



年刊／第25期



外交部領事事務局

113年度 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	7
三、文件證明	11
四、領務網路資訊服務	14
五、旅外安全急難救助服務	16
參、我們的服務成果	20
一、開辦及擴大民眾以信用卡臨櫃繳交規費	20
二、優化申辦護照書表及簡化櫃檯受理流程	20
三、優化本局及外交部各辦事處領務大廳動線及服務環境	20
四、跨區域行動領務服務	22
五、護照服務	24
六、簽證服務	28
七、文件證明服務	33
八、提供旅外安全資訊及急難救助服務	34
九、跨機關合作大專生公部門見習計畫	35
肆、未來工作計畫	36
伍、我們對您的服務承諾	38
陸、傾聽您的意見，歡迎您的指教	40
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）為隸屬外交部的機關，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、外籍移工、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、效能的施政目標。

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	外國護照的外交、禮遇、居留及停留簽證業務
	文件證明組	1. 文件證明業務 2. 旅外國人急難救助的規劃與綜整
	護照製發服務組	受理國人護照的申請、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的通報及聯繫
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。本局自97年12月29日起依國際民航組織 (ICAO) 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。截至113年12月已獲得172個國家或地區給予我國人免簽證、落地簽證及電子簽證等簽證便利待遇。

為避免我國護照遭誤認為中國護照，影響我國人旅外權益及便利性，本局於110年1月11日發行提升臺灣辨識度的新版晶片護照，以維護我國人旅外權益。發行迄今，國人通關使用順暢，對提升臺灣辨識度免遭誤認為中國極具助益。另國內外媒體逾百篇報導，均對我國發行新版護照予以正面評價。

其後於112年5月16日進一步發行提升防偽功能的海外國人緊急返國專用無內植晶片護照，新版無內植晶片護照封面比照現行晶片護照採用放大「TAIWAN」字樣，且護照資料頁防偽設計採用最新的防偽設計及材料，與現行晶片護照一致，除有助提升護照安全性，亦確保國人在海外旅行通關便利及相關權益。



自111年下半年我國開放邊境以來，國人出國及申換護照需求激增，外交部已預見113年國人申換護照需求仍高，提前布署相關人力、擴增辦理場地及購足印製護照相關物料。查113年共核發2,863,311本護照，仍遠高於疫情前平均年核發量170萬本，本局全力趕製護照，確保民眾均能如期領照。未來本局將持續秉持專業精神，提供良好服務。





申請普通護照所需文件

身分	所需文件
一般國民	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡式護照資料表1份。 2. 國民身分證正本（驗畢歸還）。 3. 照片2張（6個月內所拍攝的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，足資辨識人貌的正面，人像自下顎至頭頂長度介於3.2公分至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及鏡像照片），1張貼於，1張浮貼於簡式護照資料表。 4. 尚有效期的舊護照。 5. 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。
未成年人及受監護宣告者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 所需文件與一般國民相同。 2. 未成年人及受監護宣告者申請護照，應先經父或母或監護人在簡式護照資料表下方之「同意書」簽名表示同意，並應繳驗新式國民身分證正本。倘父母離婚，父或母或為受監護宣告人的監護人，父或母或監護人請提供有權行使、負擔權利義務的證明文件正本（如含詳細記事的戶口名簿或3個月內保留完整記事欄的戶籍謄本）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1份或最近3個月內辦理的戶籍謄本正本及影本各1份。

(註)辦理各類護照申請所需時間及收費標準，請參照本局全球資訊網相關資訊。

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中部、南部、東部、雲嘉南辦事處（以下簡稱外交部四辦）申請，或至全國任一戶政事務所（以下簡稱戶所）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。自109年8月11日起，也可以備妥申請護照應備文件親到戶所送件，相關資訊請參考第25頁「首次申請護照親辦一處收件全程服務」說明。
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，委任代辦申請案，申請人(或法定代理人)須先填妥委任書(A式)，代理人可為親屬(含已辦理同性婚姻登記者)、或與申請人現屬同一機關、學校、公司、經政府立案團體的人員(受委任人須攜帶新式國民身分證正本及親屬關係證明、或雙方工作識別證、勞保局核發的投保資料表、本局認可的服務機關證明文件、學生證或政府立案團體證明文件等正、影本，以及委任人的新式國民身分證正本)、或委任交通部觀光署核准的綜合或甲種旅行社，並應填妥委任書(D式或E式)。如非上述委任代辦關係者，代理人須出具經公證的申請人委任書，始得代為申請。
3. 原則上護照剩餘效期不足1年，或所持護照非屬最新式樣者，均可申請換照。
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，不得使用合成及鏡像照片，照片不修改，修圖可能會使機場自動查驗通關系統無法順利辨識臉部特徵，導致無法使用快速通關；另請避免使用配戴有色隱形眼鏡或彩色瞳孔放大的照片，以免因照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，造成自身不便。

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。

113年共核發485,100件外國人來臺簽證，其中駐外館處核發467,251件，國內核發17,849件。



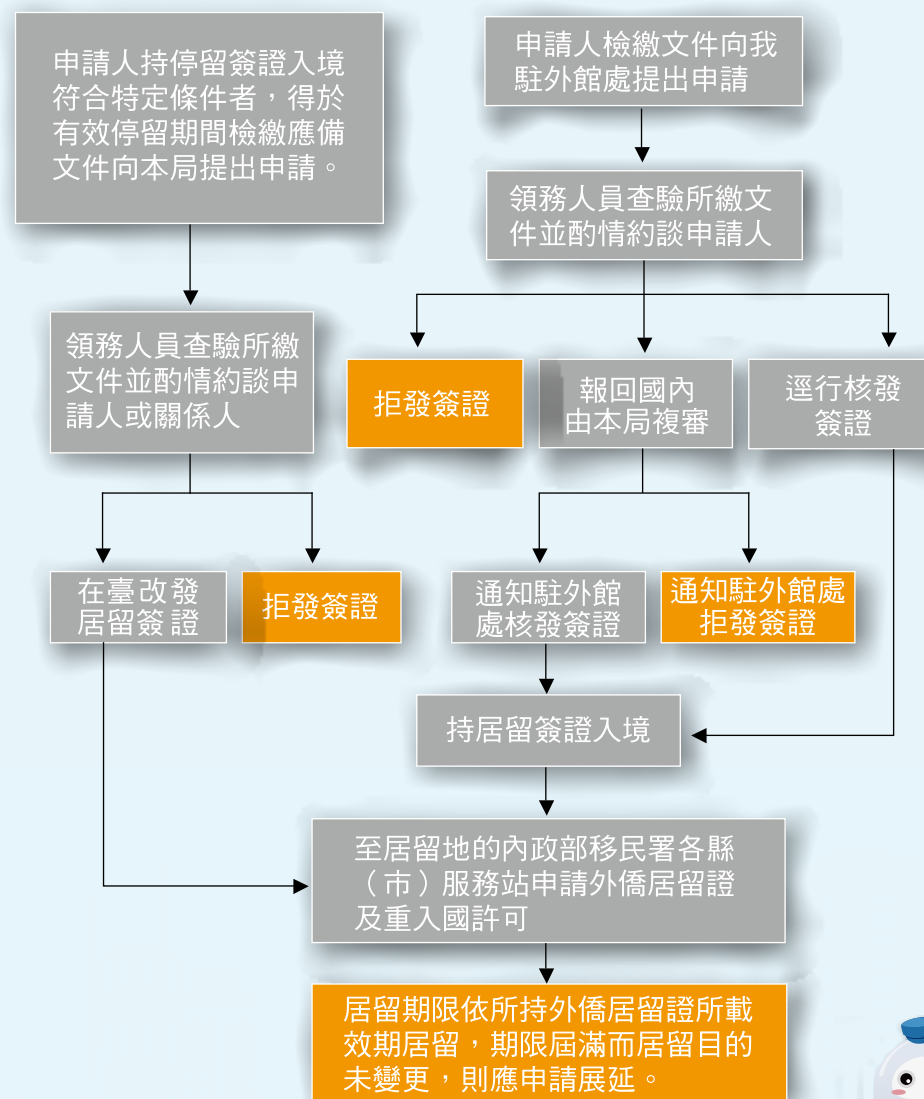


國內辦理各類簽證所需時間(含收、領件日)及收費標準表

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)	1,600元 (免收簽證費國家仍需繳 交特別手續費800元)
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
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
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. 多次入境居留簽證僅適用於部分駐臺代表機構人員。 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、外交部四辦申請改換其他 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6,105元(相當於美金185元)；另美籍人士申請投資事由停、居留簽證的相對處 理費為10,395元(相當於美金315元)。(113年4月8日調整之新臺幣收費數額) 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. 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。		

