

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」之施政目標。

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，包括護照法規之研擬及解釋，護照之印製與配發，以及護照資料之建檔儲存。

簽證組—負責外國護照之外交、禮遇、居留及停留簽證業務。

文件證明組—負責文件證明業務、提供國人出國旅遊安全資訊及旅外國人急難救助之規劃及綜整。

護照製發服務組—受理本國護照之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—負責有關行政業務。

三個任務小組：

國會聯絡組—負責國會協調聯繫及服務業務。

資訊小組—負責資訊系統規劃及建置相關事項。

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：

在臺灣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。另設中部、南部、東部及雲嘉南辦事處，該四個辦事處除提供護照、簽證、文件證明等領務服務外，並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：

本年民眾至全國332個戶政事務所辦理人別確認數量達347,666件，而親赴領務局及各辦事處申辦護照者則有528,053件，合計親辦案件為875,719件，佔總申請件數1,805,519件之48.5%，已較未實施前提高約2成。

貳、修正申請加持第二本普通護照相關規定

鑒於國人辦理部分非洲及亞西國家簽證甚為費時，而現行加持之護照僅一年效期，另依國際慣例護照效期須6個月以上始能入出境，致現行第二本加持護照能使用之期間極為有限，外交部為便民考量，爰於本年3月29日修正發布「加持第二本普通護照核發作業要點」及「申請加持第二本普通護照送件須知」，將加持之普通護照效期由原定之1年延長為1年6個月。本年計核發258本加持第二本普通護照。

參、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101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101年12月28日發布，自本年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。

肆、賡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，且無論該報失護照是否立即

尋獲，仍視為遺失，不得再使用。此一作法之目的在避免護照遺失後，遭不法冒用，產生安全漏洞。

伍、業務統計數量

- 一、本年國內核發普通護照1,789,500本，外交、G類及公務護照1,316本，共計核發1,790,816本。駐外館處核發普通護照60,169本，國內外共計核發1,850,985本護照。國內辦理護照加簽15,367件，駐外館處辦理護照加簽18,235件，共計33,602件。
- 二、本年領務局於國內共受理速件處理服務141,816件。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，本年共計代領代送69,759本。

第二項 簽證業務

壹、統計資料

本年核發簽證量國內（領務局及外交部中、南、東部、雲嘉南辦事處）19,793件，駐外館處474,190件，共計493,983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）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，及評估該國國民是否可能利用免簽證非法滯留我國之風險等。
 - （二）政務及雙邊關係考量：是否符合我國家利益。
 - （三）配合國家政策：例如提振觀光、營造國際友善投資環境等。
 - （四）預期經濟效益：是否為我國觀光及商務客之來源國。

二、外交部適時檢討免簽證及落地簽證政策之成效：

自102年1月1日起增列汶萊為適用落地簽證入境停留14天之國家；為回應土耳其5月15日起給予我國國民電子簽證（E-visa）待遇，我國亦自同日起給予土耳其國民落地簽證待遇；為回應馬其頓延長予我免簽證待遇之善意，同意自102年11月1日起至107年3月31日止給予馬國國民來華落地簽證。

參、爭取各國改善對我國人簽證待遇

一、具體成效：

102年期間，貝里斯予我國人免簽證待遇於1月8日正式實施；蒙古自3月1日起取消我國人赴該國另紙簽證措施，直接核發簽證於我國人護照上；英屬開曼群島自3月4日起給予我國人免簽證待遇；馬其頓予我國人免簽證待遇續延至107年3月31日；土耳其自5月15日起給予我國國民電子簽證（E-visa）待遇；英國海外領地蒙哲臘（Montserrat）自10月7日起給予我國人非工作性質之免簽證待遇；科索沃共和國於11月29日修正簽證措施，將我國列為免簽證國家，至多可於6個月期限內停留90天，惟入境前須事先向其駐外使領館通報。

二、青年互赴對方國家度假打工計畫：

「臺愛（爾蘭）度假打工計畫（Working Holiday Programme）」自102年1月1日起生效實施；我國與比利時自102年3月29日起實施「臺比度假打工計畫」。

肆、持續推動APEC商務旅行卡計畫

為提昇我國國際商務競爭力，便利我國內外符合資格之商務人士拓展商機，外交部數度致函經濟部國際貿易局、符合推薦資格之我國重要工商團體及我在加入ABTC計畫各經濟體之館處加強推廣。本年之發卡量為1520張，相較101年增加46%。外交部將持續

