋獲，依新規定均須重新申請護照，以避免遺失之護照遭不法集團非法變造及冒用，防杜不法。

## 陸、業務統計數量

- 一、本年國內核發普通護照1,539,049本，外交、G類及公務護照1,458本，共計核發1,540,507本。駐外館處核發普通護照65,961本，國內外共計核發1,606,468本護照。國內辦理護照加簽15,301件，駐外館處辦理護照加簽9,024件，共計24,325件。
- 二、本年外交部領事事務局於國內共受理速件處理服務84,792件。此外，外交部領事事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，本年共計代領代送53,846本。

## 第二項 簽證業務

## 壹、統計資料

本年核發簽證量國內（外交部領事事務局及外交部中、南、東部辦事處）21,632件，駐外館處419,836件，共計441,468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之成效：
  - （一）自本年9月10日起，增列克羅埃西亞為適用免簽證入境之國家（停留期限90天）。
  - （二）為回應美國自本年11月1日起予我國國民免簽證停留90天之待遇，我國自同日起調整美國國民來臺免簽證之停留期限，由30天延長至90天。

## 參、爭取各國改善對我國人簽證待遇

- 一、具體成效：
  - （一）基於互惠原則，我國與智利自本年1月1日起互免兩國人民申請停留簽證費用。
  - （二）馬其頓共和國自本年4月1日至102年3月31日止予我國人免簽證待遇；英國海外領地維京群島於4月3日予我國人免簽證待遇；我國與大韓民國自7月1日起雙方互免簽證停留期限由30天延長為90天；波士尼亞與赫塞

哥維納自7月24日起予我國人免簽證待遇；美國於11月1日正式給予我國人免簽證待遇；巴拉圭自11月21日起予我國人落地簽證；貝里斯政府11月21日同意予我國人免簽證待遇。

- (三) 自本年1月4日起，我國與布吉納法索相互給予持外交或公務護照人士90天之免簽證待遇，並相互給予持普通護照人士180天效期、多次入境、免簽證費之簽證待遇；自1月6日起，我國與聖多美普林西比民主共和國相互給予對方持外交或公務護照人士90天之免簽證待遇；5月12日起，我國與尼加拉瓜共和國相互給予持外交或公務護照人士90天之免簽證待遇。

- 二、「臺英青年交流計畫」(Youth Mobility Scheme)，自本年1月1日起實施；「臺愛(爾蘭)打工度假計畫(Working Holiday Programme)」自本年1月1日起實施。

## 肆、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，外交部將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。本年全年外交部共計核發1,042張APEC商務旅行卡予我國籍商務人士。

## 伍、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」，推動簽證申辦現代化。

- 一、啟動「簽證線上填表」系統之駐外館處達成率為100%：民國100年建置完成「簽證線上填表」系統，本年4月9日全面啟用。外籍人士申請中華民國簽證於線上填寫表格並列印後，於一個月內至駐外館處辦理。截至本年底，共計347,630人次完成上網填寫。



- 二、啟動「東南亞4國外籍勞工居留簽證申請者按捺指紋機制」案：本年3月1日起駐印尼、菲律賓、泰國、越南4代表處及駐胡志明市辦事處啟動東南亞4國外籍勞工居留簽證申請者按捺指紋案（其中駐印尼代表處分兩階段施行，前階段僅對直聘外勞實施，本年10月15日起全面實行外籍勞工採擷指紋），有效達成強化國境安全及提升行政效率之目的。

## 陸、賡續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、外交部將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、外交部於民國99年訂定「外交部及駐外館處辦理外國人與我國國民結婚申請依親面談作業要點」，規範面談作業程序、應備文件、面談人員注意事項及保密義務、訪查依據、對於婚姻真實性無虞者免予面談之裁量基準及救濟途徑等，以協助面談人員認定事實及行使裁量權。

## 柒、加強外籍配偶入國前輔導

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自民國94年10月起開辦境外輔導工作，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