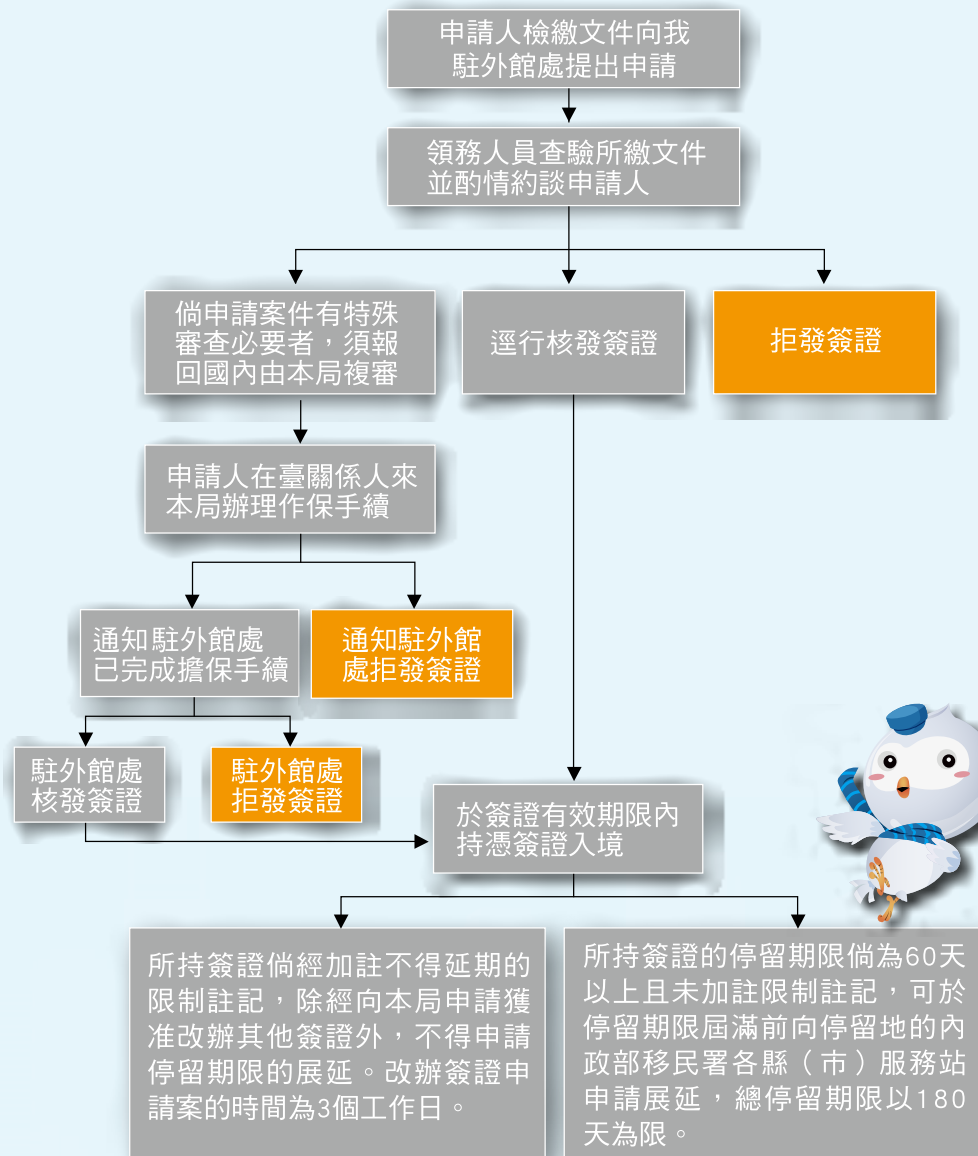
(註) 自臺灣桃園國際機場入國者，請至外交部領事事務局臺灣桃園國際機場辦事處辦理。自臺北松山機場、臺中機場、高雄國際機場入國者，應先向內政部移民署國境事務大隊申領「臨時入國許可單」入國，入國後儘速至外交部領事事務局或外交部四辦補辦簽證手續。

申請居留簽證流程圖





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、外取得的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的外國文書影本與正本相符證明	2個工作日	每件500元 (文件經本局證明後寄交 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的外國文書影本與正本相符證明速件處理	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：

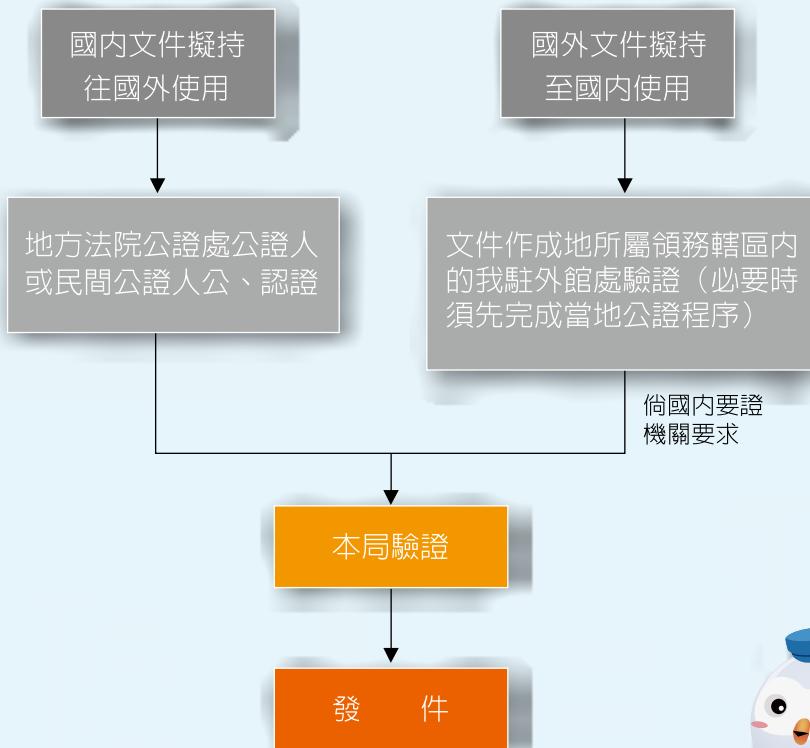
1. 申請驗證的文件均須繳驗正本或原本。
2. 國內公私文書及其譯本，均須先經法院公證處公證人或民間公證人公、認證，本局始受理。
3. 除辦理「正影本相符證明」外，凡國外所發文件，應先經領務轄區的我駐外館處或外交部授權機構驗證（必要時須先完成當地公證程序），本局始受理。
4. 倘文件內容有誤或查核有困難者，辦理所需時間不受上表限制。



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臺使領館或外國政府授權的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分外國文書正影本相符的證明。

113年我國共核發623,027件各類文件證明，其中國內核發187,083件，駐外館處核發435,944件。

申請文書驗證流程图



申請出具證明流程图

(一)

申請中華民國護照影本與正本相符證明

備妥中華民國護照正本及影本向本局申請

本局出具證明

發件

(二)

外國文書擬以影本向駐外館處申請驗證者(需經本局公告得以影本申請者為限)，先經本局出具該外國文書影本與正本相符的證明。

備妥文書正本及影本向本局申請

本局出具證明

發件

申請人自行將該經證明的影本及其他應備文件郵寄駐外館處申請驗證。





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 化服務的品質，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上方選項，即可迅速查找所需的各項領務資訊。
- 2、為便利外籍人士及對中文較生疏的僑民瞭解我國護照、簽證及文件證明等申請規定，該網站亦提供英文版網頁，只要點選首頁上方的English連結即可切換至英文版。
- 3、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的網頁，方便持用不同行動裝置的民眾瀏覽護照、簽證、文件證明及旅外安全等資訊。