加強推廣，以擴大我國參與ABTC計畫之效益，並提昇我國廠商之國際競爭力，進而促進我與亞太地區實質經貿往來。

伍、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、為建立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，外交部曾於民國94年訂定「駐外館處辦理外籍配偶面談應注意事項手冊」，復於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。
- 四、精進國人與外配面談作業：
 - (一) 本年10月修訂「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」，增列除雙方當事人未依本要點備齊文件之情形外，駐外館處不得拒絕當事人請求安排面談及駐外館處認為有再次面談必要時之處理程序。
 - (二) 對於面談後作成不受理文件證明或駁回來臺簽證申請

之處分應具體說明理由，並通函相關館處修改處分函，目前執行情形順暢。

- (三) 自102年起針對派至東南亞館處辦理領務之人員，除須參加外交部領務課程講習外，另安排面談實務訓練，以降低誤判比率及縮小各館處面談拒件落差情形，並對各館處面談業務之特性加強認識。另於102年11月下旬辦理駐東南亞館處領務巡迴講習，與相關同仁交換依親簽證面談實務經驗及意見交流，藉以掌握與瞭解各館面談執行狀況，並據以檢討及改善。

陸、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、越南及胡志明市等外館自民國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

本年領務局及外交部中部、南部、東部、雲嘉南四辦事處共辦理文件證明116,941件，駐外館處辦理326,049件，國內外共計442,990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39國。

肆、持續推動文件證明業務電腦化，簡便文件證明流程

本年6月開放國內地方法院憑「政府機關單位憑證」在電腦線上調閱並比對經駐外館處驗證之委任書或授權書之影像檔，民眾毋須再至本部辦理複驗，達簡政便民之效，並擴大協助行政機關範圍。

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2,117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86.25%；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

外交部在臺灣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]；另設置「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」），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55,765通，處理緊急案件1,503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5,135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、急難借款及其他行政協助等共5,982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。一旦海外發生可能危及國人旅遊安全的重大事件，即在領務局全球資訊網（<http://www.boca.gov.tw>）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最新消息114則，更新各國旅遊警示分級表及各國旅遊資訊610次。

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，除在領務局全球資訊網上設置「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25,896人次及581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、視需要啟動「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。本年4月因應南北韓情勢緊張及8月肯亞機場大火均曾開放國人上網留言報平安。

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3,588,210通。

捌、提供國人旅外急難救助服務多元管道

領務局自民國100年9月起規劃開發Android及iOS版本之「旅外救助指南」（Travel Emergency Guidance）智慧型手機應用程式

(APP)，並自101年2月29日起陸續上架於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領務局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，下載次數至去年底已累計104,075次，獲媒體評選為政府十大熱門App。

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，應用現代網路科技建置「外交部領事事務局全球資訊網」(<http://www.boca.gov.tw>)，方便民眾查詢最新領務資訊。全球資訊網上除設有「常見問答」解答民眾經常詢問之領務問題外，亦設有電子信箱，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更新網頁內容，包含各國家(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，為國人提供出國觀光、商務旅行、留(遊)最新參考資訊。此外，該網站亦設有英文版，方便及外籍人士了解我國護照、簽證及文件證明等相關規定。該網站亦設有「使用者導覽模式」與「Google Site Search」，方便民眾即時找到需用資訊。

貳、發行領務資訊相關文宣品

鑒於國人出國旅遊日增，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」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「博愛櫃檯」及輪椅，主動安排上述人士優先服務。

肆、網路預約申辦護照服務

為提供民眾申辦護照多元管道，提昇服務效能，方便民眾安排申辦護照日期及減少現場等候時間，領務局自本年12月24日起提供網路預約申辦護照服務（可預約未來1至10個工作日，並於同年12月27日起正式受理申辦案件），民眾可上網預約未來兩週內擬申辦時段，並於領務局網站填妥申請書後，依所預約時程攜應備文件及國民身分證至領務局，至互動式公共事務機（KIOSK）報到，即可將身分證套印於護照申請書，增加護照申辦便利度與免除排隊等待影印及黏貼國民身分證等手續，有助提昇民眾對護照申辦流程現代化之觀感，並期藉預約方式，縮短領務大廳民眾申辦護照之等候時間，間接降低人潮擁擠現象。本服務目前僅於領務局開辦，且僅限本人親辦護照之預約申請，未來將於103年9月上旬前陸續建置完成本部中部、南部、東部及雲嘉南辦事處之網路預約系統，以提昇為民服務之績效及品質。

伍、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。本年共計辦理502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11,699件，服務23,435人次。

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，另為提昇同仁性別敏感度及落實性別平等之能力，舉辦16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20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；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。

