

# 親愛的，我把申請案搬到雲端了！

## 移民署開放「雲端資訊服務境外人士線上申辦系統」

文 / 國際及執法事務組視察 鄭翔徽

圖 / 駐香港辦事處移民工作組秘書 盧正雄、駐胡志明市辦事處秘書 林志偉、駐多倫多辦事處移民工作組 秘書 鄭宇宏

### ◆ 迎接數位化服務來臨

以往旅居海外大陸地區人民申請來臺觀光及港澳居民申請入臺證時，受限於部分國家幅員遼闊，須忍受舟車勞頓或冒著個人證件可能在郵寄途中遺失的風險，向我國駐外館處提出申請，而以書面審核申請案，也必須花費不貲的行政成本。自本署於106年3月28日開放「雲端資訊服務境外人士線上申辦系統」（以下稱境外人士線上申請系統）那一刻起，本署跨越國界的數位化服務正式來臨，也為境外申請人帶來福音！

「境外人士線上申請系統」是本署第一套以G to C（Government to Customer，政府對民眾）概念建置的境外申請系統，提供旅居海外申請人更便捷的申請管道。自填寫申請資料、查看案件進度、信用卡繳費至列印許可證，全程均以數位處理，除了降低行政成本、以網路取代馬路外，也落實節能減碳、愛地球之綠色環保理念。



海外華文媒體報導「境外人士線上申請系統」。

### ◆ 科技來自於人性 服務源自於用心

線上系統最大的困難，在於如何克服地域及時差限制，創造滿足外部顧客（申請人）及內部顧客（審核人員）需求的雙贏機制，並兼顧把守國境安全及服務品質原則。為了達成工作目標，本署工作團隊歷經多次會議討論，絞盡腦汁，模擬各種情境，並且透過先期試營運，網羅各類問題，並用心地解決。例如：為了避免申請人不知如何解決系統操作上的問題，除了電話客服，也提供線上文字客服，解決時差問題，讓申請人與客服人員即時溝通。雖然目前尚無24小時服務機制，申請人仍然可以透過文字留言方式，由客服人員於上班時回復。

然而，真正的考驗是正式營運後才開始。面對散佈於全球各角落的申請人已經習慣與「真人」互動的申請模式，要如何讓申請人接受與審核人員以系統互動及溝通，是一大挑戰。於是本署派駐於全球27個據點的移民秘書，成了最佳「親善大使」，每



駐多倫多辦事處秘書鄭宇宏（左）接受加拿大 ROGER OMNI 電視臺主持人李維（右）訪問，介紹本署境外人士線上申請系統。

位秘書無不使出渾身解數，透過發布新聞稿、接受平面及電子媒體訪問及辦理說明會，賣力地介紹這項措施，只差沒比照偶像明星辦「握手簽名會」了！

### ◆ 初啼試聲 成果顯著

上線之初，各式各樣的問題如雪花般飛來。為了系統永續經營，工作團隊也設計了滿意度調查。例如申請人反映上傳證明文件的說明文字不夠清楚，工作團隊便化身為「小編」，逐字推敲修改，以克服文字解讀之差異。而問卷調查的數據也提供實用的資訊，包含：使用者多屬於年輕世代，年齡多介於20歲至29歲、使用時間主要是下午時段，另外申請人也表達希望線上繳費管道能更多元。雖然申請人對系統整體滿意度高達9成，但要做，就做到最好！那1成不滿意的批評與指教，可是系統進步的原動力呢！

106年3月28日系統上線後，駐外館處為民服務品質有顯著的改善。因為「瘋臺灣」熱潮襲捲香港，申請來臺觀光的人數不斷攀升，駐香港辦事處服務大廳更是人聲鼎沸，甚至同仁還得提前上班在服務大廳發號碼牌，維持申請秩序，忙的不可開交。而現在申請人不必再頂著烈日驕陽前往辦事處大排長龍，任何時間，在家裡也可以輕鬆完成申請；櫃檯服務人員也可以針對需要臨櫃受理的申請案，提供更優質的服務，共創雙贏。



境外人士線上申請系統上線後，駐香港辦事處移民工作組櫃檯服務再升級！

### ◆ 有「溫度」的服務

隨著人工智慧浪潮來臨，E化服務平臺之建置雖非難事，但有「溫度」的服務卻非人工智慧可以完全取代。本署秉持以「人」為本，用心串連每個環節，建構全天候不打烊的服務平臺，無論申請人

在哪個時區，均得以利用24小時虛擬櫃檯提出申請，為邁向寶島觀光踏出第一步。本署希望藉由此項便利措施，增加旅居海外大陸地區人民申請來臺之便捷度，促進我國觀光經濟發展，也期望在申請人尚未入境前，先行感受臺灣最美的風景之一——高效率的服務！■



駐胡志明市辦事處移民秘書林志偉(左站立者)向駐地旅行業者介紹境外人士線上申辦系統。

### 《小叮嚀》

「雲端資訊服務境外人士線上申辦系統」相關資訊：下列駐外館處領務轄區之申請人得透過線上申辦系統來臺：

- (1) 亞洲：駐日本代表處(東京)、駐大阪辦事處、駐韓國台北代表處(首爾)、駐新加坡代表處、駐越南代表處(河內)、駐胡志明市辦事處、駐泰國代表處、駐馬來西亞代表處、駐印尼代表處(雅加達)、駐菲律賓代表處、駐印度代表處(新德里)、駐緬甸代表處、駐香港辦事處、駐澳門辦事處。
- (2) 北美洲：駐美國代表處(華盛頓哥倫比亞特區)、駐紐約辦事處、駐洛杉磯辦事處、駐舊金山辦事處、駐邁阿密辦事處、駐溫哥華辦事處、駐多倫多辦事處。
- (3) 南美洲：駐巴拉圭大使館。
- (4) 歐洲：駐英國代表處(倫敦)、駐法國代表處。
- (6) 非洲：駐南非代表處(普托利亞)。
- (5) 大洋洲：駐奧克蘭辦事處、駐雪梨辦事處。

旅居海外之大陸地區人民申請來臺觀光網址：

<https://coa.immigration.gov.tw/coa-frontend/overseas-foreign-china>

港澳居民申請入臺證網址：

<https://coa.immigration.gov.tw/coa-frontend/overseas-honk-macao>