全球資訊網

英文版



(二) 提供領務業務查詢及申請表單下載

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外，亦提供「申辦護照網路填表及預約系統」服務。民眾可先上網填表及預約申辦時段，俟填妥後本局將以電郵寄送簡式護照資料表及申辦應備文件通知，民眾前來申辦時可逕至本局互動式公共事務機辦理報到及列印送件，有效縮短申辦護照現場填表及臨櫃等候時間。

(三) 護照姓名中譯英服務

開發「外文姓名中譯英系統」網頁，可將民眾輸入的中文姓名翻譯為「漢語拼音」、「通用拼音」、「國音第二式拼音」及「威妥瑪(WG)拼音」的中譯英結果，提供首次申請護照外文姓名參考，另亦超連結至教育部「電子辭典」網站，供民眾查詢臺灣閩南語、客家語、原住民族語等其他國家語言讀音拼音資料。





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「國外旅遊警示分級表」，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。
- 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四辦領務大廳櫃檯及臺灣桃園國際機場出境服務臺，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。



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

※本部未發布旅遊警示燈號之國家及地區，仍請國人留意一般旅外安全事項

(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的「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的單一窗口，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(當地國國際電話冠碼)+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。(該全球免付費專線適用地區及撥號方式因電信技術緣故，目前適用22個國家或地區，請參閱本局網站「旅外國人急難救助服務專線」網頁)。



- (3)國人如在中國大陸及港澳地區遭遇急難事件，請撥打以下電話：
 - 大陸地區：海基會24小時「緊急服務專線」(02)2533-9995
 - 香港地區：陸委會香港辦事處緊急聯絡電話+852-6143-9012
 - 澳門地區：陸委會澳門辦事處緊急聯絡電話+853-6687-2557
- 2、本局網站已建置「旅外國人及團體動態登錄網頁(出國登錄)」，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、開發「旅外安全指南」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版本的「旅外安全指南」智慧型手機應用程式讓國人免費下載使用，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。
 - 4、貼近民眾使用習慣，本局自104年5月起，運用現廣為國人使用的即時通訊軟體LINE，成立「外交部領事事



務局」LINE官方帳號（ID：@boca.tw），民眾加入好友後，可即時接收本部發送的各國旅遊警示，並使用急難救助、申辦護照、旅遊警示、出國登錄、即時翻譯、查詢各國資訊及駐外館處等功能選項。





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的服務，增加民眾繳費方式的多元選項。為擴大服務範圍，使民眾繳交領事規費更為便利，外交部四辦亦自107年10月15日起，全面提供民眾臨櫃以信用卡繳付護照、簽證及文件證明規費的服務。



二、優化申辦護照書表及簡化櫃檯受理流程

本局為優化護照申辦e化作業，自110年2月1日起全面提供「申辦護照書表填寫及櫃檯受理流程簡化」便民服務措施，民眾申辦護照，只要填寫「簡式護照資料表」，再由收件櫃檯服務人員直接將身分證件套印至護照申請書，省去影印及黏貼身分證影本之程序。護照申請書經送件的申請人、法定代理人或委任代辦者，確認資料無誤與簽名後，即完成手續，可大幅減少填寫書表及臨櫃等待時間。

三、優化本局及外交部各辦事處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)3樓領務大廳延伸至同大樓1樓大廳中後段空間，提供民眾準備護照申請書表及遞件前等候之用，本局也持續視情況調整服務空間與動線，以改善原有領務大廳人潮擁擠的情形。

外交部南部辦事處因應民眾親辦護照量驟增，自112年7月20日起實施優化護照申辦流程，並將護照服務動線自行政院南部聯合服務中心3樓領務大廳延伸至同棟大樓1樓空間，未來將持續視情形調整服務空間及動線，以提供民眾更舒適的洽公環境。



外交部南部辦事處優化護照申辦流程及延長服務動線



四、跨區域行動領務服務

鑒於居住於非本局或非外交部四辦所在的民眾申辦護照需支出的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，使居住在離島及偏鄉地區民眾也能享有申辦護照的便利，感受政府親民便民的美意。本局於113年前往馬祖及金門受理當地民眾護照申請及補、換發業務，數量分別為1,029件及303件。



馬祖行動領務服務



金門行動領務服務

外交部東部辦事處原則上每單月15日(倘遇假日則順延次一上班日)派員至臺東辦理「行動領務」，113年辦理6次，總計受理1,332件。



113年外交部東部辦事處在行政院東部聯合服務中心臺東辦公室辦理行動領務收件情形

外交部南部辦事處為服務轄區內民眾，自103年起每年不定期安排至澎湖離島及屏東偏鄉辦理「行動領務」。113年辦理澎湖「行動領務」2次，受理件數共計489件，普獲當地民眾肯定及好評。



113年外交部南部辦事處辦理澎湖行動領務服務



五、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

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的可能。

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(ICA0)規範，並經相關國際相容性及通用性的測試及肯定。

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四辦申請護照。

2、首次申請護照親辦一處收件全程服務

在國內首次申請護照的民眾，倘本人無法親自向本局或外交部四辦申請者，可先至戶所辦理人別確認後，再委任代理人(如旅行社、親屬或同事)向本局送件；考量辦理前述人別確認者，仍需再向本局申辦護照，爰為延伸前述措施的便利性，本局自109年8月11日起，續與內政部合作辦理「首次申請護照親辦一處收件全程服務」便民措施，即民眾於前述戶所辦理人別確認後，可由該戶所代送件至本局，並代為領件，或自付郵資由本局將護照寄至指定地址，無須再轉委任代理人代送(領)件，十分便利。

(三) 推動試辦有條件式線上申換護照措施，達致數位政府治理目標

1、提供民眾多元且便捷的線上申換護照管道

為因應Covid-19疫情趨緩及我國國境解封後，民眾出國及申辦護照需求遽增，本局自113年9月3日起開始推動試辦「有條件式線上申換護照」措施，積極改善民眾申辦護照久候情形。凡符合條件者可利用「自然人憑證」輕鬆在家申請換發護照，試辦以來獲民眾普遍好評，歷經數次滾動式調整相關作業規定後，於114年1月1日全面實施。

2、有條件式線上申換護照的適用條件及申請步驟

民眾凡符合：(1)在台設有戶籍的成年人(2)護照已經逾期(3)護照資料



頁記載事項不需要變更的3項條件，則可以使用「自然人憑證」在外交部領事事務局「有條件式線上申換護照系統」網頁（<https://epass.boca.gov.tw>）線上申換護照，並使用信用卡完成線上繳費，等待10個工作天後，本人即可攜帶收據及國民身分證親至指定的外交部領事事務局或外交部中部、南部、東部、雲嘉南辦事處領取新護照。

（四）護照優質貼心便民措施

1、每週三延長收、發件措施

為提供民眾便利，本局與外交部四辦護照收、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，本局及外交部四辦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）1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的服務。開辦迄今，送達率達100%，深受民眾的肯定與好評，目前外交部四辦亦已與中華郵政公司合作，就近提供此項便民服務。



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」

為提升服務效能，縮短民眾等待時間，本局及外交部四辦均已開辦「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，供民眾預約擬申辦時段，民眾於上網填妥預約資料後，即可依預約時程至選擇的地點（本局或外交部四辦）申辦護照。屆時

1. 網路預約填表流程

點選「預約申辦護照」，進入網路預約填表流程

- 01 預約人數，及預約日期
選擇預約人數、送件地點及預約申辦日期
- 02 簽署個資聲明及驗證電子郵件
輸入電子郵件，透過系統發送驗證碼完成驗證
- 03 網路填表
填寫申請護照資料、上傳數位照片
- 04 預約填表成功通知
完成預約後，系統會寄發預約成功通知信，請務必確認收到通知信才算預約成功。
若已成功預約申辦日期，請務必準時報到

2. 報到流程

網路預約請備妥應備文件，至公共事務機(KIOSK)報到取號

- 01 至公共事務機(KIOSK)報到
- 02 輸入申請人身分證字號/掃描國民身分證條碼
- 03 檢查簡表資料
- 04 列印簡式護照資料表
僅提供本人親辦或法定代理人代辦案於公共事務機(KIOSK)列印含彩色照片的簡表，委任代辦僅須報到取號（不提供列印簡表服務）
- 05 取號及送件

