



外交部領事事務局
為民服務白皮書



護照／簽證／文件證明
旅外國人急難救助

ISSN：1812-3120



年刊／第19期

中華民國107年12月出版

外交部領事事務局 為民服務白皮書

目 錄

壹、外交部領事事務局簡介	2
貳、我們的服務項目	4
一、核發中華民國護照	4
二、外國護照簽證	9
三、文件證明	12
四、領務網路資訊服務	15
五、旅外安全急難救助服務	16
參、我們的服務成果	21
一、開辦及擴大民眾以信用卡臨櫃繳交規費	21
二、改善本局領務大廳動線及服務環境	21
三、跨區域行動領務服務	21
四、護照服務	22
五、簽證服務	28
六、文件證明服務	34
七、提供旅外安全資訊及急難救助	34
肆、未來工作計畫	38
伍、我們對您的服務承諾	40
陸、傾聽您的意見，歡迎您的指教	41
柒、我們的地址與服務電話、傳真、網址	44
捌、答客問	51

「您的滿意」是我們努力的目標

這份「為民服務白皮書」，是外交部領事事務局提供全國民眾的一份為民服務總報告。我們承諾全心全力提升為民服務的品質，並以「為民服務」的最高理念，提供您專業、熱忱的服務。





壹、外交部領事事務局簡介

領事事務局（以下簡稱本局）為隸屬外交部之機關，主要業務包括：

- 一、核發中華民國護照
- 二、核發簽證予外國護照
- 三、辦理文件證明
- 四、提供出國旅遊參考資訊及旅外國人急難救助相關服務

本局業務攸關民眾權益，是外交部為民服務窗口，並與國境安全、國際經貿交流、入出國、外僑、外勞、衛生防疫、役政、戶政及僑務等業務都有相當密切的關係。我們秉持著「依法行政」、「追求效率」、「為民服務」三大原則推展各項業務，不斷改進品質，提升工作效率，以期達到政府精簡、彈性、效能之施政目標。

► 為民服務業務簡介

服 務 單 位		服 務 內 容
本局	護照行政組	國人護照行政業務
	簽證組	外國護照之外交、禮遇、居留及停留簽證業務
	文件證明組	1.文件證明業務 2.旅外國人急難救助之規劃與綜整
	護照製發服務組	受理國人護照之申請、核發及各項加簽業務
臺灣桃園國際機場辦事處 (外交部緊急聯絡中心)		外籍人士落地簽證業務與旅外國人急難救助之通報及聯繫
外交部中部辦事處		提供護照、簽證、文件證明等領務服務及協助公眾外交
外交部雲嘉南辦事處		
外交部南部辦事處		
外交部東部辦事處		





貳、我們的服務項目

一、核發中華民國護照

護照是國家發給國民出國旅行持有的國籍身分證明文件，也是請各國政府准許持照人自由通行及提供必要協助與保護的憑證。自97年12月29日起依國際民航組織(ICA0)規範正式發行晶片護照，護照內植非接觸式晶片，儲存持照人臉部影像，新增多項安全防偽設計，已有效提升我國護照安全，備受國際社會肯定，已獲得168個國家或地區給予我國人免(落地)簽證或其他簽證便利待遇。為能與時俱進，使我國護照防偽功能再升級，本局於107年2月5日起發行第二代晶片護照，續加強護照安全與品質，並全面更新護照防偽安全設計及內頁圖案，以展現「活力臺灣」風貌。

106年本局共核發1,790,163本普通護照，1,373本外交(含G類)及公務護照。107年1至10月本局共核發1,431,022本普通護照，1,261本外交(含G類)及公務護照。

(註)我派駐無邦交國家駐外人員所持用具外交護照性質之護照。



►辦理各類護照所需時間及收費標準表

項 目	所 需 時 間	收 費 標 準
外交(含G類)及公務護照	4個工作日	免收費用
普通護照	4個工作日	1.1,300元 2.未滿14歲者、男子年滿14歲後因尚未免除兵役義務前致護照效期縮減者，規費為900元。
護照加簽、修正	2個工作日	免收費用
護照遺失補發	5個工作日	同普通護照收費標準
護照速件處理 (須加收速件處理費)	提前1個工作日	加收300元
	提前2個工作日	加收600元
	提前3個工作日	加收900元



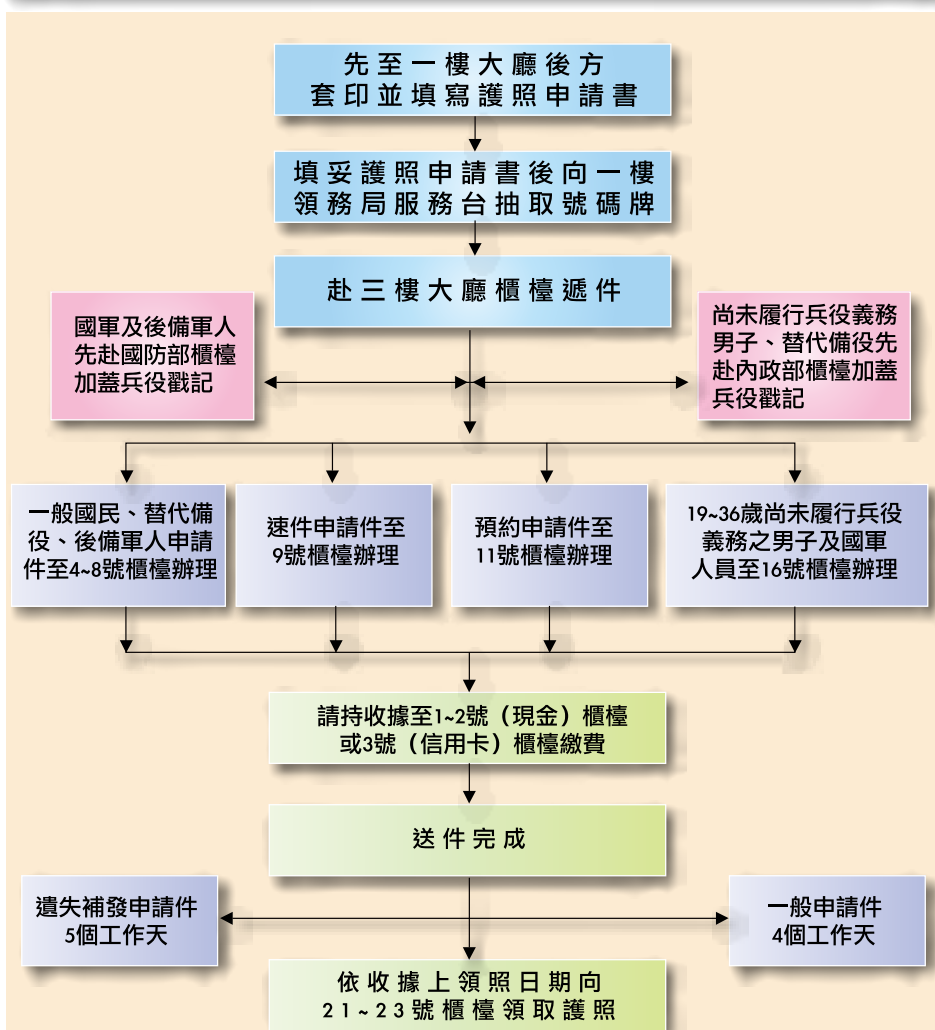
► 申請普通護照所需文件

身 分	所 需 文 件
一般國民	1. 普通護照申請書一份。 2. 國民身分證正本（驗畢歸還）。 3. 國民身分證正反面影本各一份（分別黏貼在申請書上）。 4. 照片2張（6個月內所拍攝之光面白色背景彩色照片，直4.5公分且橫3.5公分，不含邊框，脫帽、五官清晰、不遮蓋、表情自然不誇張且嘴巴合閉不露齒，足資辨識人貌之正面，人像自下顎至頭頂長度不得少於3.2公分及超過3.6公分，且不得使用配戴有色眼鏡、粗框眼鏡照片及經修改或合成照片），1張黏貼，1張浮貼於申請書。 5. 尚有效期之舊護照。 6. 在國內首次申請護照者請另參照「特別注意事項」第1項說明。 ※36歲以下役齡男子已服兵役或免服兵役者，請檢附相關兵役證件正本(國民身分證役別欄有載明役別者，免附)： (1) 後備軍人：檢附退伍令正本。如前次申請護照時已繳驗過退伍令，且國民身分證役別欄已有記載者，換發護照時可攜帶舊護照查驗，無須再攜帶退伍令。 (2) 其他兵役身分：替代備役者檢附替代役證明書；國民兵者檢附國民兵證明書；免役者附免役證明書；禁役者附禁役證明書；另轉役、停役、補充兵者分別附轉役證明書、因病停役令、補充兵證明書，正本驗畢退還。 ※ 送件申請時請先至國防部或內政部派駐本局或外交部中部、南部、東部及雲嘉南辦事處(以下簡稱外交部各辦事處)櫃檯加蓋兵役戳記，再到相關護照收件櫃檯遞件。

身 分	所 需 文 件
接近役齡及役男(註) 國軍人員	1. 所需文件與一般國民相同。 2. 尚未服兵役者免附兵役證件。 3. 國軍人員(含文、教職，學生及聘僱人員)檢附國軍人員身分證明正本(驗畢歸還)。 4. 替代役役男應繳交服替代役身分證明(以上國民身分證役別欄有載明役別者，免附。) ※送件申請時請先至國防部或內政部派駐本局或外交部各辦事處櫃檯加蓋兵役戳記，再到相關護照收件櫃檯遞件。
未滿18歲	1. 所需文件與一般國民相同。 2. 另未滿18歲申請護照，應先經父或母或監護人在普通護照申請書背面簽名表示同意，並黏貼簽名人國民身分證影本並繳驗正本。倘父母離婚，父或母或監護人請提供有權行使、負擔權利義務之證明文件正本(如含詳細記事之戶口名簿或三個月內保留完整記事欄之戶籍謄本)及國民身分證正本。 3. 14歲以下未請領國民身分證者，繳驗戶口名簿正本及影本各一份或最近3個月內辦理之戶籍謄本正本及影本各一份。
特別注意事項： 1. 在國內首次申請護照者，自100年7月1日起，應親自持憑申請護照應備文件向本局或外交部各辦事處申請，或至外交部委辦之全國任一戶政事務所辦理人別確認後，再委任代理人代為辦理。代理人請詳閱特別注意事項2。 2. 申請換、補發新護照或首次申請護照且經戶所確認人別者，可委任親屬或現屬同一機關、學校、公司、團體之人員或交通部觀光局核准之綜合或甲種旅行社代為申請(受委任人須攜帶身分證正本及親屬關係證明或雙方工作識別證、向勞保局申請之雙方投保資料表、本局認可之服務機關證明文件或學生證等證明文件正、影本)，並填寫申請書背面之委任書及黏貼受委任人身分證影本。如非上述委任代辦情形者，代理人須出具經公證之申請人委任書，始得代為申請。 3. 原則上護照剩餘效期不足1年者，始可申請換照(持舊版護照換發晶片護照者，不在此限)。 4. 依國際慣例，護照效期須有6個月以上才可以入境其他國家。 5. 持照人更改中文姓名或國民身分證統一編號，應申換新護照。 6. 申辦晶片護照時，宜避免使用配戴有色隱形眼鏡或彩色瞳孔放大片之相片，以免因相片與實際相貌特徵差異過大，向外國申辦簽證遭到退件，或於海外通關時遭遇困擾，造成不便。	
(註) 指16歲之當年1月1日起，至屆滿36歲當年12月31日止(年次算)，未附兵役證件者均為適用對象。	