本年外交部領事事務局及外交部中部、南部、東部三辦事處共辦理文件證明111,473件，駐外館處辦理285,857件，國內外共計397,330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，外交部領事事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、持續推動文件證明業務電腦化，簡便文件證明流程

- 一、本年12月28日「文件證明線上填表」系統建置完成上線，申請人可事先在家中線上填妥文件證明申請表，臨櫃辦理時亦毋須列印申請表，節省申辦時間，且符合政府推動無紙化目標。另亦持續規劃開放公務機關線上調閱駐外館處辦理文件證明資料，減少民眾再至領務局辦理複驗之程

序，擴大簡政便民範圍。

- 二、地政機關原以電子郵件方式調閱駐外館處驗發之旅外國人處理國內不動產移轉（含買賣、繼承、贈與、抵押等）授權書之影像檔。為提升資訊安全，外交部領事事務局規劃並自本年12月28日起啟用由地政機關以「機關憑證」方式調閱影像檔，另因常見民眾持駐外館處驗證之委任書至戶政機關辦理委辦事項，為擴大行政便利，亦同步增加開放戶政機關可以「機關憑證」方式調閱委任書之影像檔。

## 第四項 國會聯絡業務

本年領務局受理民意代表選民服務案件共計2,111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申辦簽證案，約佔總量之88.58%；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、發揮「外交部緊急聯絡中心」功能

外交部在桃園國際機場辦事處設置「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「旅外國人急難救助免付費專線」電話800-0885-0885（諧音「您幫幫我、您幫幫我」），惟因電信技術限制，目前僅適用由22個國家或地區免費直撥回國聯繫，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。本年「外交部緊急聯絡中心」共接聽請求協助電話46,751通，處理緊急案件848件。

### 貳、落實「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。本年駐外館處處理急難救助事件共有5,303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7,324人次。

### 參、更新「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，即在外交部領事事務局網站發布警訊並通報相關單位及新聞媒體周知國人，本年計發布海外旅遊警訊76則。

### 肆、提供國人旅外資料登錄系統

鑒於國人赴國外旅遊逐年增加，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，外交部領事事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，外交部或駐外館處能據以立即聯繫國人或旅行業者提供協助，或儘速通知在臺家屬。本年計有18,356人次及752團次上網登錄旅外停留資料。

### 伍、提供旅外緊急聯絡資訊

外交部領事事務局每年均印製「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、視需要啟動「旅外國人平安留言板」**

民國100年5月31日於外交部領事事務局全球資訊網www.boca.gov.tw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、提供「旅外安全手機簡訊」服務**

國人凡持具國際漫遊功能之手機出國旅遊（大陸地區及港澳除外），首次開機即能收到外交部緊急聯絡中心電話號碼之免費簡訊，獲各界好評。本年計發送3,308,901通。

### **捌、提供國人旅外急難救助服務多元管道**

外交部領事事務局自民國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），並自本年2月29日起陸續上架Android Market（Google Player）及App Store平臺提供民眾免費下載使用。出國旅遊的民眾只要下載安裝外交部領事事務局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

外交部領事事務局為提高服務效率及品質，應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，既符合行政院研究發展考核委員會推動之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。此外，外交部領事事務局網站首頁自本年2月29日起增設有「使用者角色導覽模式」與「Google Site Search」機制，並在網站首頁下方設置網站導覽地圖（Site Map），以方便民眾能即時找到需用資訊。

#### 貳、發行領務資訊相關文宣品

鑒於國人出國旅遊日增，外交部領事事務局每年均印製「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，外交部領事事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，並於外交部領事事務局領務大廳推行走動式服務。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，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；另為體貼關懷老弱婦孺及身心障礙人士，局內亦設有愛心服務櫃檯及輪椅，主動安排上述人士優先服務。

### 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。本年計辦理領務說明會440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10,147件。

## 第二項 教育訓練

外交部領事事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，本年更在局裡辦理各項專業及為民服務訓練共計26場次。為提昇同仁性別敏感度及落實性別平等之能力，舉辦5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7項環境教育課程，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，供辦理領事事務同仁上網學習。