3. 送件流程

如有上傳照片，請務必使用彩色墨水列印簡表

- 01 黏貼照片及備妥所需文件正、影本
未上傳照片者須於簡表貼妥2張彩色實體照片。本人親自在台北局本部臨櫃申辦者亦可在簽約廠商提供之快照機付費拍攝快照，並於簡章黏貼1張含QRcode的彩色實體照片送件
- 02 請依預約櫃檯上方螢幕顯示之報到號碼依序送件
- 03 完成送件後，前往繳費櫃檯繳費
※請於收據上的領照時間起3個月內領取護照



民眾可至本局或上述辦事處KIOSK機器辦理報到、取號，俟印妥簡式護照資料表後，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的等候時間。

另本局全球資訊網亦增設本局、外交部中部辦事處、外交部南部辦事處、外交部雲嘉南辦事處「申辦護照現場等待人數查詢功能」（外交部東部辦事處因受理件數較少，未在官網顯示數據），供民眾查詢使用。

（五）簡化旅外國人申辦入國證明書流程

本局及內政部移民署、戶政司跨部會合作推動的簡化入國證明書申辦及入境審查作業流程自111年7月1日起正式實施，該證明書具有「一證到底」功能，提供旅外國人更便捷、簡化的返國作業流程。

在臺有戶籍的旅外國人如果急於返國，不及等候駐外館處補、換發護照時，可權宜向駐外館處申辦入國證明書（規費5美元），持憑該證明書返國，內政部移民署於機場或港口查核人別無誤後會在證明書上加蓋入境查驗章戳放行，國人無需另外申辦入國登記證入境。國人入境後，持憑已加蓋入境查驗章戳的入國證明書即可申辦護照或至戶政單位辦理戶籍遷入事宜。

六、簽證服務

適時檢討我國給予其他國家的簽證待遇及調整外人來臺簽證措施，並積極爭取提升國人出國旅遊簽證待遇；提升我國簽證系統機制與效能。近期的具體成效包括：

（一）爭取各國改善對我國人簽證待遇的具體成效

泰國予我國人試辦免簽證待遇，越南、蒙古予我國人電子簽證待遇。

截至113年12月已有172個國家與地區予我國免簽證、落地簽證及電子簽證等簽證便利待遇。

（二）青年互赴對方國家度假打工計畫

目前已與我國簽署相關協定並已生效的國家，包括紐西蘭、澳大利亞、日本、加拿大、德國、韓國、英國、愛爾蘭、比利時、斯洛伐克、波蘭、匈牙利、奧地利、捷克、法國、盧森堡、荷蘭。

（三）廣續推動APEC商務旅行卡計畫

持續擴大APEC商務旅行卡機制，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的便利，節省申請簽證的成本及時間，進而提升我企業國際競爭力。113年我國共計核發13,068張APEC商務旅行卡予我國籍商務人士。

（四）「電子簽證」(eVisa)計畫

為朝國際旅行安全文件e化發展的趨勢、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：

- 1、專案型(不限國別)：應邀來我國參加由中央政府機關主辦、協辦或贊助之國際會議、賽事或商展活動者。
- 2、通案型(適用17個國家)：巴林、波士尼亞與赫塞哥維納、布吉納法索、哥倫比亞、多米尼克、厄瓜多、科威特、模里西斯、蒙特內哥羅、阿曼、巴拿馬、秘魯、卡達、沙烏地阿拉伯、索羅門群島、土耳其及阿拉伯聯合大公國。
- 3、印度、印尼、越南、緬甸、柬埔寨及寮國：透過主管機關交通部觀光署指定旅行社依據「東南亞國家優質團客來臺觀光簽證作業規範」(觀宏專案)申請來臺旅遊團客。
- 4、南亞6國(印度、斯里蘭卡、孟加拉、尼泊爾、不丹及巴基斯坦)及伊朗籍商務人士經外貿協會駐當地機構的推薦者。

（五）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，已然為全球重要的新興市場，為



國人可以免簽證、落地簽證前往國家或地區

(迄113年12月共172個國家或地區)

地區	免簽證	落地簽證 (含電子簽證或其他相當簽證便利待遇)
亞太及亞西地區	庫克群島、斐濟、關島、以色列、日本、韓國、澳門、馬來西亞、密克羅尼西亞聯邦、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、泰國	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、東帝汶、土耳其、萬那杜、緬甸、菲律賓、印度、伊朗、亞美尼亞、塔吉克、烏茲別克、黎巴嫩、阿拉伯聯合大公國、卡達、沙烏地阿拉伯、俄羅斯、印尼、越南、蒙古、敘利亞
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、北馬其頓、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	烏克蘭



地區	免簽證	落地簽證 (含電子簽證或其他相當簽證便利待遇)
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、古巴、古拉索(荷蘭海外自治領地)、多米尼克、多明尼加、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(法國海外自治領地)、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、安地卡及巴布達	牙買加、安地卡及巴布達、阿根廷
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	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、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、索馬利蘭、貝南、埃及、赤道幾內亞、幾內亞、納米比亞、辛巴威

* 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臺機構、航空公司或當地的相關機關再予確認，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。
註：1. 寮國、盧安達、亞美尼亞、柬埔寨及埃及同時予我電子簽證及落地簽證。
2. 安地卡及巴布達同列免簽證及電子簽證。



配合政府推動「新南向政策」，我政府續調整東協國家人士來臺相關簽證便捷措施如下：

- 1、泰國、汶萊及菲律賓續試辦免簽證至114年7月31日止。
- 2、印度、印尼、越南、柬埔寨、緬甸及寮國等6國「觀宏專案」續辦免費電子簽證至114年12月31日。
- 3、續試辦新南向目標國(18國)學生來我國就讀「產學合作國際專班」相關簽證措施。

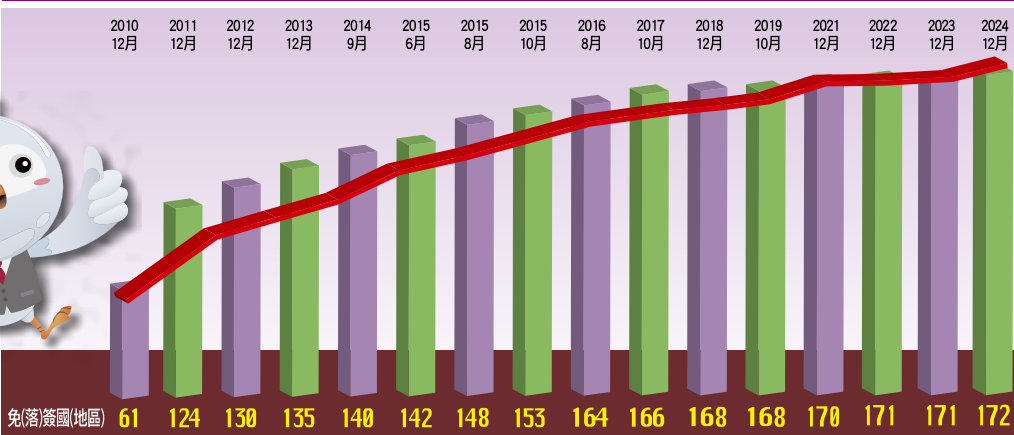
(六) 配合行政院攬才及留才相關政策

配合107年2月8日實施的「外國專業人才延攬及僱用法」，外交部會同內政部訂定「外國專業人才申請來臺尋職簽證審查及核發作業辦法」，創設「尋職簽證」類別，另為增加外國專業人才留臺便利，配合放寬外國專業人才以免簽證或持無限制性註記的停留簽證入境，取得工作許可後，得毋須離境逕向內政部移民署申請展延停留簽證或改辦外僑居留證。

(七) 積極配合延攬外國特定專業人才申辦我就業金卡

為延攬符合我政府公告科技、經濟、教育文化、體育、金融、法律、建築設計、國防及其他領域特殊專長的外國特定專業人才，外交部及駐外館處積極配合推廣外國特定專業人才申辦工作許可、居留簽證、外僑居留證及重入國許可四證