外交部領事事務局申請普通護照流程圖



【謹註】：上述為本局「申請普通護照流程圖」，其餘外交部中部、南部、東部及雲嘉南辦事處之流程仍須以外交部四辦實際作業櫃檯為準。

二、外國護照簽證

外國人來臺簽證是准許外籍人士前來我國的一種許可。因核發簽證必須考慮國家安全及利益，故對申請來臺的外國人應先審查無不良紀錄或其他顧慮後始可發給簽證。又外國人抵達我國境時，雖持有我國簽證，仍須經證照查驗許可後方可入國；換言之，即使持有我國簽證，我政府仍有權拒絕持有人入國。

106年我國共核發564,573件外國人來臺簽證，其中駐外館處核發541,503件，國內核發23,070件。107年1至10月共核發465,994件外國人來臺簽證，其中駐外館處核發447,904件，國內核發18,090件。

國內辦理各類簽證所需時間(含收、領件日)及收費標準表

項目	所需時間	收費標準
落地簽證	於指定申辦地點上班時間內辦理 ^(註)	2,400元或800元(免收簽證費國家)
外交、禮遇簽證	3個工作日	免收費用
停留簽證	5個工作日	單次1,600元；多次3,200元
居留簽證	8個工作日	單次2,200元；多次4,400元
停留簽證速件處理(須加收速件處理費)	3個工作日	單次：加收800元 多次：加收1,600元
居留簽證速件處理(須加收速件處理費)	5個工作日	單次：加收1,100元 多次：加收2,200元

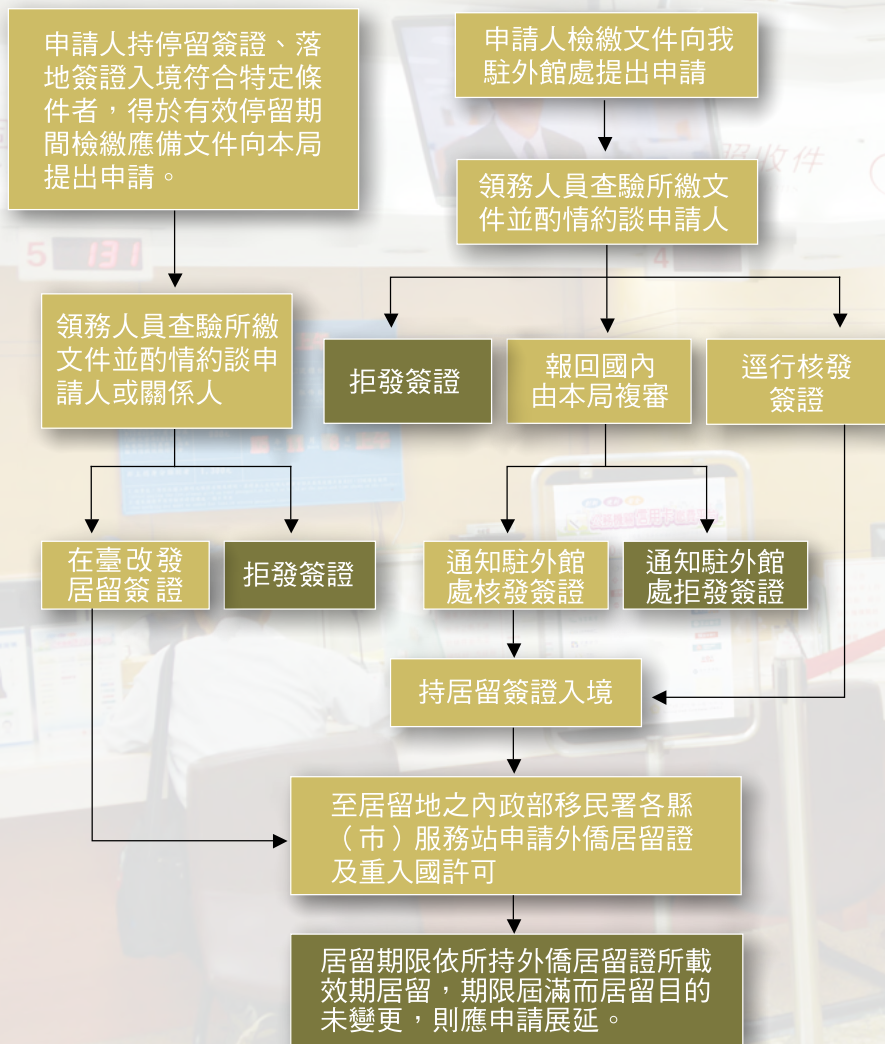
備註：

1. 多次入境居留簽證適用於部分駐華機構人員。
2. 外籍人士在我國入境國際機場或港口申請簽證，或向本局、外交部各辦事處申請改換其他停留期限的停留簽證或居留簽證，除停、居留簽證費外，均另加收特別手續費800元。
3. 徵收相對處理費的對象為該國向我國徵收類似費用者，目前適用對象僅美籍人士，費用為4,960元(相當於美金160元)；另美籍人士申請投資事由停、居留簽證之相對處理費為6,355元(相當於美金205元)。
4. 申請速件處理者，每件依簽證類別費額加收百分之五十。
5. 審理改發停留簽證需時3個工作日，速件處理1個工作日；改發居留簽證需時7個工作日，速件處理3個工作日。
6. 凡簽證申請案經受理審查而不予核發者，簽證申請人所繳費用不予退費。

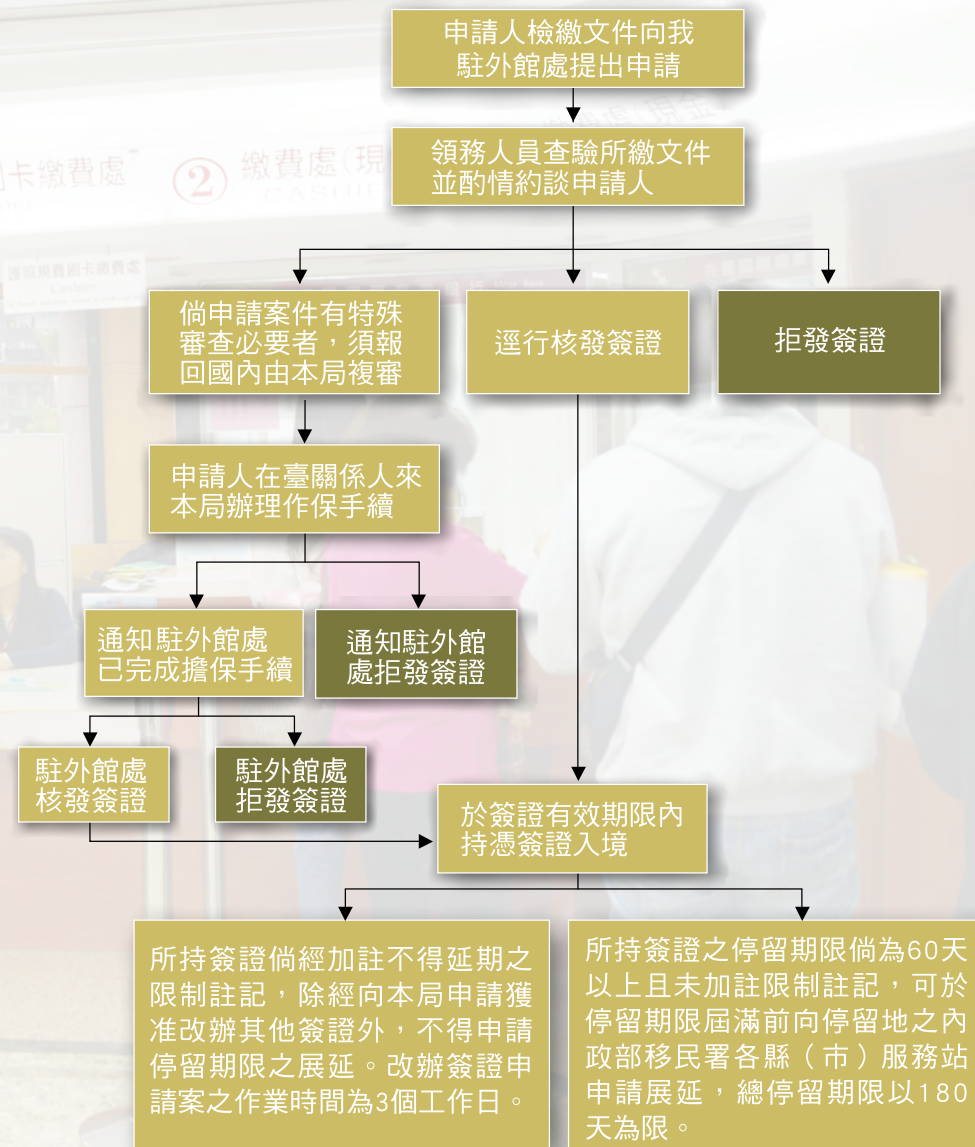
(註) 自臺灣桃園國際機場入國者，請至外交部領事事務局駐該機場辦事處辦理。自臺北松山機場、臺中機場、高雄國際機場入國者，應先向內政部移民署國境事務大隊申領「臨時入國許可單」入國，入國後儘速至外交部領事事務局或外交部中部、雲嘉南、南部及東部辦事處補辦簽證手續。



申請居留簽證流程图



申請停留簽證流程图





三、文件證明

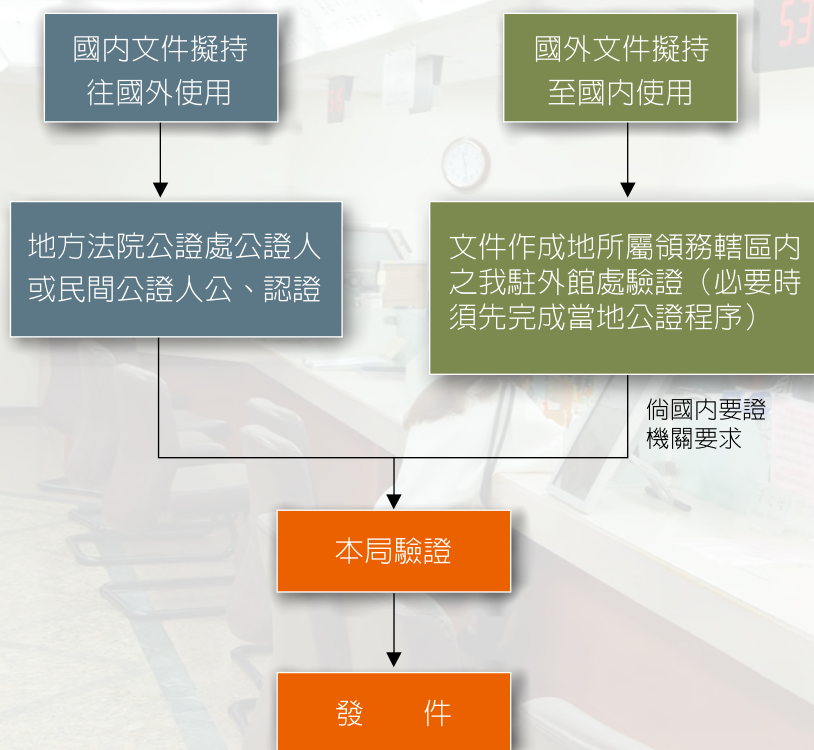
文件證明主要目的是為賦予跨國文書公信力。我國人及外籍人士在國內、外取得之文件倘擬持往國外或國內使用時，得透過我國及各該國文件驗證程序，使該等文件產生一定公信力而被要證機關接受。

