

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（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）核發外國護照簽證（3）辦理文件證明（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 服務民眾

第一項 服務理念

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，另外原設之花蓮、臺中、高雄等三個辦事處自民國 97 年 2 月 1 日起分別升格為外交部駐東部、中部及南部辦事處，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、發行晶片護照：

民國 97 年 12 月 29 日起我國依國際民航組織規範正式發行晶片護照，成為世界上第 60 個使用晶片護照之國家。晶片護照內植非接觸式晶片，儲存持照人基本資料與臉部影像，並新增多項安全防偽設計，大幅提升我國護照品質。自發行以來，已達成加強護照安全防偽功能、防制偽變造護照犯罪案件、促進我國人

海內外便捷通關及提昇我護照在國際間之公信力等多項目標，並為成功爭取英國、加拿大及歐盟等主要國家及地區予我國人免簽證或落地簽證待遇重要因素之一。

貳、業務統計數量：

- 一、民國 99 年核發普通護照 1,324,449 本，外交、G 類及公務護照 1,725 本，辦理護照加簽 9,052 件。駐外館處核發普通護照 51,734 本，辦理護照加簽 17,174 件。
- 二、民國 99 年領務局共受理速件處理服務 114,539 件，為國庫增加行政規費收入新臺幣 77,211,600 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 99 年共計代領代送 34,484 本。

參、實施外館護照代繕作業：

為統一我國流通護照版本、提昇我護照國際公信力，領務局自民國 97 年 12 月 29 日起，全面實施駐外館處代繕作業。旅外僑民可直接向駐外館處申請晶片護照，領務局在接獲申請案件後即代繕製發護照，並寄回駐外館處予以核發。倘旅外僑民急於返臺而不及等候晶片護照製發，亦可向我駐外館處申辦入國證明書或一年效期機器可判讀護照。

肆、開放國人因商務等特殊需要加持第二本普通護照：

- 一、為協助國內業者爭取國際商機，外交部除積極爭取各國對我國人免簽證及落地簽證待遇外，考量企業人士因商務需要經常出國，由於辦理部分國家簽證須繳交護照正本，過程冗長，一人一照實無法滿足緊湊行程，恐延誤商機，基於為民服務考量，外交部自民國 98 年 10 月 26 日起實施「加持第二本普通護照核發作業要點」，對於有特殊情況之國人，外交部依法有許可持照人得加持另一本護照之權

限，加持之第二本普通護照效期為一年，申請者限為在臺設有戶籍國民並須符合下列情況之一：(1) 因商務需要同時趕辦多個國家簽證，或在申辦簽證期間另需護照緊急出國處理商務；(2) 現持護照內頁有特定國家之簽證或入出境章戳，致申請擬赴國家之簽證或入境該國可能遭拒絕情形；(3) 因緊急事由或其他不可抗力原因，經外交部認定確有加持必要。

二、自民國 98 年 10 月 26 日起實施，99 年 4 月 28 日，為擴大加持第二本普通護照之適用對象及簡化行政程序，外交部修正前揭作業要點及送件須知，並自當日施行，原規定因商務需要申請加持第二本普通護照者，須任職於國內合法登記公司，本次修正將任職於國內合法登記商號者亦納入適用對象，並簡化應備文件及程序，為商務人士帶來更多便利。

第二項 簽證業務

壹、統計資料

民國 99 年核發簽證量國內（領事事務局及外交部中、南、東部辦事處）21,475 件；駐外館處 406,225 件，共計 427,700 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

民國 99 年增列聖露西亞（1 月 1 日起）、諾魯（10 月 19 日起）外交及公務護照適用來臺免簽證，另配合爭取歐盟予我國民免申根簽證待遇專案，11 月 11 日起增列保加利亞、羅馬尼亞、賽普勒斯為適用免簽證入境之國