2010年以來免(落地)簽或簽證便利之國家或地區數量比較表



*(2024年資料更新至12月31日)

合一的就業金卡，並配合就業金卡線上申請作業於內政部移民署平臺線上審核其居留簽證部分。

(八) 配合行政院政策廣續推廣創業家簽證

內政部移民署「創業家簽證及外僑居留證線上申辦系統」自112年7月1日上線後，申請人僅須透過該系統提出線上申請，經移民署初審及獲投審會核准後，系統將以電子郵件發送「繳驗護照通知單」予申請人，申請人即可持應備文件至其選擇的送件地點，包含本局、外交部四辦及各駐外館處等擇一進行簽證審查。通過審查後即核發創業家居留簽證，大幅縮短辦理時程並簡便相關手續，便利外籍創新創業人士來臺。

七、文件證明服務

(一) 簽署「免除外國公文書重複驗證協定」簡化跨國文書驗證流程，增進跨國文件使用便利

106年7月12日我國與巴拉圭共和國簽署的「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」於107年8月8日生效。臺、巴二國的跨境文件使用僅需經各該國權責機關(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的便利性，體現政府推動簡政便民的決心。

(二) 文件證明便民服務

1、文件證明速件處理

申請人如因文件時效因素須提前取得申辦驗證的文件，可以額外繳交速件處理費的方式，於現行一般件需2個工作天提前為1個工作天領取文件。

2、委託中華郵政公司代領代寄文件

為便利申請人完成送件程序後，倘不便親自前來領件，申請人可持



收據至1樓大廳中華郵政公司服務處，繳付郵資委託由該公司代領代寄回文件的服務。

3、文件證明申請進度查詢

提供民眾線上查詢向本局及外交部四辦申辦文件證明案件的辦理進度，民眾可隨時上網，不受限於僅能上班時間以電話查詢。

(三) 文件驗證資料查詢

- 1、本局於105年6月1日建置完成「文件驗證資料查詢系統」，國內外要證機關可透過該網頁線上查詢自該日起經國內(本局及外交部四辦)驗證的文件核驗紀錄；108年8月1日增加開放查詢駐外館處自該日起驗證的文件核驗紀錄，除便利國內外要證機關受理文件，亦期免除文件後續領事驗證程序，以達簡政便民及提升我國文件跨國使用的便利。
- 2、文件證明書增印「文件驗證資料查詢網頁」QR Code，外界掃描QR Code後直接導入查詢系統網頁，便利查詢國內及駐外館處驗證的文件核驗紀錄。

八、提供旅外安全資訊及急難救助服務

- (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的警訊。



「2024台北國際觀光博覽會」領務局攤位舉辦旅外安全有獎徵答活動。(113.5.31)



領務局何震寰局長參與春節旅外安全宣導活動致詞說明旅外安全之重要性及注意事項。(113.1.29)



- (二) 113年共有575,394人次及161,533團次，於本局網站設置的「出國登錄」網頁或LINE官方帳號完成登錄，有助駐外館處於緊急事件時，即時據以聯繫國人或其親友，對自助旅行國人尤有助益。



「2024 ATTA 臺中國際旅展」大批民眾拿出手機加入領事事務局官方LINE (113.10.25)



外交部中部辦事處翁處長瑛敏出席「2024 ATTA 臺中國際旅展」和民眾互動QA (113.10.25)

- (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一，113年外交部駐外館處提供旅外國人急難救助服務共10,039人次。外交部緊急聯絡中心113年共接聽53,457通電話、直接處理緊急事件3,236件。



外交部領事事務局孫主任秘書麗薇(前排左二)及外交部雲南辦事處蕭處長勝中(前排左一)於「2024大臺南國際旅展」開幕典禮中與各界貴賓合影(113.11.15)。

- (四) 本局自101年啟用的「旅外安全指南APP」，截至113年底已超過49萬1千下載人次；自104年啟用的「外交部領事事務局」LINE官方帳號，截至113年底已超過369萬名好友。



「2024高雄國際旅展」外交部南部辦事處攤位舉辦旅外安全宣導及有獎徵答活動



「2024高雄國際旅展」開幕儀式陳副局長尚友(前排右1)及外交部南部辦事處沈處長正宗(後排左2)受邀剪綵

九、跨機關合作大專生公部門見習計畫

配合教育部青年發展署推動大專生公部門見習計畫，提供大專青年每年3梯次至公部門實務體驗學習的機會，本局及外交部四辦109年成功媒合大專見習生57人次、110年19人次、111年23人次、112年22人次、113年16人次，5年共達137人，除鼓勵大專生參與公共事務，實作瞭解政府運作機制外，亦促進產學合作交流，並有助於強化本局領務大廳為民服務工作。



肆 未來工作計畫

一、修正「護照條例」部分條文，強化護照安全及管理

由於近年來國人從事海外電信詐騙及毒品等有組織的跨境犯罪，遭當地政府逮捕、遣返或驅逐出境的案件層出不窮，影響我國際聲譽甚鉅，且屢有遭遣返後短期內疑似集體申請護照擬再出境犯案情形；另國人護照遭不法人士經由網路、社群媒體詐騙案件，或護照申請人以不實資料申請的國籍證明文件申請護照等不法行為趨增，惟護照條例未定明相關規範，亟須修正或增訂相關罰則，以強化護照安全及管理，爰本局已邀集司法院、內政部、國防部、法務部、大陸委員會等相關機關會商，擬具「護照條例」部分條文修正草案函報行政院轉立法院審議。

二、持續積極打擊護照不法以維護照公信力

由於我國護照好用度高，致遭不法集團覬覦並偽變造以供人蛇使用偷渡，為維護我國護照的國際公信力，持續研議防範措施及加強與相關機關合作，有效打擊護照不法犯罪，以強化護照安全。

三、持續積極洽促各國改善國人的簽證待遇

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的適用對象，提升對我國人的簽證待遇。

四、持續推動APEC商務旅行卡計畫

為提升我國際商務競爭力，便利我國內外符合資格的商務人士拓展商機，外交部已訓令我駐APEC各經濟體的館處，針對符合資格的重要績優旅外臺商，擴大辦理各項宣導及推薦作業，以進一步深化我國參與APEC商務旅行卡計畫的

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的合作平臺，與APEC各會員體就提升APEC商旅卡的核卡速度及持卡人旅外便利等持續加強研議精進措施。

五、持續檢視簽證措施，維護國家利益

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，期在便捷旅客入境及國境安全尋求平衡點。

六、持續更新出國旅遊參考資訊

蒐集國人經常前往國家或地區的疫情、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，並持續編印旅外安全相關宣導資料供民眾免費取用，且精進數位工具，以利民眾透過智慧型手機查詢相關旅外安全資料。

七、持續檢視文件證明申辦程序，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，隨時檢視文件證明申辦流程，便利民眾申辦程序與強化文書驗證資料查詢，兼顧簡政便民及維持文件證明公信力，以精進文件證明服務品質。





伍 我們對您的服務承諾

一、本著公平誠信的態度，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) 我們推動走動式服務，安排服務人員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。



1樓大廳設有郵局櫃檯以協助申請人代領護照及寄送服務



1樓大廳設有快速拍照機



本局哺乳室設施



本局提供影印機供民眾影印證件



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），並於本局網頁上設置局長電子信箱 post@boca.gov.tw。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「政府服務躍升方案」、「政府服務獎評獎實施計畫」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的滿意度調查，作為施政及精進為民服務品質的參考。

(三) 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的申訴管道：

- (一) 檢舉及申訴專線電話：(02) 2343-2982
- (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





外交部領事事務局及外交部四辦分布圖

Distribution

臺灣桃園國際機場辦事處

地址：337041 桃園市大園區航站南路9號
電話：(03)398-2629(一期航廈)、(03)398-5805(二期航廈)

外交部領事事務局

地址：100219 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
電話：(02) 2343-2888