本局辦理文件證明事務，包括複驗經國內地方法院公證處及所屬民間公證人、我國駐外館處領務人員及外國駐華使領館或外

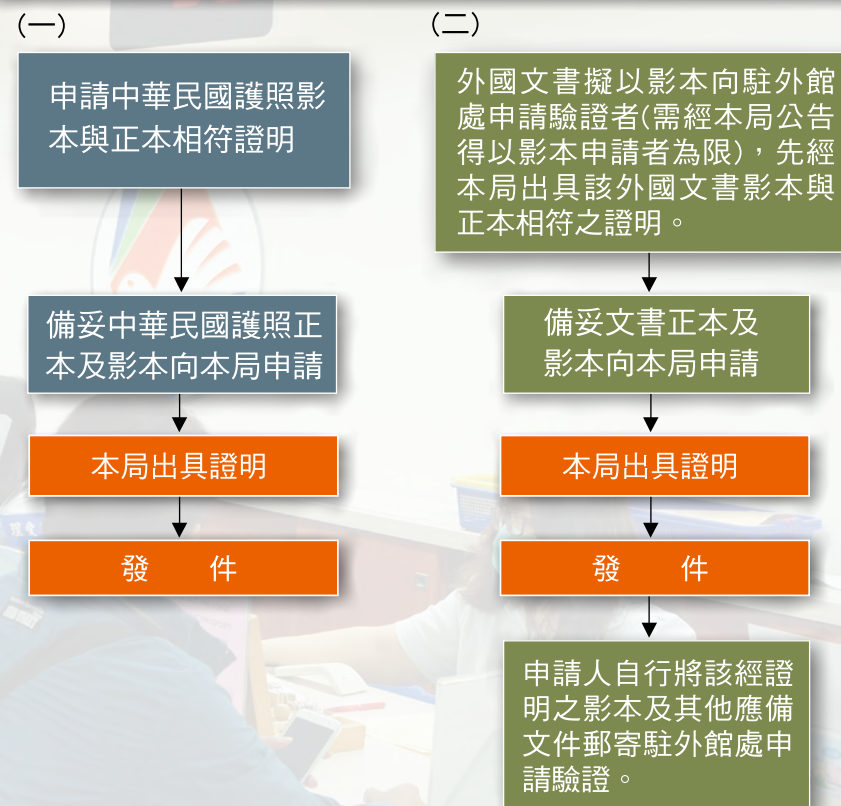
國政府授權之代表機構的簽章或鈐印；以及出具我國護照正影本相符及部份外國文書正影本相符之證明。

106年我國共核辦426,504件各類文件證明，其中國內核辦143,423件，駐外館處核辦283,081件。107年1至10月403,618件，其中國內核辦126,960件，駐外館處核辦276,658件。

申請文書驗證流程圖



申請出具證明流程圖





► 本局辦理各類文件證明所需時間及收費標準表

項 目	所 需 時 間	收 費 標 準
一般文書驗證	2個工作日	正本每件400元 加發影本每件200元
文書驗證速件處理 (須加收速件處理費)	1個工作日 (當日送件, 下一個 工作日取件)	正本每件加收200元 加發影本每件加收100元 (亦即依原應收取費用數 額加收二分之一)
中華民國護照影本與正本相符證明	2個工作日	每件400元
中華民國護照影本與正本相符證明速件處理 (須加收速件處理費)	1個工作日 (當日送件, 下一個 工作日取件)	每件加收200元 (亦即依原應收取費用數 額加收二分之一)
未經我駐外館處驗證, 但經公告可以影本向我駐外館處申辦驗證之外國文書影本與正本相符證明	2個工作日	每件500元 (日後寄交外館驗證時, 無須再向外館繳交驗證 費用)
未經我駐外館處驗證, 但經公告可以影本向我駐外館處申辦驗證之外國文書影本與正本相符證明速件處理 (須加收速件處理費)	1個工作日 (當日送件, 下一個 工作日取件)	每件加收250元 (亦即依原應收取費用數 額加收二分之一)

備註：

- 1.申請驗證之文件均須繳驗正本或原本。
- 2.國內公私文書及其譯本，均須先經法院公證處公證人或民間公證人公、認證，本局始受理。
- 3.除辦理「正影本相符證明」外，凡國外所發文件，應先經領務轄區之我駐外館處或外交部授權機構驗證（必要時須先完成當地公證程序），本局始受理。
- 4.倘文件內容有誤或查核有困難者，辦理所需時間不受上表限制。

四、領務網路資訊服務

(一) 外交部領事事務局全球資訊網(<https://www.boca.gov.tw>)

- 1、外交部領事事務局全球資訊網結合各種網路資源，不斷提升領務資訊e化服務之品質，並於網站入口設置使用者引導模式，上網瀏覽民眾可點選首頁左上角引導選項，即可迅速查找所需之各項領務資訊。



全球資訊網

- 2、為便利外籍人士及對中文較生疏之僑民瞭解我國護照、簽證及文件證明等申請規定，本局網站亦提供英文版模式，只要點選首頁上方之English連結即可切換至英文版。



- 3、本局網站於106年11月11日完成改版，並以新一代響應式網頁設計（Responsive Web Design, RWD）及資訊圖像化（Infographic）技術開發可自動適應使用者裝置解析度之網頁，方便持用不同行動裝置之民眾瀏覽本局有關護照、簽證、文件證明及旅外安全等資訊。

(二) 線上提供領務業務查詢及申請表單下載

本局各項領務業務申請表格均可至本局網站下載，目前提供

護照、簽證及文件證明等申請書下載服務。本局並提供「申辦護照網路填表」服務，民眾可先上網填表，俟填妥後本局將以電郵寄送護照申請書及申辦應備文件通知，申辦日再到當民眾前來申辦時可逕至本局互動式公共事務機套印身分證並印出護照申請書後送件，有效縮短申辦護照現場填表及黏貼身分證之時間。另本局網站亦設置「外文姓名中譯英系統」，民眾可輸入中文姓名，該中譯英介面將即時翻譯為「漢語拼音」、「通用拼音」、「國音第二式拼音」及「威妥瑪 (WG) 拼音」之中譯英結果，提供即時便捷之翻譯服務，根據Google Analysis統計，該中譯英網頁為民眾瀏覽本局網站點閱率最高之網頁

五、旅外安全急難救助服務

(一) 提供出國旅遊參考資訊

- 1、本局網站設置「旅外安全資訊」網頁，提供各國暨各地區旅遊安全資訊，並建立「國外旅遊警訊分級表」，根據駐外館處所提供各國最新情勢發布或更新旅遊警訊及相關內容，以協助民眾做好行前準備，並透過國內媒體發布最新消息，以提醒國人旅遊時注意自身安全。

警示等級	警示意涵	警示等級參考情況
灰色警示 (輕)	提醒注意	當地發生些微影響人身安全情事
黃色警示 (低)	特別注意旅遊安全並檢討 應否前往	當地發生可能影響人身安全情事
橙色警示 (中)	避免非必要旅行	當地發生足以影響人身安全情事
紅色警示 (高)	不宜前往，宜儘速離境。	當地發生嚴重影響人身安全情事

- 2、編印「出國旅行安全實用手冊」、「中華民國駐外館處緊急聯絡資訊」摺頁，置放於本局與外交部各辦事處領務大廳櫃檯及臺灣桃園國際機場出境大廳服務檯，免費供民眾取用；為提供電子化服務介面，本局已將前述「出國旅行安全實用手冊」製成電子書，民眾可自本局網站下載至個人電腦或智慧型手機隨時參用。



出國旅行安全實用手冊

(二) 旅外國人急難救助

- 1、各駐外館處均設有24小時急難救助行動電話，以供旅外國人緊急聯絡之用。本局臺灣桃園國際機場辦事處之「外交部緊急聯絡中心」，24小時服務全年無休，為外交部協調處理旅外國人急難救助業務之單一窗口，該中心設有：

- (1)「旅外國人緊急服務專線」0800-085-095（諧音「你幫我、你救我」），國內免付費，海外付費請撥（當地國際碼）+886-800-085-095。



(2)另設有「旅外國人急難救助全球免付費專線」電話800-0885-0885（諧音「你幫幫我、你幫幫我」），國人在海外遇有急難事故，若無法立即與外館取得聯繫時，可利用該專線聯繫「外交部緊急聯絡中心」提供協助。

（該專線適用地區及撥號方式因電信技術緣故，目前僅適用22個國家或地區，請參閱本局網站「外交部緊急聯絡中心」網頁）。

(3)國人如在中國大陸及港澳地區遭遇急難事件請撥打海基會24小時「緊急服務專線」(02)2533-9995。

2、本局網站已建置「旅外國人及團體動態登錄網頁」，提供國人及機關/公司團體於線上登錄行程及聯繫資料，有助於我駐外館處瞭解旅外國人及旅行團動態，當發生天災、動亂、急難事件或有協尋請求時，能立即取得聯繫，提供協助。

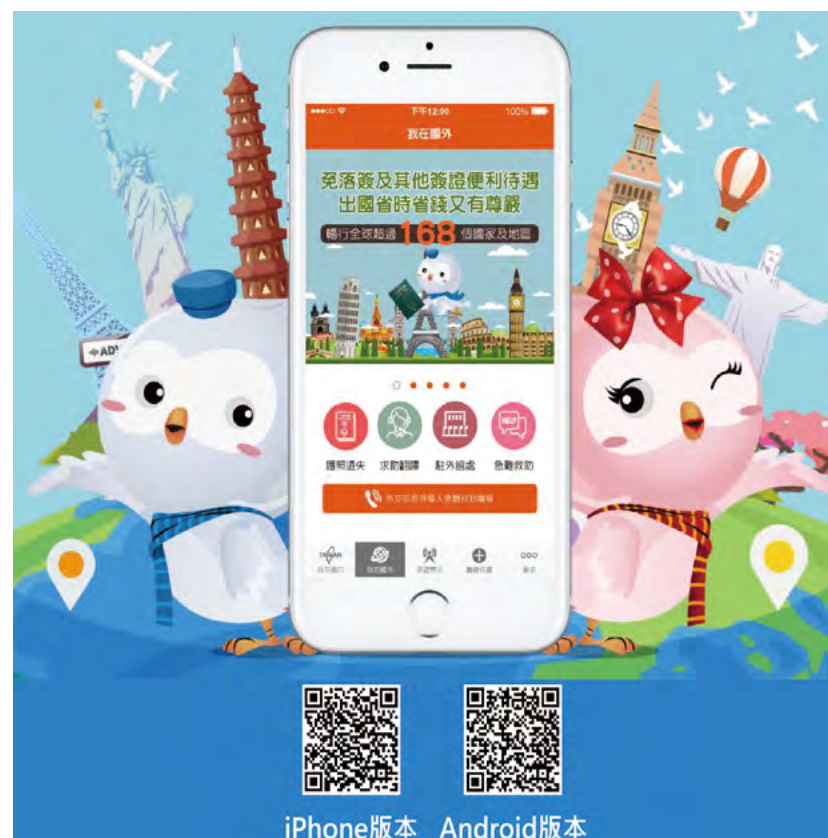
3、外交部與國內電信業者合作，國人凡持具國際漫遊功能之手機赴國外旅遊（大陸地區及港澳除外），首次開機即能收到外交部旅外安全關懷簡訊，以進一步強化旅遊安全宣導，提升為民服務品質。