家。

參、爭取各國改善對我國人簽證待遇

一、具體成效：

- (一) 斐濟於 9 月 22 日、加拿大於 11 月 22 日陸續給予我國國民免簽證入境待遇。
- (二) 越南 7 月 1 日起對我國護照取消以另紙核發簽證之作業，改為直接將簽證貼紙黏貼於護照上。
- (三) 11 月 25 日歐盟部長理事會通過予我國人免申根簽證案，並於 12 月 15 日簽署該法案，該法案自民國 100 年元月 11 日起實施，國人可以免申根簽證方式進入歐洲 35 個國家或地區。

二、簽署青年交流打工度假備忘錄：

- (一) 我國與加拿大於 4 月 16 日完成「臺加青年交流瞭解備忘錄」簽署，並自同年 7 月 1 日起實施。
- (二) 我國與歐洲第一個提供我國打工度假之國家—德國於 10 月 11 日簽署「臺德青年打工度假計畫聯合聲明」，並自即日生效。此計畫之簽證為停留期限最長可達 12 個月之一年效期多次簽證。
- (三) 我國與韓國於 11 月 23 日簽署「臺韓打工度假簽證瞭解備忘錄」，並自民國 100 年 1 月 1 日生效實施。

肆、簡化及放寬外人來臺簽證之措施

- 一、9 月 1 日起同意美籍人士以免簽證方式入境，確有商務事由須延長停留天數，於提出相關證明後，受理其改辦停留簽證之申請。
- 二、外交部業於 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」，期達到簡政便民，保障合法，阻絕非法之目的。

伍、持續推動 APEC 商務旅行卡計畫

「亞太經濟合作商務旅行卡發行作業要點」於 1 月 18 日修正發布，持續擴大商務旅行卡（ABTC）發行對象，至民國 99 年 12 月底共計核發 3,262 張亞太商務旅行卡予我國籍商務人士。並鼓勵我企業人士多加利用商務卡前往 APEC 會員體洽商，享受免再申請簽證及快速通關之便利。

陸、建構「簽證線上填寫申請資料系統」及東南亞四國居留簽證申請人「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。

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

對於奈及利亞等特定國家人士與國人結婚案件實施面談。

捌、加強外籍配偶入國前輔導

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 99 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 109,330 件，駐外館處辦理 284,292 件，國內外共計 393,622 件。

貳、建立民眾查詢管道：

領務局資訊網站提供文件證明申請須知、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、爭取各國駐華機構文件證明授權：

目前獲授權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、文件證明業務電腦化：

民國 99 年 6 月 10 日起，駐外館處已與領務局（含外交部中、南、東部三辦事處）一致，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，取代原以簽證機或手動蓋用驗證方章之方式辦理文件證明業務，順利達成文件證明業務電腦化之初期規劃目標。

伍、「外交部及駐外館處文件證明條例」之制定

領務局研訂之「外交部及駐外館處文件證明條例」於民國 99 年 5 月 18 日經立法院三讀通過，6 月 15 日奉 總統華總一義字第 09900150581 號令公布。

第四項 國會聯絡業務

民國 99 年經領務局受理之民意代表協助案件共計 1,717 件，其中多為國人與外籍人士結婚面談、外籍配偶或外籍人士簽證案，約佔總量之 75.65%；其他則為護照、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」，海外付費請撥（當地國際碼）+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 99 年「外交部緊急聯絡中心」共接聽請求協助電話 39,572 通，處理緊急案件 376 件。

貳、建置「境外救援機制」

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 99 年駐外館處處理急難救助事件共有 3,349 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 5,575 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 99 年計發布海外旅遊警訊 136 則。

肆、設置國人旅外資料登錄系統

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 99 年計有 4,566 人次及 907 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。

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。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，有助於中文生疏之國人、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。

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。另為使國人進退有序、合乎儀節，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：

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，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

民國 99 年計辦理領務說明會 780 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 75,000 件，充分展現服務具體績效。

第二項 教育訓練

民國 99 年領務局裡辦理各項專業及為民服務訓練共計 46 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；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。