外交部中部辦事處

地址：408281 臺中市南屯區黎明路2段503號1樓
電話：(04) 2251-0799

外交部雲嘉南辦事處

地址：600016 嘉義市東區吳鳳北路184號2樓之1
電話：(05) 225-1567

外交部南部辦事處

地址：802304 高雄市苓雅區政南街6號3-4樓
電話：(07)715-6600

外交部東部辦事處

地址：970009 花蓮市中山路371號6樓
電話：(03) 833-1041





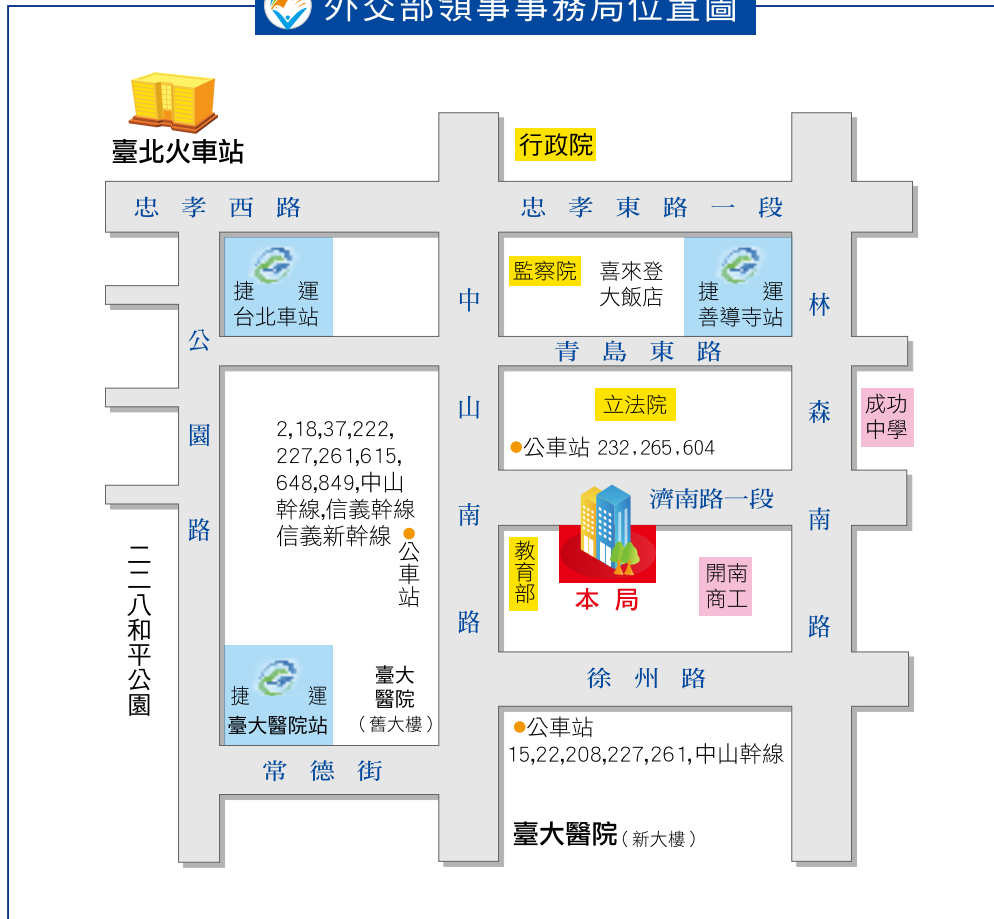
柒 我們的地址與服務電話、傳真、網址

外交部領事事務局

地址：100219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
護照答詢專線	(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 22個國家及地區)	(03) 398-3321
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：408281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



外交部雲嘉南辦事處

地址：600016嘉義市東區吳鳳北路184號2樓之1

電話：(05) 225-1567

傳真：(05) 225-5299

網址：<https://www.boca.gov.tw/>

電子郵件信箱號碼：yct@boca.gov.tw



外交部中部辦事處位置圖



外交部雲嘉南辦事處位置圖





外交部南部辦事處

地址：802304高雄市苓雅區政南街6號3-4樓

電話：(07)715-6600

傳真：(07)715-1001

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：970009花蓮市中山路371號6樓

電話：(03) 833-1041

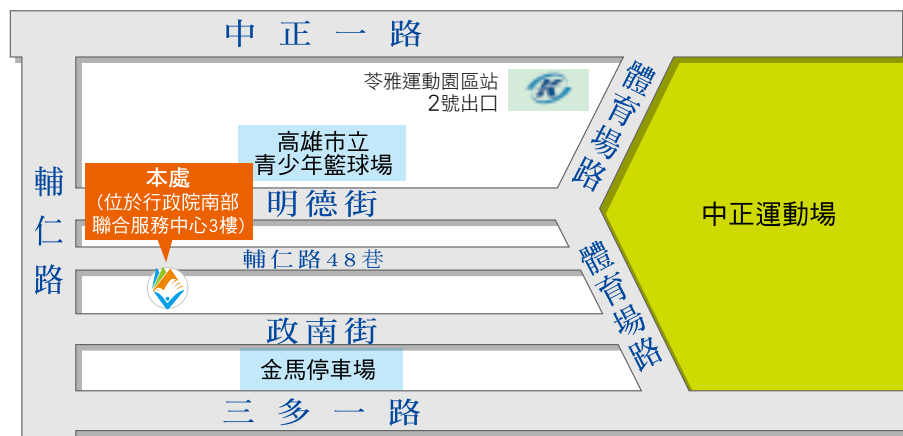
傳真：(03) 833-0970

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



●公車

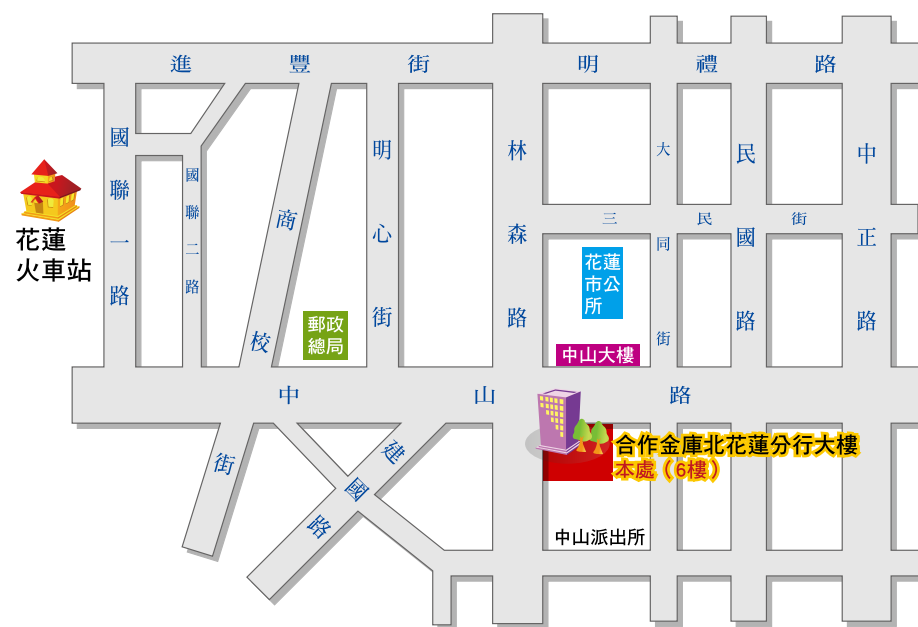
苓雅運動園區站：248、50五福幹線、8505、紅22

輔仁路口(三多一路)站：11、52、70三多幹線、8001、81

中正運動場站：11、52、70三多幹線

●捷運：橘線往大寮路線，苓雅運動園區站2號出口

外交部東部辦事處位置圖





外交部領事事務局臺灣桃園國際機場辦事處

地 址：337041 桃園市大園區航站南路9號
 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@boca.gov.tw

* 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。

● 本局及外交部四辦櫃檯服務時間：

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的證照；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，本局及外交部四辦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小時緊急服務專線)
 傳真：(02) 2175-7100
 網址：<https://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/>