4、開發「旅外救助指南」APP程式，供民眾免費下載使用。外交部為提供國人旅外急難救助服務多元管道，自101年2月29日起陸續提供ios及Android版本之「旅外救助指南」智慧型手機應用程式讓國人免費下載使用。「旅



外救助指南」APP程式結合智慧型手機之適地性服務（Location-Based Service），民眾下載安裝後能隨時隨地瀏覽各國資訊、旅遊警示、遺失護照處理程序、急難救助及我駐外館處緊急聯絡電話號碼等資訊。

旅外救助指南APP程式 (Travel Emergency Guidance)



5、為擴展文宣管道，提升傳播效果，本局自104年5月起，運用現廣為國人使用之即時通訊軟體LINE(ID:@boca.tw)，發送國外旅遊警示及旅遊安全資訊，並提供以輸入關鍵字即可查詢駐外各館處通訊資料之功能。該項服務可協助民眾在出國前或旅外期間，隨時掌握海外安全情勢，因應調整旅行計畫；一旦海外遭遇急難時，亦可利用領務局LINE官方帳號快速取得鄰近外館之聯絡方式。另外還有申辦護照、出國登錄、旅遊警示、急難救助、洽助翻譯及旅安資訊等六項功能。



參、我們的服務成果

一、開辦及擴大民眾以信用卡臨櫃繳交規費

本局與財團法人聯合信用卡處理中心合作，自104年4月8日起，首創政府機關提供民眾臨櫃得以信用卡繳付護照、簽證及文件證明規費之服務，增加民眾繳費方式之多元選項。為擴大服務範圍，使民眾繳交領事規費更為便利，外交部中部、南部、東部及雲嘉南辦事處亦自107年10月15日起，全面試辦提供民眾臨櫃以信用卡繳付護照、簽證及文件證明規費之服務。目前計有33家銀行及發卡機構參與本項業務，未來本局將爭取更多銀行加入此項服務，以提供民眾更便利之刷卡繳費服務。

二、改善本局領務大廳動線及服務環境

本局為提升服務品質，自106年4月10日起將領務服務動線自中央聯合辦公大樓（北棟）三樓領務大廳延伸至同大樓一樓大廳中後段空間，提供民眾準備護照申請表及遞件前等候之用，改善原有領務大廳人潮擁擠之情形，提供更舒適友善之洽公環境。

三、跨區域行動領務服務

鑒於居住於非本局或非外交部四個辦事處所在之民眾申辦護照需支出之時間及金錢成本相對較高，為提升便民服務，本局特別規劃提供「行動領務」服務，使該等民眾能與都會地區民眾同享申辦護照之便利，感受政府親民便民之美





意。本局自107年3月起，每月定期派員赴金門縣轄內之戶政事務所辦理「行動領務」，受理當地民眾護照申請及補、換發業務，截至10月為止，本局已順利完成該縣所轄金湖鎮、金沙鎮、金寧鄉、烈嶼鄉及金城鎮等5個戶政事務所之「行動領務」，總計收件量達1,954件，成效良好，深獲當地民眾及媒體之肯定與佳評。

外交部南部辦事處自107年3月起亦試辦每月至澎湖地區辦理「行動領務」，迄至10月止共受理905件；另分別於5月及6月赴屏東縣恆春鎮及東港鎮各辦理乙場行動領務，共受理209件，提供離島及本島偏鄉地區民眾更便利的申辦護照服務，成效良好，普獲好評；外交部東部辦事處則每月定期派員至臺東縣民服務中心辦理「行動領務」，受理護照申請案件及提供領務諮詢服務，107年1至10月共受理1,370件。

四、護照服務

（一）發行晶片護照，加強護照防偽功能，防杜護照遭不法冒用

1、防範護照遭變造及冒用



107年外交部南部辦事處及外交部東部辦事處分別於澎湖及臺東辦理行動領務。

晶片護照因為植入晶片，儲存持照人基本資料及臉部特徵，一經寫入即無法更改，並以電子簽章加密保護，大幅提升護照安全性，不法人士縱使取得遺失護照，極難破解電子簽章，杜絕晶片資料遭篡改之可能。

2、便利國人國內外通關

我國及其他世界主要先進國家陸續依國際規範建置自動查驗通關閘門，便於國人享有快速便捷通關服務。

3、與國際標準接軌

發行晶片護照已成為國際趨勢，我國為全球第60個發行晶片護照國家，其設計係遵循國際民航組織(ICAO)規範，並經相關國際相容性及通用性之測試及肯定。

4、配合國際反恐作為

美國911事件發生後，主要國家均已陸續發行晶片護照，以杜絕恐怖分子變造或冒用護照情事。我身為國際社會一分子，自當配合國際社會反恐訴求，發行晶片護照。

（二）全面推動首次申請護照親辦措施，強化護照安全

1、提升我國護照安全及公信力

為避免護照遭不法人士冒辦，保障個人資料安全，以維護民眾權益，並爭取更多國家給予我國人免簽證待遇，本局自100年7月1日起推動「首次申請護照親辦」措施，即全面實施首次申請護照者，須親自至本局或外交部中部、南





部、東部或雲嘉南辦事處申請護照。

2、全國戶政事務所人別確認

針對首次申辦護照民眾，自103年7月1日起可至全國任一戶政事務所辦理人別確認後，即可委任代理人（如申請人之親屬、同學、交通部觀光局核准之綜合或甲種旅行業等）辦理護照。

3、跨機關合作便捷服務

(1)新北市政府已於103年開辦民眾首次辦理護照全程服務之便民服務措施，新北市政府轄內各戶所受理民眾辦理人別確認後，提供代收、代送、代領護照之服務，相關資訊請逕洽新北市政府。另自105年7月15日起，該市府除辦理首次申請護照之人別確認外，亦可受理因申辦更改中文姓名、身分證統一編號、出生地或出生日期異動之換發護照案。

(2)臺中市北屯區、清水區、豐原區及大里區等4區戶政事務所自106年9月15日起續行辦理「首次申請護照親辦一處收件代送代領全程服務便民措施」。

(3)雲林縣政府轄下斗南、虎尾、北港、斗六、西螺、麥寮6個戶政事務所(不含辦公室)自107年5月1日起續行辦理「首次申請護照親辦一處收件代送代領全程服務便民措施」。

(三) 護照優質貼心便民措施

1、每週三延長收、發件措施

為便利申請民眾，本局與外交部中部、南部、東部及雲嘉南辦事處護照收、發件服務均於每週三延長受理時間至晚間8時。惟倘遇天災或停電等不可預期情況，本局及各辦

事處得視狀況調整或暫停受理時間。

2、委託中華郵政公司設置「快捷服務站」

為縮短民眾寶貴時間，免去來回奔波領取護照，本局經與中華郵政公司多次協商，該公司自91年7月1日起於中央聯合辦公大樓（北棟）一樓設置「快捷服務站」，民眾僅須交付領照收據、郵資及護照報值費，即可委託中華郵政公司代領代送護照，提供民眾更安全便利之服務。開辦迄今，送達率達100%，深受民眾的肯定與好評，目前外交部中部、南部、東部及雲嘉南四個辦事處亦已與中華郵政公司合作提供此項便民服務。



3、提供護照速件處理服務

為加強便民服務，本局自90年7月1日起，提供在國內申請護照的民眾速件處理服務，民眾如因緊急事故須提前領照，可以額外繳交速件處理費方式提前1至3個工作日取得護照，此項服務亦深獲國人肯定與支持。

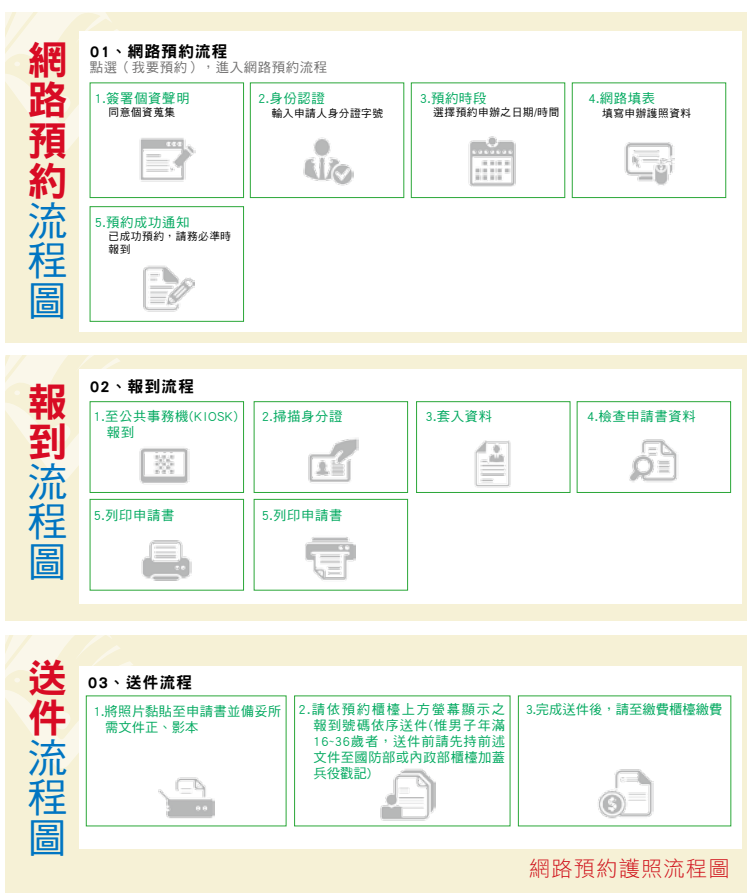
4、提供「網路預約申辦護照服務」及「申辦護照現場等待人數查詢功能」

為提升服務民眾效能，縮短民眾等待時間，本局於102年





12月27日開辦「網路預約申辦護照」服務，並於本局全球資訊網增設「網路預約申辦護照」專區，供民眾預約未來10個工作日之擬申辦時段，民眾於上網填妥預約資料後，即可依預約時程來局申辦護照。屆時民眾可持身分證正本至本局KIOSK機器(互動式公共事務機)讀取身分證字號後，機器會自動將身分證正、反面套印在護照申請書上，俟印妥資料後再依報到時間先後順序至指定櫃檯辦理護



照。可縮短網路預約申辦護照民眾之等候時間，並可降低領務大廳人潮擁擠現象。外交部中部、南部、東部及雲嘉南辦事處亦已於103年8月26日實施本項服務。

另本局及外交部南部辦事處自105年5月30日起於本局全球資訊網增設「申辦護照現場等待人數查詢功能」，供民眾查詢使用。

(四) 修正護照條例及其施行細則

1、放寬污損換發及遺失補發護照效期：

因污損換發護照之效期由原規定依原效期或3年效期，放寬為依一般效期；一般國人遺失補發護照之效期由原規定3年放寬為5年，但未滿14歲、男子年滿14歲之日至年滿15歲當年12月31日及尚未履行兵役義務男子(即護照效期依規定限縮為5年者)遺失補發護照效期仍維持以3年為限。

2、放寬年滿18歲之未成年人得自行申請護照：

18歲以上之未成年人若未受監護宣告，其智慮已近成熟，爰放寬渠等自行申請護照，不須經法定代理人同意。

3、因護照號碼忌諱擬換照之規費得予減徵：

迭有民眾反映因獲發護照號碼數字犯有忌諱(如尾數4等)而要求重新換發護照，考量其情形特殊，爰於修正條文規定，護照自核發之日起3個月內因護照號碼諧音或特殊情形經外交部同意換發者，可減徵其規費。

4、增訂護照不法行為處罰規定：

增訂護照不法行為如買賣護照、以護照抵充債務、為質借以護照提供擔保、冒名使用護照之處罰規定；並增訂在國外犯本條例之罪須依本條例處罰，以擴大打擊護照犯罪，另針對買賣護照、偽造或變造護照者加重刑度，處1年以上7年以下有期徒刑，得併科新臺幣70萬元以下罰金；以偽造或變造之



務白皮書

2019



參、我們的服務成果



為便利申請人委任朋友代辦護照，增訂申請人之委任書經公證後，得委任非親屬、同學、同事及旅行業者等代理人向本局或外交部各辦事處申請護照之規定。

為促進與澳大利亞間旅遊、文化與經貿交流，延長試辦予澳大利亞國民來臺商旅觀光免簽證期限由現行之30日延長為90日，

持續擴大APEC商務旅行卡（ABTC）機制，外交部已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，以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，進而提升我企業國際競爭力。106年我國共計核發4,416張



APEC商務旅行卡予我國籍商務人士，與105年核發3,279張相較，成長35%。107年1至10月計核發5,278張APEC商務旅行卡。

（五）「電子簽證」(eVisa)計畫

為朝國際旅行安全文件e化發展之趨勢、配合推動吸引更多觀光客來臺及簡化外籍菁英旅客來臺手續、爭取各國互惠改善對我國人簽證待遇，本局於104年年底建置完成「電子簽證」(eVisa)系統，並自105年1月12日起正式實施。目前適用對象為凡不適用免簽證或落地簽證之外籍旅客，尚應邀來我國參加由中央政府機關或非政府組織主辦、協辦或贊助之國際會議或活動者，以及18個國家人士來臺觀光、洽商、探親者，均可透過線上申請簽證，免除申請人須親向駐外館處臨櫃排隊申請及等候發件等不便。

（六）配合新南向政策簽證便捷措施

東協10國總人口高達6億，經濟成長強勁，已然為全球重要之新興市場，為配合政府推動「新南向政策」，我政府續放寬東協國家人士來臺相關簽證便捷措施如下：

- 1、延長泰國、汶萊來臺免簽證，停留天數調整為14天，並續試辦一年至108年7月31日。
- 2、自106年11月1日起開放試辦菲律賓來臺免簽證14天，並試辦至108年7月31日。
- 3、自107年9月6日起開放試辦俄羅斯來臺免簽證14天至108年7月31日。
- 4、延長開放柬埔寨籍配偶之父母及兄弟姐妹探親得申請電子簽證，並續試辦一年至108年8月31日止。
- 5、新增印度、印尼、越南、緬甸、柬埔寨及寮國等6國人士有條件式免簽適用條件。
- 6、開放斯里蘭卡及不丹籍人士得申請觀光簽證及申請商務簽證無須在臺業者出具擔保。
- 7、開放印度、斯里蘭卡、孟加拉、尼泊爾、不丹及巴基斯坦等

國商務人士經外貿協會推薦者，得適用申請電子簽證。

- 8、開放「新南向產學合作國際專班」學生得以「專班團簽」方式申請簽證，並試辦一年。
- 9、放寬持汶萊CI旅行證來臺就學僑生得申請居留簽證，並試辦3年。

（七）簡化外國旅客前來我國簽證作業如下：

- 1、開放拉丁美洲及加勒比海友邦國民免簽證來臺。
- 2、開放馬紹爾群島共和國國民免簽證來臺。
- 3、開放帛琉國民免簽證來臺。
- 4、開放模里西斯自106年11月1日起申請電子簽證來臺。
- 5、互惠開放馬其頓國民落地簽證至108年3月31日。
- 6、瓜地馬拉國民免簽證來臺由30天改為90天。

（八）便利外籍人士因白領應聘需求在臺改換簽證措施

以(1)免簽證方式入境或(2)持註記為「P」(觀光)或「B」(商務)等停留簽證者，取得勞動部工作許可後，得毋須離境即在臺展延或改換得以向內政部移民署申請外僑居留證之適當停居留簽證。

（九）配合行政院攬才及留才相關政策

為配合107年2月8日實施之「外國專業人才延攬及僱用法」，本部會同內政部訂定「外國專業人才申請來臺尋職簽證審查及核發作業辦法」施行尋職簽證，另於內政部移民署平台線上審核就業金卡申請人之居留簽證。

（十）配合行政院政策廣續推廣創業家簽證

為改善臺灣創新創業環境，加強國際資源之鏈結，經濟部投資審議委員會於104年6月29日發布《外國人來臺申請創業家簽證資格審查處理要點》，本局及駐外館處於同年7月31日開始受理創業家簽證之申請，並擔任將申請案轉送經濟部投審會審查之單一窗口，統一由本局或駐外館處收件後逕轉投審會審查，並通知當事人審查結果及核發創業家居留簽證。



▶ 國人可以免簽證、落地簽證前往國家或地區
(更新迄107年12月5日)

地 區	免簽證 (共112國或地區)	落地簽證 (含電子簽證或其他相當簽證 便利待遇)(共56國或地區)
亞太及 亞西地區	庫克群島、印尼、斐濟、關島、以色列、日本、吉里巴斯、韓國、澳門、馬來西亞、密克羅尼西亞聯邦、諾魯、紐西蘭、紐埃、北馬里安納群島(塞班、天寧及羅塔等島)、新喀里多尼亞(法國海外特別行政區)、法屬玻里尼西亞(包含大溪地)(法國海外行政區)、薩摩亞、新加坡、瓦利斯群島和富圖納群島(法國海外行政區)、吐瓦魯、馬紹爾群島、帛琉	澳大利亞、巴林、孟加拉、汶萊、柬埔寨、約旦、寮國、馬爾地夫、尼泊爾、阿曼、巴布亞紐幾內亞、索羅門群島、斯里蘭卡、泰國、東帝汶、土耳其、萬那杜、緬甸、菲律賓、印度、伊朗、亞美尼亞、哈薩克、塔吉克、烏茲別克、吉爾吉斯、黎巴嫩、阿拉伯聯合大公國、卡達
歐洲地區	阿爾巴尼亞、安道爾、奧地利、比利時、波士尼亞與赫塞哥維納、保加利亞、克羅埃西亞、賽浦勒斯、捷克、丹麥、愛沙尼亞、丹麥法羅群島、芬蘭、法國、德國、直布羅陀(英國海外屬地)、希臘、丹麥格陵蘭島、教廷、匈牙利、冰島、愛爾蘭、義大利、科索沃、拉脫維亞、列支敦斯登、立陶宛、盧森堡、馬其頓、馬爾他、摩納哥、蒙特內哥羅、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、聖馬利諾、斯洛伐克、斯洛維尼亞、西班牙、瑞典、瑞士、英國	

地 區	免簽證 (共112國或地區)	落地簽證 (含電子簽證或其他相當簽證 便利待遇)(共56國)
美洲地區	英屬安奎拉、阿魯巴(荷蘭海外自治領地)、貝里斯、百慕達(英國海外屬地)、波奈(荷蘭海外行政區)、英屬維京群島(英國海外領地)、英屬開曼群島、加拿大、哥倫比亞、古巴、古拉索(荷蘭海外自治領地)、多明尼克、多明尼加、厄瓜多、薩爾瓦多、福克蘭群島(英國海外屬地)、瓜地洛普(法國海外省區)、瓜地馬拉、圭亞那(法國海外省區)、海地、宏都拉斯、馬丁尼克(法國海外省區)、蒙哲臘(英國海外領地)、尼加拉瓜、巴拿馬、秘魯、沙巴(荷蘭海外行政區)、聖巴瑟米(法國海外行政區)、聖佑達修斯(荷蘭海外行政區)、聖克里斯多福及尼維斯、聖露西亞、聖馬丁(荷蘭海外自治領地)、聖馬丁(法國海外行政區)、聖皮埃與密克隆群島(法國海外行政區)、聖文森、加勒比海英屬地土克凱可群島、美國、智利、哥斯大黎加、巴拉圭	牙買加、安地卡及巴布羅
非洲地區	甘比亞、留尼旺島(法國海外省區)、馬約特島(法國海外省區)、史瓦帝尼、索馬利蘭	布吉納法索、維德角、葛摩聯盟、埃及、肯亞、馬達加斯加、莫三比克、聖多美普林西比、塞席爾、聖海蓮娜(英國海外屬地)、坦尚尼亞、多哥、烏干達、象牙海岸、吉布地、賴比瑞亞、加彭、盧安達、馬拉威、喀麥隆、衣索比亞、茅利塔尼亞、尚比亞、賴索托、模里西斯

* 因各地簽證及移民法規時有變動，國人於前往上表所列國家或地區時，仍宜於行前向各國駐華機構、航空公司或當地之相關機關再予確認，詳詢可停留期限及有關注意事項，以免臨時因故受困於當地機場，蒙受損失或造成困擾。
謹註：卡達、盧安達同時予我電子簽證及落地簽證。



六、文件證明服務

(一) 推動與他國簽署「免除外國公文書重複驗證協定」

1、經過外交部及我駐巴拉圭共和國大使館努力下，我國與巴拉圭共和國於106年7月12日簽署「中華民國(臺灣)政府與巴拉圭共和國政府免除外國公文書重複驗證協定」，本協定於雙方完成內部程序後，已於107年8月8日生效，未來臺巴兩國文件跨境使用僅須經各該國權責機關(外交部)驗證即可，免除以往須再經對方國使領館驗證，簡化雙邊跨境文件驗證程序，有助提升兩國跨境經商及企業與民間往來之便利性，體現政府推動簡政便民之決心。