捌、答客問

※關於護照

一、我是在臺有戶籍國民，請問首次申請護照要準備什麼文件？手續為何？

答：依所需文件及申請手續請參閱第6至7頁「申請普通護照所需文件」。

二、首次申請護照的民眾，都可以透過戶政事務所（以下簡稱「戶所」）提供的「首次申請護照親辦一處收件全程服務」申請護照嗎？

答：在臺設有戶籍且無緊急申辦護照需求的首次申請護照國民皆可透過此措施申請護照，但不適用的對象包括：1. 在臺無戶籍、2. 具僑居身分、3. 法定代理人為在臺無戶籍國民、外國或無國籍人士、大陸地區人民、香港、澳門居民、4. 急需使用護照、5. 曾領有我國護照(包含曾請領過未登載國民身分證統一編號的護照)及6. 受保護管束者。不適用本便民措施民眾申請護照，可向本局或外交部中部、南部、東部及雲嘉南辦事處(以下簡稱「外交部四辦」)辦理。

三、為何只有首次申請護照可以在戶所？建議換(補)發護照都能就近在戶所辦理。

答：(一) 為提升護照安全，保障國人身分權益免被侵害盜用，並爭取及維護國人出國享有的免簽證等簽證便利待遇，因此我國「護照條例」第15條規定，「首辦」護照應「親自」辦理；為便利首辦民眾須親自申辦，外交部目前已委託戶所提供民眾首辦護照人別確認及一站式服務(可在戶所送件及領取護照)。至於護照「換發」的民眾，由於依規定可委任代理人(如親屬、同事或旅行業者)至本局或外交部四辦代辦護照，無須親自辦理，申辦程序已十分簡便。

(二) 由於換發護照的人數是首次申請護照的數倍，內政部及各縣市政府對所轄戶所人力的服務量能、軟硬體的擴增經費等問題仍有待克服，因此有關戶所是否也可以協助受理換發護照業務，仍需審慎研



議。若未來內政部及各縣市政府對「戶所一站式服務」納入護照換發有共識，且上述人力及經費等問題都獲得解決，外交部樂為民眾提供更便民的服務。

四、請問在什麼情形下我可以申請換發一本新護照？

答：如果您有下列第(一)(二)(十)的情形，可以申請換發護照，其他情形則是應該申請換發新護照：

- (一) 現有護照效期剩餘不到1年。
- (二) 現有的護照並非目前我國政府發行的最新護照式樣。
- (三) 現有護照遭到污損以致不能使用。
- (四) 您依法更改了中文姓名，與現有護照的中文姓名不一樣。
- (五) 您的相貌有了改變，與現有護照的照片相貌不一樣。
- (六) 護照資料頁中記載的事項有變更。
- (七) 現有護照上面沒有國民身分證統一編號，現在您有了國民身分證統一編號，應申請換發新護照，將身分證統一編號登載在新護照上。
- (八) 現有的護照製作有瑕疵。
- (九) 護照晶片無法讀取。
- (十) 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主管機關同意。

五、請問換發新的護照後，護照號碼是否會改變？我已經用舊的護照號碼訂購機票，拿到新的護照後，原訂機票會有問題嗎？

答：每本護照的號碼均不相同，因此換發的新護照與失效的舊護照號碼不會相同。是否會影響用舊護照號碼登記購買的機票使用事，請您逕向該航空公司或旅行社洽詢。

六、護照用照片規格是否比其他證件要求的規格嚴格？有沒有要特別注意的地方？

- 答：(一) 是的，晶片護照的照片規格較其他身分證件(如國民身分證)照片規格嚴格。為與國際標準接軌並有利民眾國內外查驗通關，本局經參酌「國際民航組織」(ICAO)晶片護照照片規範，訂定晶片護照照片規格說明。詳細說明可至本局網站(<https://www.boca.gov.tw>)查閱(路徑為：護照>國內申辦護照相關資訊>晶片護照照片規格)；本局已向旅行社及照相業者詳為說明最新照片規格，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即可。
- (二) 另提醒不得使用合成及鏡像照片，照片不修改，修圖可能會使機場自動查驗通關系統無法順利辨識臉部特徵，導致無法使用快速通關；另請避免使用配戴有色隱形眼鏡或彩色瞳孔放大片的照片，以免因照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，造成自身不便。

七、請問在國外出生的小孩要怎麼申請我國護照呢？

答：可備妥孩童出生證明、父親或母親的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，得依母取得國籍；惟如擬依母取得國籍，依國籍法規定須出生於民國69年2月10日以後)、父母結婚證書或最近3個月內核發載有結婚登記的戶籍謄本等連同以下的文件向我駐外館處申辦護照：

- (一) 普通護照申請書及護照用照片一式2張
- (二) 當地身分證明文件
- (三) 駐外館處依各地區需要另行規定其他的有關文件
- (四) 子女姓氏約定書
- (五) 護照規費



八、在國外也可以申請到晶片護照嗎？應向哪個單位提出申請呢？

答：旅居海外的國民可以向鄰近的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。我國駐外館處網站連結及聯繫資訊可至本局網站查詢(路徑：首頁>國內外申辦地點>國外申辦地點)。

九、我的護照遺失了，該怎麼辦？

答：在國內遺失晶片護照的民眾，請立即持身分證明文件就近向警察分局報案，之後提具警察機關核發的「中華民國護照遺失申報表」及申請護照應備文件向本局或外交部各辦事處申請補發。在國外遺失晶片護照的民眾，請提具當地警察機關遺失報案證明文件及其他申請護照應備文件向鄰近我駐外館處申請補發，詳細規定請參考本局及各駐外館處網站的相關說明。

特別提醒：

1. 補發之護照效期以5年為限；但未滿14歲者補發之護照效期以3年為限。
2. 護照經申報遺失後尋獲者，該護照仍視為遺失，不得申請撤案，亦不得再使用。
3. 最近10年內以護照遺失、滅失為由申請護照，達2次以上者，本局或外交部各辦事處得約談當事人及延長審核期間至6個月，並縮短護照效期為1年6個月以上3年以下。
4. 護照為國人在海外重要的國籍身分證明文件，應妥善保管。將護照交付他人或謊報遺失以供他人冒名使用者，處5年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣50萬元以下罰金。

十、請問怎麼知道自己是否為役齡男子？役齡男子申辦護照有什麼限制嗎？

答：(一)「役齡男子」是指男子在臺曾設有戶籍，年滿18歲翌年1月1日起至屆滿36歲當年12月31日止，尚未履行或免除兵役義務者。

(二)自108年4月29日起，配合國內役男申辦護照與兵役管制脫鉤，國內役男申辦護照繳附文件與一般人相同，護照效期亦與一般人相同為10年，且護照不再加蓋兵役管制章戳。惟役男出境仍應事先申請許可：

1. 短期出境請至內政部役政署網站申請出國核准後，再行出國。
2. 國內在學役男出境，雙聯學制、交換學生、出國研究或進修等，請向國內就讀學校申請。
3. 出境就學、居住未滿1年的僑民役男及歸化我國國籍者、大陸、港澳地區來臺設籍未滿1年的役男，請至內政部移民署各縣市服務站申請出境核准。

(三)現役役男應向服役(勤)單位申請出境核准後，再行出國。已退伍(役)、免役或免除兵役義務者，出國不須申請核准程序，但退伍後短期內要出境，請務必攜帶相關證明文件正本，以備國境人員查驗。

十一、請問我可以申請修改護照資料頁上登載的資訊嗎？

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。

十二、晶片護照的晶片是放置在哪裡呢？

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的「護照使用及保管注意事項」)，以上情形均可能造成晶片損壞無法讀取，故請務必妥善保管。



十三、如何確認護照晶片是否可以正常讀取？

答：民眾於本局及外交部四辦領取護照時，可利用領務大廳擺設的「晶片護照查驗機」當場檢驗晶片的狀態，及晶片內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形，請立即向領務大廳服務人員反映。

十四、在國內申辦（換）護照有哪些方式？

答：（一）為便利國人申辦（換）護照，本局提供多元收件管道，包括：

1. 上網使用「個人申辦護照網路填表及預約系統」，填妥個人資料並上傳數位照片，同時預約送件日期及時段，屆時依約報到；
2. 上網使用「有條件式線上申換護照系統」進行申請，於線上填表、上傳最近6個月內拍攝之符合護照規格照片電子檔及繳納規費，並於10個工作天接獲領照通知後，持收據及國民身分證正本，親自至申請人申辦時選定之地點完成人別確認後領取護照。
3. 首次申辦護照者須親自辦理，可前往鄰近的戶政事務所透過「首次申請護照親辦一處收件全程服務」（一站式服務）方式送件；
4. 非首次申辦護照的申請人除親自辦理外，也可依規定委託符合條件的親屬、同事、同學，或旅行社協助代為送件。