2、我國與尼加拉瓜共和國於107年9月12日簽署「中華民國(臺灣)政府與尼加拉瓜共和國政府免除外國公文書重複驗證協定」，待協定生效後，即可簡化臺尼雙邊跨境文件驗證程序。

(二) 配合推動我與他國簽署「免除外國公文書重複驗證協定」

所需之國內法律依據，本局研擬修正之「外交部及駐外館處文件證明條例」部分條文修正草案，已於106年11月7日經立法院三讀通過，並於11月22日由總統公布施行。

七、提供旅外安全資訊及急難救助

(一) 本局全球資訊網(www.boca.gov.tw)提供各國及各地區旅遊資訊，並責成各駐外館處隨時檢視報局更新，供國人參考。另建立「國外旅遊警示分級表」，以便利出國國人事先掌握目的地之警訊。

(二) 106年共有67,601人次及872團，107年截至10月共有59,181人次及1,296團，於本局網站設置之「出國登錄」網頁完成登錄，有助駐外館處於緊急事件時，即時據以聯繫

國人或其在臺親友，對自助旅行國人尤有助益。

(三) 旅外國人急難救助為外交部及駐外館處重要施政項目之一，106年外交部駐外館處共處理旅外國人急難救助案件5,952件、107年截至10月共處理5,828件。外交部緊急聯絡中心106年共接聽65,523通電話、處理急難事件2,067件。107年截至10月共接聽50,578通電話，處理急難事件1,662件。



(四) 針對持具有國際漫遊功能之手機用戶，於國外(大陸及港澳地區除外)首次開機時發送「旅外安全關懷簡訊」服務，提醒旅外國人簡訊內容為：「外交部祝您旅途愉快!倘遇急難請撥海外付費專線:當地國際碼+886800085095；另歡迎加入LINE好友 goo.gl/26bYQK」，106年計發送2,294,605則、107年截至10月計發送1,650,162則。

(五) 本局自104年5月22日設置LINE官方帳號「@boca.tw」，即時發送最新旅遊警示及旅遊安全資訊。106年1月20日起更提升創新應用功能，民眾可於個人LINE視窗中預約申辦護照、查詢護照辦理之現場等待人數、填寫出國登錄資料、



查詢各國旅遊警示、國際旅遊疫情，還可以在對話框中傳送位置訊息，查詢到最近的駐外館處以尋求協助；另有14種語文之預設緊急洽助訊息、各國語言即時翻譯功能；另可在旅安資訊功能項下接收外交部各項安心宣導。本局LINE官方帳號截至107年10月底止已有逾104萬名好友。

出國+波鵠(boca)好友





肆、未來工作計畫

一、研議放寬接近役齡男子及役男在國內換發護照之效期

為配合役政規範，尚未履行兵役義務男子之護照效期僅5年，與一般國人得換發10年效期護照相較，權益差距甚大，造成此類持照人之不便，本局多年來主張護照應與兵役管制脫鉤，回歸單純旅行文件性質，將再與內政部等相關機關會商，研修放寬尚未履行兵役義務男子申換護照效期，以期簡政便民。

二、持續積極洽促各國改善國人之簽證待遇

配合外交部相關單位持續全力爭取相關國家同意將我列為其免簽證、落地簽證或電子簽證之適用對象，提昇對於我國人之簽證待遇。

三、持續推動APEC商務旅行卡計畫

為提升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，外交部已訓令我駐APEC各經濟體之館處，針對符合資格之重要績優旅外臺商，擴大辦理各項宣導及推薦作業，以進一步深化我國參與ABTC計畫之效益，並便捷我國廠商於亞太地區間經貿往來。另外外交部利用參與APEC「商務人士移動小組」暨相關次級會議活動之合作平臺，與APEC各會員體就提升APEC商旅卡之核卡速度及持卡人旅外便利等持續加強研議精進措施。

四、持續研議放寬相關簽證措施以便利外籍人士來臺

為吸引外籍人士來臺，外交部定期檢視政策實施成效並適時調整簽證措施，持續研議放寬外籍人士來臺簽證措施，期在便捷旅客入境及國境安全尋求平衡點，擴大吸引更多國際觀光客來臺。

五、持續更新出國旅遊參考資訊

賡續編印「出國旅行安全實用手冊」、「中華民國駐外館處緊急聯絡資訊」摺頁，供民眾免費取用。蒐集國人經常前往國家或地區之疫情、政情、治安等相關資訊，以提供民眾掌握目的地最新且正確資訊。

六、檢視文件證明法規，優化簡政便民措施

為提升政府效能及為民服務品質，本局本於符合實務及民眾需求考量，適時檢視並研修文件證明法規，便利民眾申辦程序與強化文件驗證審驗制度，以兼顧簡政便民及維持文件證明公信力之目的。

七、持續推動簡化跨國文書驗證流程

持續洽推我與其他國家簡化跨國使用之文書驗證流程，除達簡政便民之效，亦期提升我國文書跨國使用之便利性。



伍、我們對您的服務承諾

一、本著公平誠信之態度，提升服務品質及效率

我們對所有申請人一律平等對待，並保證對所填資料保密，倘證件不符或不齊備，將一次告知補正。對各類申請案件，只要證件齊全並與規定相符，一定如期核發；倘無法受理，一定向您說明理由及補救方式。



二、秉持熱忱的信念，提供親切溫馨的服務

- (一) 我們要求服務人員態度熱心和藹，答詢親切清楚，上班時皆佩戴名牌，積極協助解決您的問題。
- (二) 我們體貼關懷身心障礙人士，為便利年長者或攜嬰幼兒前來申辦護照之民眾，本局設置博愛櫃檯，由專人提供服務。
- (三) 我們推動走動式服務，每日均安排志工，為您解說如何申請證照及提供填寫表格諮詢。



三、抱持關懷的心情，提供體貼便利的服務環境

我們在領務大廳提供申請各類證照的說明、須知與填表範

例，並提供填寫書表工具，另設自助影印機、自動快速照相機、飲水機、哺集乳室及充足的座椅，您可在舒適明亮的環境下，享受各項便民服務。



陸、傾聽您的意見，歡迎您的指教

一、對於您的意見或陳情案件，我們的反映管道及處理方式：

(一) 設局長信箱

我們在領務大廳設有局長信箱（提供民眾意見書紙本或電子郵件信箱post@boca.gov.tw），並於本局網頁上設置局長電子信箱。本局收集民眾意見後，由局長交代業務主管單位迅速研議辦理並追蹤列管；您的意見不論是否被採行，我們都會以電話或書面答覆您。



局長信箱

(二) 辦理「領務施政業務滿意度調查」

依據「政府躍升方案」、「政府服務獎評獎實施計畫」及「行政院所屬各機關民意調查作業要點」規定，本局自100年起定期每年委託專業民調公司辦理民眾對領務業務及服務措施之滿意度調查，作為施政及精進為民服務品質之參考。





(三) 設置「領務大廳櫃檯同仁服務滿意度評價」機制

為強化第一線執勤人員同仁服務品質，於本局領務大廳設置民眾對櫃檯同仁服務滿意度票箱，民眾得填寫「服務滿意度回饋表」由本局按月統計結果，評選每月服務優良同仁並公告周知，按年度結算評選年度優良同仁，公開表揚及酌予獎勵，以提升為民服務品質。

(四) 有效處理民眾陳情案件

- 1、我們在處理您的陳情案件時，均妥慎研析案情，依據相關法規處理。答覆您的陳情時，我們會說明有關法規及解決辦法。陳情案件如非屬本局權責，本局將主動轉請有關主管機關處理並復告您，惟若您已另向主管機關陳情者，本局則不予處理。
- 2、陳情案件較複雜者，我們將先以書面作原則性說明，並以電話與您聯絡，於瞭解您的問題後，協調或邀約您面談解決問題。所有陳情案件均予登記並分類統計及列管，原則上陳情案件處理時間不超過30日。

二、對本局承辦業務發現不法或異常情形之申訴管道：

- (一) 檢舉及申訴專線電話：(02) 2343-2977
- (二) 檢舉及申訴傳真專線：(02) 3343-5500
- (三) 檢舉及申訴郵寄地址：臺北市濟南路1段2-2號(5樓)

外交部領事事務局政風室



外交部領事事務局各區分布圖



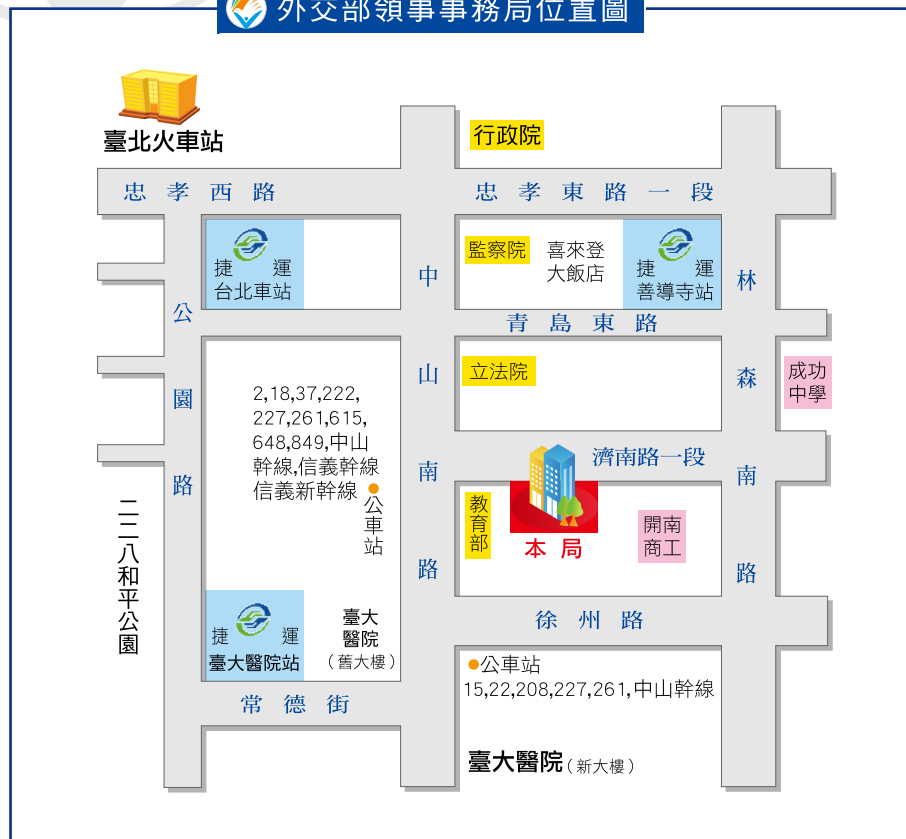


柒、我們的地址與服務電話、傳真、網址

外交部領事事務局

地址：100臺北市中正區濟南路1段2-2號
中央聯合辦公大樓北棟3至5樓

外交部領事事務局位置圖



查詢類別	電話	傳真
總機及語音專線	(02) 2343-2888	(02) 2343-2968~70
外交、公務護照專線	(02) 2343-2973 (02) 2343-2878	(02) 2343-2851
護照諮詢專線	(02) 2343-2807 (02) 2343-2808	(02) 2343-2819
簽證查詢專線	(02) 2343-2850 (02) 2343-2876 (02) 2343-2921 (02) 2343-2895	(02) 2343-2908 (02) 2343-2893
文件證明查詢專線	(02) 2343-2913 (02) 2343-2914	(02) 2343-2920
外交部緊急聯絡中心 國內免付費電話 國際免付費專線	0800-085-095 800-0885-0885 (限於電信技術，目前僅適用 自22個國家及地區打回國內)	(03) 383-3646
網址	https://www.boca.gov.tw/	
電子郵件信箱號碼	post@boca.gov.tw	