（二）如果您考慮當日是否前往本局或外交部中部、南部、雲嘉南及東部辦事處申辦護照，可至本局官網查詢「申辦護照現場等待人數」/「一般件等待人數」（按：東部辦事處因受理件數較少，未在官網顯示資訊），相關數據可作為現場等候時間的參考。週末或假日後第一個上班日一向人潮眾多，也請斟酌避開當日送件。

※關於簽證

十五、外籍人士與國人結婚，如何申請來臺依親居留簽證？

答：國人的外籍配偶申請居留簽證時應繳交證件如下：

- （一）最近3個月內核發的已載有結婚登記，並載明外籍配偶國籍、出生日

期及外文姓名的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的結婚登記證明（須經中華民國駐外館處驗證）正本及影本，正本驗畢退還（無婚姻登記制度的國家應繳結婚證書）。
- （三）申請人本國政府1年內所核發的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的最近3個月內健康檢查合格證明，或經中華民國駐外館處驗證的國外合格醫院出具的健康檢查合格證明，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個月以上的護照（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線上填寫並下載列印具條碼的申請表。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的文件。另公告的特定國家名單人士須經我相關駐外館處面談。

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

十六、外籍人士應聘來臺工作從事白領工作，申請居留簽證應繳交證件為何？

答：國外籍人士應聘來臺工作申請居留簽證應繳交文件如下：

- （一）中央目的事業主管機關的聘僱許可函正、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個月以上的護照（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（請上本局或駐外館處網頁線上填寫並下載列印具條碼的申請表。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的文件。

備註：

- 一、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。
- 二、自110年10月25日起申請人以免簽證或無限制註記的停留簽證入國，取得白領應聘工作許可，得逕向內政部移民署申請居留。外籍專業人士取得居留或永久居留，其配偶、未成年子女，以免簽證或持停留簽證入國者，得逕向內政部移民署申請居留。

十七、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30日以內，向居住地所屬縣(市)的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30日以內申請外僑居留證。

十八、外籍人士如何申請創業家簽證？

答：內政部移民署「創業家簽證及外僑居留證線上申辦系統」(<https://coa.immigration.gov.tw/coa-frontend/four-in-one/entry/main>)於112年7月1日正式上線，申請人僅需透過該系統提出線上申請，經移民署初審及獲投審會核准後，系統將以電子郵件發送「繳驗護照通知單」予申請人，申請人即可持應備文件至其選擇的送件地點，包含本局、外交部四辦及各駐外館處等擇一進行簽證審查。通過審查後即核發創業家居留簽證，大幅縮短辦理時程並簡便相關手續，便利外籍創新創業人士來臺。

另為方便外籍人士瞭解來臺相關手續，我政府亦成立「Talent Taiwan國際人才服務及延攬中心」(<https://talent.nat.gov.tw/?lang=zh>)提供各類諮詢服務。

十九、外籍人士該如何申請醫療簽證來臺就醫？

答：外籍人士患有經衛生福利部公告得於我國接受醫療服務的疾病者，得備妥簽證申請表、6個月內2吋白底彩色照片2張、護照正本及影本、財力證明(例如銀行存款證明或與我國醫療機構達成的付款協議)、國外醫院診斷證明、國內醫療機構療程安排及說明書、來回機票及簽證規費等向我駐外館處提出申請。必要時我駐外館處將要求申請人面談。詳請參考本局網站公告：<https://www.boca.gov.tw/cp-400-173-af7fc-1.html>。

※關於文件證明

二十、請問領務局辦理的文件證明範圍為何？

- 答：(一) 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。
- (二) 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)須經外館驗證，另外國的學歷證件亦多被要求須經過驗證，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」項下的說明)
- (三) 本局依法僅驗證經國內地方法院公證處及民間公證人(國內製作的文件)、我國駐外館處領務人員(國外製作的文件)及外國駐臺使領館或外國政府授權的代表機構簽章的文件。



二十一、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：（一）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」項下的說明）。茲以柬埔寨文件證明程序為例，我國在柬埔寨並無駐外館處，該國的領務轄區係劃歸我駐胡志明市辦事處負責，故柬埔寨文件須先經其外交部驗證後，再將該文件送至柬埔寨駐胡志明市總領事館複驗，再送至我駐胡志明市辦事處驗證柬埔寨總領事館職官簽字，始完成柬埔寨文件由我駐外館處驗證的程序。

（二）各駐外館處依實務情形訂定兼轄國文件的前置驗證程序，相關驗證程序或有不同，詳細情形請參考各駐外館處網站說明。

二十二、旅外國人如何辦理為處理國內不動產買賣、贈與及抵押等的授權書？授權書的效期多久？

答：（一）授權人應持有效的身分證明文件親至鄰近的駐外館處辦理，倘須以中文姓名申請，須提示中文姓名身分證件（例我國護照或身分證）。倘授權人因故無法親至駐外館處申辦時，授權人可先向當地公證人或其他有權機關證明授權書上授權人的簽字屬實後，併有效身分證明文件委託他人（應另出具經公證的委託書）或郵遞申辦（僅部分駐外館處受理郵寄申請，申請人允宜先與駐處確認此節）。倘駐外館處無該公證人或有權機關的簽字、鈐印可供比對，得要求授權人將該文書先送至有簽字及鈐印樣本可供比對的主管驗證機關證明後始予受理。

（二）授權書為授權人與被授權人間的委任契約，委任契約的授權期間應由當事人自行決定，行政機關無權予以限制，惟為避免授權期間太長可能造成困擾及疑義，授權人宜訂有合理的「授權期間」以維自身權益。

二十三、領務局或駐外館處可以幫忙翻譯國外文件嗎？如何驗證國外文件的中文譯本？

答：本局或駐外館處的文件證明業務依規定係為驗證文件，依法並無幫忙翻譯文件。國外文件持回國內使用需否翻譯成中文，應視文件需用機關的規定。

（一）倘申請人已在國內，且原文文件已經我駐外館處驗證，則有關中文譯本的認證事宜，可向國內地方法院公證處或所屬的民間公證人申辦。

（二）倘申請人在國外欲持已完成驗證的外國文件，向我駐外館處申請中文譯本驗證，申請人應自行備妥中文翻譯本後，1. 將該中文譯本先送請領務轄區當地公證人或主管機關公證、認證或驗證；或 2. 親自於我駐外館處領務人員面前，於譯本上簽章聲明翻譯內容屬實，再併附原文件向我駐外館處申請原文件暨中文譯本的證明，駐外館處係驗證中文譯本上該等機關、人員或申請人簽章屬實，不負責審核中譯文。原文件未經驗證，不得僅申請中文譯本驗證。

※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>）





提供各種旅外安全資訊宣傳品供民眾索取



於出入口手扶梯間設置公佈欄宣導本局重要領務資訊



提供網路預約申辦護照民眾於公共事務機辦理報到取號及列印簡式護照資料表，縮短等候時間



本局同仁協助民眾簡式護照資料表檢驗，節省民眾修改或重填資料表的時間



設立刷卡繳納本局護照規費的窗口



設立AED自動體外心臟除顫器



設立博愛座填表區



設立晶片護照查驗機

□□□□□

縣市

市鄉鎮區

路街

段

巷

弄

號

樓

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 啓

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

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



民眾意見書

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。謝謝您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。謝謝。

外交部領事事務局 敬啓

1、請問您這次申辦何項業務？

護照 簽證 文件證明 其他 _____

2、請勾選是否回覆？（未勾選視為『不需』回覆）

不需回覆 需回覆（未填寫真實姓名及聯絡方式者，恕不予處理）

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
電話		E-mail	
地址	□□□□□		
洽公日期	___年___月___日(下午□/上午□)	洽公櫃檯號碼：	_____

您的指教和建議：



填表日期：

同洽公日期
___年___月___日



外交部領事事務局為民服務白皮書

第25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114年3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

GPN：2008600191

ISSN：1812-3120