外交部中部辦事處

地址：408臺中市南屯區黎明路2段503號1樓

電話：(04) 2251-0799

傳真：(04) 2251-0700

網址：<https://www.boca.gov.tw/>

電子郵件信箱號碼：taichung@boca.gov.tw

外交部中部辦事處位置圖



外交部雲嘉南辦事處

地址：600嘉義市東區吳鳳北路184號2樓之1

電話：(05) 225-1567

傳真：(05) 225-5199

網址：<https://www.boca.gov.tw/>

電子郵件信箱號碼：yct@boca.gov.tw

外交部雲嘉南辦事處位置圖





外交部南部辦事處

地址：801高雄市前金區成功1路436號2樓

電話：(07)211-0605

傳真：(07)211-0704

網址：<https://www.boca.gov.tw/>

電子郵件信箱號碼：bocakhh@boca.gov.tw

外交部東部辦事處

地址：970花蓮市中山路371號6樓

電話：(03) 833-1041

傳真：(03) 833-0970

網址：<https://www.boca.gov.tw/>

電子郵件信箱號碼：hun@boca.gov.tw

 外交部南部辦事處位置圖



 外交部東部辦事處位置圖





捌、答客問

※關於護照

一、本人是在臺有戶籍國民，未曾出國，現擬首次申請普通護照，請問申請手續為何？

答：所需文件及申請手續請參閱第6頁「申請普通護照所需文件」。

二、請問在什麼情形下我可以申請換發一本新護照？

答：如果您有下列情形之一，就應該申請換發新護照：

- (一) 現有護照效期剩餘不到一年。
- (二) 現有護照遭到污損以致不能使用。
- (三) 您的相貌有了變更並與現有護照的照片不一樣。
- (四) 您依法更改了中文姓名。
- (五) 先前舊護照上面沒有國民身分證統一編號，現在您有了身分證（換發新護照，以便將身分證統一編號登錄在新護照上）。
- (六) 護照資料頁記載事項變更。
- (七) 現有的護照在製作過程中有明顯的瑕疵。
- (八) 現有的護照並非目前我政府製發的最新護照式樣。
- (九) 如果您有特殊的理由認為有換新護照的必要，經提出具體理由並經本局同意。

三、本人護照不慎遺失，請問補發申辦手續為何？

答：(一) 在國內遺失護照：

- 1、本人持身分證明文件親自向國內警察局分局報案。
- 2、警察機關核發之「中華民國護照遺失申報表」及申請護照所需相關文件。
- 3、其他手續詳如第一題。
- 4、如在國內遺失護照已逾效期，無須檢具警察機關報

外交部領事事務局臺灣桃園國際機場辦事處

郵政信箱：33799 臺灣桃園國際機場郵局第99號信箱

電話：第一航廈：(03) 398-2629

第二航廈：(03) 398-5805

傳真：第一航廈：(03) 398-3321

第二航廈：(03) 398-5809

(03) 383-3646

網址：<https://www.boca.gov.tw/>

電子郵件信箱號碼：cksboca@ms22.hinet.net

cks1@boca.gov.tw (24小時值班)

* 全年無休，24小時均有同仁值班。

* 因辦事處位於機場管制區內，如有公務需要請先以電話聯絡。

●本局及各辦事處櫃檯服務時間

週一至週五上午8：30至下午5：00及週三至晚間8：00

(中午照常受理及核發個人申請之證照；另週三至晚間8：00僅提供護照收、發件服務。惟倘遇天災或停電等不可預期情況，本局及各辦事處得視狀況調整或暫停受理時間。)

●涉及國人在大陸、港澳地區急難救助及大陸地區的文書驗證事宜，非屬本局職權，請逕洽財團法人海峽交流基金會。

地址：臺北市中山區北安路536號

電話：(02) 2533-5995 (文書驗證)

(02) 2533-9995 (24小時急難救助專線)

傳真：(02) 2175-7100

網址：<http://www.sef.org.tw>

●涉及入出境事項的問題，主管機關為內政部移民署，請洽該署並參閱該署訂定的相關法規。

地址：臺北市廣州街15號

電話：(02) 2388-9393

網址：<https://www.immigration.gov.tw/>



案證明。

- (二) 在大陸地區遺失護照於返臺後申請補發者：檢附申請護照之應備文件、香港或澳門辦事處核發之「入國證明書」正本（註：倘係經由直航班機返臺者則免）及內政部移民署審核發附記事由為「遺失護照」之「入出境許可證」副本。
- (三) 在國外或港澳地區遺失護照，應檢具下列證件向鄰近我駐外館處或行政院大陸委員會派駐在香港或澳門之臺北經濟文化辦事處申請補發：
 - 1、當地警察機關遺失報案證明文件。（當地警察機關尚未發給或不發給，得以遺失護照說明書代替。）
 - 2、其他申請護照應備文件。
- (四) 在國外遺失護照，倘急於返國，未及由我駐外館處補發護照，而僅獲發「入國證明書」持憑返國者（為免轉機將造成困擾，倘持憑「入國證明書」返國，宜搭乘直接返臺班機），申請補發時，免向警察機關報案。其應繳附證件如下：
 - 1、附記核發事由為「遺失護照」之「入出境許可證」副本或已辦理戶籍遷入登錄之戶籍謄本正本。
 - 2、我駐外館處核發之「入國證明書」正本。
 - 3、申請護照所需相關文件。
- (五) 未持有國外警察機關報案證明，亦未向我駐外館處申辦護照遺失手續者，則須憑已附記核發事由為遺失護照之「入出境許可證」副本，連同申請護照所需相關文件申請補發。
- (六) 如果護照報失後復尋獲者，仍視為遺失，不得再使用。

四、本人赴大陸地區如遺失護照或護照效期屆滿，應如何申請補（換）發護照以持憑返國？

- 答：（一）在大陸遺失護照者，如果您並未在大陸地區設有戶籍或領用大陸地區護照，您應先至大陸公安部門申報遺失並取得報案證明（倘臺胞證亦遺失，須同時申辦臨時臺胞證），經由香港羅湖管制站，親赴派駐香港的臺北經濟文化辦事處（地址：香港金鐘道89號力寶中心第1座40樓，電話：（852）2887-5011）申請補發護照或「入國證明書」返國。若您擬經由澳門返臺，請親赴派駐澳門的臺北經濟文化辦事處（地址：澳門新口岸宋玉生廣場411-417號皇朝廣場5樓J-O座電話：（853）2830-6282或（853）2830-6289）向該處申辦護照或「入國證明書」返國。您亦可備足資辨識當事人身分之證明文件（國民身分證、駕駛執照或健保卡等）、大陸公安部門遺失護照報案證明及臺胞證洽大陸地區出發之航空（船舶）公司將上述資料轉送國內機場（港口）之移民署國境事務大隊審查核准後，即可直接搭機（船）返國。
- （二）若護照已逾期，請親自前往香港或澳門的臺北經濟文化辦事處申請換發護照（若您擬經由澳門返臺，則僅能擇日向澳門的臺北經濟文化辦事處申辦「入國證明書」於當日返臺，無法換發護照）；也可委託家人、現屬同一機關、學校、公司或團體之人員在國內向本局或外交部各辦事處申請換發護照，但必須要有新式國民身分證。對於還沒有履行兵役義務之役男，除原持護照已辦僑居身分加簽者外，不可



委託上揭代理人在國內申請換發護照。

- (三) 若您已在大陸地區設有戶籍或領用大陸地區護照，依「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」第9條之1及之2規定，除經有關機關認有特殊考量必要外，喪失臺灣地區人民身分，倘擬申請回復，得依「在臺原有戶籍大陸地區人民申請回復臺灣地區人民身分許可辦法」，提出註銷大陸地區戶籍或放棄持用大陸地區護照相關證明文件，向內政部移民署申請回復臺灣地區人民身分。倘您依上述程序獲准回復臺灣地區人民身分，則可依上述(一)申辦護照。倘您對前述有關申請回復臺灣地區人民身分的程序有問題，可逕洽內政部移民署(電話：02-23889393，地址：臺北市廣州街15號)。

五、請問什麼是「役男」？「役男」申請護照時應附那些兵役證件？取得護照後可否直接出國？

答：「役男」是指年滿18歲翌年1月1日起至屆滿36歲當年12月31日止，尚未履行兵役義務之役齡男子。

役男申辦護照除應繳附與一般人相同之各項文件外，尚須繳附下列證件：

- (一) 尚未履行兵役義務男子免附兵役證件，其護照申請書先送內政部役政署派駐本局或外交部中部、南部、東部及雲嘉南辦事處櫃檯申請加蓋兵役章戳。
- (二) 服替代役役男：應繳交服替代役身分證明。
- (三) 其餘役齡男子應附下列文件之一：
 - 1、「後備軍人」檢附退伍令正本(驗畢退還，國民身分證役別欄有載明役別者，免附)，依後備軍人管理規則第15條第3項規定「初次申請出境，除依一般申請出境

規定辦理外，應同時檢附退(除)役證件向國防部後備司令部派駐外交部領事事務局人員辦理」。

- 2、「國民兵」檢附國民兵身分證明書、待訓國民兵證明書正本或丙等體位證明書。(驗畢退還，國民身分證役別欄有載明役別者，免附)
- 3、「免役」者檢附免役證明書正本(驗畢退還，國民身分證役別欄有載明役別者，免附)或丁等體位證明書(不能以殘障手冊替代)或經直轄市、縣(市)政府核定或鄉(鎮、市、區)公所證明為免服兵役之公文(驗畢退還，國民身分證役別欄有載明役別者，免附)。
- 4、「禁役」者附禁役證明書。
- 5、「轉役、停役、補充兵」檢附轉役證明書、因病停役令或補充兵證明書等相關證明文件正本。(驗畢退還，國民身分證役別欄有載明役別者，免附)
- 6、「替代備役、有戶籍僑民役男」請檢附相關證明文件正本。(驗畢退還，國民身分證役別欄有載明役別者，免附)

「役男」於出國前請先持護照至戶籍地或各縣(市)鄉(鎮、市、區)公所兵役課申請加蓋出國許可章後，再行出國。20歲以上在學有緩徵資料者，也可以到內政部移民署暨其各地服務處申請加蓋出境章，或至該署網站申請出國核准。另「僑民役男」請至內政部移民署暨其各地服務處申請加蓋出境章或至該署網站申請出國核准。

六、本人的小孩是在國外出生，請問如何向我駐外館處申請我國護照？

答：可備妥孩童出生證明、父親或母親之我國護照或其他具有我



國國籍證明文件（父為外國籍，母為我國國籍者，須出生於民國69年2月10日以後）、結婚證書或載有結婚登記之戶籍謄本等連同以下之文件向我駐外館處申辦護照：

- （一）普通護照申請書及照片2張（請參考第6頁，申請普通護照所需文件照片規格）
- （二）身分證明文件
- （三）駐外館處依各地區需要另行規定之有關文件
- （四）護照規費

七、領取晶片護照使用後，可以修改護照上的個人資料嗎？

答：不行。持照人護照資料頁上所登載資料必須與晶片內儲存的內容一致，且為防止晶片資料遭到不法人士竄改，申請人各項資料寫入晶片後即無法更改，所以民眾不能申請修改護照上的個人資料，如果確有修正需要，須重新申請一本新的晶片護照。至於護照內頁的僑居身分及外文別名加簽並非晶片的儲存內容，所以民眾申請上述加簽，不須申請換發新照。

八、我目前旅居國外，請問要如何申請晶片護照？

答：旅居海外國民可就近向我國駐外館處申請辦理晶片護照，由駐外館處將申請件寄回本局代製晶片護照，製妥後寄交外館轉發，共需時約二至三週。

九、晶片位於晶片護照何處？

答：晶片是植入護照封皮底與內襯裏頁之間，儲存護照資料頁基本資料及臉部影像，為維持護照最佳效能，請勿折壓、扭曲或在內頁穿孔、裝訂，並勿將護照曝曬於陽光下，或置於高溫、潮濕及電磁環境，或沾染化學藥品（請參閱護照封底內頁之「護照使用及保管注意事項」）。

十、如何確認晶片所儲存資料與護照資料頁上所載基本資料一致？

答：民眾於本局及外交部各辦事處領取護照時，可利用領務大廳擺設的「晶片護照查驗機」當場檢驗晶片所儲存資料與護照資料頁上所載基本資料是否一致，倘有不符或無法讀取情事，民眾應立即向領務大廳服務人員反映。

十一、申辦晶片護照之相片規格是否較一般身分證件相片規格嚴格？有無特別規定？

答：是的。

- 一、晶片護照之相片規格較一般身分證件（如國民身分證）相片規格嚴格。本局係自97年12月29日起正式發行晶片護照，為與國際標準接軌並利國人國內外查驗通關，經參酌國際民航組織(ICAO)及歐美日等先進國家晶片護照相片規範，訂定晶片護照相片規格說明。
- 二、依據國際民航組織(ICAO)規定，申請人應繳交最近6個月內所攝彩色、正面、脫帽、露耳、五官清晰、白色背景之護照專用相片乙式二張（直4.5公分且橫3.5公分，不含邊框）。相片中人像不得配戴有色眼鏡或粗框眼鏡，眉、眼、鼻、口、臉、兩耳輪廓及特殊痣、胎記、疤痕等清晰、不遮蓋，相片不修改且不得使用合成照片。照片表情應自然嘴巴閉合（不露齒），人像自頭頂至下顎之長度介於3.2公分至3.6公分，頭部或頭髮不能碰觸到照片邊框（女性長髮碰觸照片邊框下緣情形例外）。如果配戴眼鏡，鏡框不得遮蓋眼睛任一部分或有閃光反射在眼鏡上。申請人（包括幼兒）的照片必須單獨顯現申請人的影像。另請避免使用配戴有色隱形眼鏡或彩色瞳孔放大片之相片，以免因相片與實際相貌特徵差異過大，向外國申辦簽證遭到退件，或於海外通關時遭遇困擾，造成不便。

三、相關相片詳細規格說明，民眾可至本局網站查閱，網址為<https://www.boca.gov.tw>護照/晶片護照相片規格；本局已向旅行社及照相業者詳為說明最新相片規格，業者均瞭解相關規格並能配合辦理，民眾至照相館拍照時，請向照相業者強調係申辦護照用，業者當會配合。

※關於簽證

十二、外籍人士與國人結婚，如何申請來臺依親居留簽證？

答：國人之外籍配偶申請居留簽證時應繳交證件如下：

- (一) 最近3個月內核發之已載有結婚登記，並載明外籍配偶國籍、出生日期及外文姓名之中華民國臺灣地區全戶戶籍謄本正本。
- (二) 申請人本國政府所核發之結婚登記證明（須經中華民國駐外館處驗證）正本及影本，正本驗畢退還（無婚姻登記制度之國家應繳結婚證書）。
- (三) 申請人本國政府1年內所核發之無犯罪紀錄證明或良民證，倘該證明註有有效期限，則不得逾該證明效期（該證明須經中華民國駐外館處驗證）。
- (四) 衛生福利部疾病管制署指定外籍人士體檢醫院出具之最近3個月內健康檢查合格證明，或經中華民國駐外館處驗證之國外合格醫院出具之健康檢查合格證明，檢查項目及體檢醫院請參照衛生福利部疾病管制署網站。
- (五) 效期6個月以上之護照（須有空白頁）、護照基本資料頁及入境章戳頁影本。
- (六) 簽證申請表（請上本局或駐外館處網頁填寫並下載列印具條碼之申請表。另申請表必須由申請人親自簽名以確認申報內容屬實）。

(七) 6個月內2吋、背景為白色的彩色照片2張。

(八) 其他視個案要求提供之文件。另特定國家人士或因個案需要者尚須經我相關駐外館處面談。

備註：檢附之文件如係於國外作成，而為中文、英文以外之其他語文文件者，應附中文或英文譯本，並經中華民國駐外館處驗證。

十三、外籍人士應聘來臺工作，申請居留簽證應繳交證件為何？

答：外籍人士應聘來臺工作申請居留簽證應繳交證件如下：

- (一) 中央主管機關之聘僱許可函正、影本（聘期自申請簽證日起須滿6個月以上，正本驗畢退還）。
- (二) 效期6個月以上之護照（須有空白頁）、申請人護照基本資料頁及入境章戳影本。
- (三) 簽證申請表（請上領務局或駐外館處網頁填寫並下載列印具條碼之申請表。另申請表必須由申請人親自簽名以確認申報內容屬實）。
- (四) 6個月內2吋、背景為白色的彩色照片2張。
- (五) 其他視個案要求提供之文件。

備註：

- 1、申請人在中華民國境外者，應逕向中華民國駐外館處提出申請。申請人如以免簽證、落地簽證或持符合改辦之停留簽證等方式入國後取得白領應聘工作許可者，與其同時入國之配偶及未成年子女得在臺分別申請改辦應聘及依親事由之停、居留簽證。
- 2、此項規定在臺外籍藍領勞工不適用。

十四、外籍人士持居留簽證在臺，應辦手續為何？

答：外籍人士持居留簽證進入中華民國以後，應該在入境次日起



十五日以內，向居住地所屬縣(市)之內政部移民署服務站申請外僑居留證(ARC)及重入國許可(Re-entry Permit)。居留期限則依所持外僑居留證所載效期。原先不是持憑居留簽證進入中華民國，而於入境以後始在我國內申請並改獲居留簽證者，必須在居留簽證簽發日起十五日以內申請外僑居留證。

關於文件證明

十五、請問目前領務局辦理的文件證明範圍為何？

答：本局及駐外館處辦理的文件證明業務，係應國內、外要證機關需要所作的配合行為，非屬強制性質，各要證機關均可本於權責、衡諸文件性質及用途，自行決定申請人應繳的文件種類及須否送經本局或駐外館處證明。故當事人應先向各要證機關詢明規定，倘文件須經本局或駐外館處的文件證明程序，則應由當事人自行向本局或駐外館處申辦。

據瞭解，國內各要證機關，如戶政機關，大多要求國外文件（例如：出生證明、死亡證明、結（離）婚證明等）須經我駐外館處驗證，另學歷證件亦多被要求經過驗證，始予受理。故該等文件持回國內使用前，應先由當事人自行向管轄該文書作成地的我駐外館處申辦。（相關館處資訊請參閱本局網站「國內外申辦地點」>「國外申辦地點」項下之說明）

本局依法僅驗證經國內地方法院公證處及民間公證人(國內製作之文件)、我國駐外館處領務人員(國外製作之文件)及外國駐華使領館或外國政府授權之代表機構簽章的文件。

十六、在外交部未設駐外館處的國家，其文件證明程序如何？請舉例說明。

答：在我未設有駐外館處的國家或地區，外交部均指定某一特定

駐外館處負責兼理其領務（相關資訊請參閱本局網站「國內外申辦地點」>「國外申辦地點」項下之說明）。茲以哈薩克文件證明程序為例，我國在哈薩克並無駐外單位，該國的領務轄區係劃歸我駐俄羅斯代表處(臺北莫斯科經濟文化協調委員會駐莫斯科代表處)負責，故哈薩克文件須經其外交部驗證後，再將該文件送至哈薩克駐俄羅斯大使館複驗該國外交部的簽章屬實，再送至我駐俄羅斯代表處確認哈薩克駐俄羅斯大使館職官簽字，始完成哈薩克文件由我駐外單位驗證的程序。

※更多文件證明申辦資訊請參閱本局網站「文件證明」項下各項說明

※本局網址：<https://www.boca.gov.tw>



於出入口扶梯間設置公佈欄宣導本局重要領務資訊



本局提供影印機供民眾影印證件



本局哺乳室設施



提供各種旅外資訊宣傳品供民眾索取



一樓大廳設有快速拍照機



本局免費提供3臺身分證掃描套印護照申請書機臺，達到流程簡化節省民眾身分證影印及剪貼之時間



本局替代役協助民眾護照申請書檢驗，節省民眾修改或重填申請書之時間



設立刷卡繳納本局規費之窗口

--	--	--	--	--

縣市

市鄉鎮區

路街

段

巷

弄

號

樓

廣 告 回 信

臺灣北區郵政管理局登記證

北台字第 13062 號

免 貼 郵 票

1 0 0 5 1

台北市中正區濟南路1段2-2號5樓

外交部領事事務局

陳局長俊賢 啓

電話：(02) 23432888

傳真：(02) 23432985

電子郵件信箱號碼：

post@boca.gov.tw

網址：www.boca.gov.tw

◎外交部領事事務局民眾意見書

願傾聽您的聲音

更歡迎您的指教



民衆意見書

各位先生
女士 您好：

本局同仁竭誠期盼對您提供更滿意的服務，並且以您的滿意度作為我們自我檢討與改進的指標。請撥冗寫下指教和建議，我們會立即處理，並書面回復。請務必留下電話和地址，以便我們與您聯繫。先在此特別謝謝。

外交部領事事務局局長 陳俊賢 敬上

您的指教和建議

姓名		電話		日期	
住址 或(E-Mail)					
是否回覆 (請勾選)	是 否				

外交部領事事務局為民服務白皮書

第19期

刊 期 年刊
 發 行 者 外交部領事事務局
 編 輯 者
 地 址 臺北市中正區濟南路1段2-2號3至5樓
 電 話 (02) 23432888
 網 址 <https://www.boca.gov.tw/>
 出版年月 中華民國107年12月
 創刊年月 中華民國86年1月
 設計印刷 尚璟設計整合行銷有限公司
<http://www.sunjin-design.com.tw/>

本刊索閱專線 (02) 23432836

GPN：2008600191

ISSN：1812-3120



為民服務白皮書

年刊 / 第19期
中華民國107年12月

