



本署移民資訊組組長施明德，民國98年8月，由外交部調任本署，因應年初剛發生的機場國境查驗系統大當機，立即面對此一空前危機的救火工作，而研擬有效資訊計畫、進行資訊系統全面更新，避免大當機事件再次發生，更是接手資訊工作當下的首要任務。

文 / 移民資訊組 組長施明德  
圖 / 秘書室 秦姿宇

# 服務的磐石

## 要改造的不只系統，更是服務流程

**在** e化時代，資訊系統已成政府勤業務的基石，如何進行資訊系統的前瞻規劃及全面管理，是重要課題。面對資訊系統的規劃，應從「策略、技術、人力」三方面思維著手。

「策略面」而言，就是「移民資訊系統的改造不是單純改造系統，而是思考如何運用資訊化過程改造服務流程」。記得5年多前，外勤人員常流傳一句「早上出門搶車子，晚上回來搶電腦」，因為早上出門查緝、訪談需要車輛，回到隊部需要電腦打報告。我因此多次在會議中呼籲，資訊組可以提供足夠的電腦做到一人一機，但「電腦不是打字機」，各單位應從流程改造的策略思維，重新提出需求。

其次，就「技術面」而言：只要原有系統架構、資料庫不變，單只完成一項資訊系統更新並不難。但若期望策略上運用資訊更新的機會，進行服務流程改造，那技術上就需進行大改造！過去移民署業務不斷有創新，就是依靠資訊技術的4化創新而來：「自動化、Web化、行動化、整合化」。

# 從e化立基

## 服務升級，運用資訊技術4化創新

所謂4化創新，首先「自動化」是利用資訊科技取代人力，如國境查驗「自動通關系統」；其次「Web化」是建置網路申請平台，用虛擬櫃檯代替人工收件，如「大陸及港澳來臺網路申請平台」、「港澳居民網簽」等；其三「行動化」是將資訊變為可攜服務就可以帶出場，如服務站「行動服務列車」、專勤隊「e指通行動查緝」、國境大隊「行動查驗系統」；其四「整合化」是對內整合跨單位服務流程，讓系統無縫銜接，如將外人來臺居留申請業務整合在一套「入出國及移民管理系統」共同作業，而查緝及收容業務使用「非法移民管理系統」共同作業，對外跨越機關界線，透過資訊介接串接服務，讓國境安全管理能夠全年無休、24小時不打烊。對外與其他機關系統介接，達成一次收件全程服務，如陸客團，當旅行社將資料送入網路平臺後，由平臺主動介接觀光局稽核系統，一處收件同時完成兩機關作業等。

最後，從「人力面」思考，資訊系統再進步，還是需要靠「人」使用，人絕對比電腦聰明，但會有惰性，明知有很大改善空間卻習於不改變。因此，資訊化過程最重要的是「溝通」、「耐心」、「鍥而不捨」。

## e-gate快速通關，APIS/APP強化國安 推動陸客網路申請，業務改造典範

自民國98年以來，移民資訊組先後推動的重大資訊計畫，包括：「入出國及移民資訊再造計畫99-102年度」、「外人生物特徵蒐集及管理計畫102-104度」、「新住民資訊素養計畫102-104年度」、「移民資訊雲端發展計畫104-106年度」，在各級長官指導協助下，運用推動前述計畫的機會，將最新資訊化思維逐一落實到移民署各項業務改造。

為因應機場查驗系統大當機，提報「入出國及移民資訊再造計畫」，本計畫首要目標是汰換已使用超過12年的資訊系統及陳舊網路設備，採用服務導向(SOA)的新資訊系統架構，全面更新使用超過20年的入出境查驗系統。於100年3月完成第一個自動通關系統(e-gate)於金門水頭碼頭試營運，民眾使用e-gate通關快速方便，並陸續於高雄小港機場、臺北松山機場及桃園國際機場完成45座e-gate建置。同時各機場、港口新版查驗系統也陸續轉換更新，此一系統上線，解決查驗系統老舊，隨時可能當機風險，並於各重要機場、港口建置緊急查驗系統，強化國境查驗線服務不中斷。

除查驗系統及e-gate的建置外，自100年底完成國內外航空公司航前旅客資訊系統(APIS)、航前旅客審查系統(APP)建置，更使我國國境查驗向前跨越一大步，此一系統為我國加入美國免簽國談判項目中之重點項目，APIS建置完成使出入國旅客資料可預先送至本署系統，經系統先期過濾管制，除可及早通報各航班旅客資訊外，對有疑慮之旅客可預先於入境前完成人力佈署，出境APP系統為各航空公司與本署查驗系統直接連線，旅客至航空公司櫃檯劃位時，透過雙方資訊系統，即時查核旅客身分，防止管制對象出境的預警系統。

自動查驗通關系統(e-gate)是採用電腦自動化方式，結合生物辨識科技，讓旅客可以自助、便捷、快速的入出國，一旦完成註冊，即可快速通行有自動查驗通關系統之機場、港口。除增快通關速度外，以生物科技過濾旅客身分，讓查驗工作更有效率且落實，以科技取代人工查驗，有效提升國家形象，目前美國、澳洲、日本、韓國、新加坡、香港等也有類似自動查驗通關的服務。

近年來兩岸關係和緩，陸客來臺業務快速變動下，特別是急速成長的陸客觀光業務，主要是藉由100年6月建置完成大陸及港澳地區人民來臺申請平臺。本項系統堪稱運用資訊系統改造業務典範，當然一項新業務推動網路化申請過程，會面臨一連串待解決的問題，例如申請書填寫、證明文件如何輸送、審核人員審案的依據為何？規費如何繳納、如何產生收據、案件如何退補件、入臺證照如何印製、核發、系統操作介面為何？發生系統問題時如何因應等等，再再都等著系統設計者去一一克服。而本署「大陸及港澳地區人民來臺申請平台」從開發之始至第一階段功能完成及上線，前後僅8個月，從第一個申請案到「陸客團件申請、陸客自由行等業務」全面使用網路申請平台，前後不到3個月。目前本項系統服務對象已涵蓋所有陸客來臺短期停留業務，每日平均受理案件，由系統初期2千多件，成長至今約16,000件，每年光是入臺證規費收據印製成本就節省1億元，尚不含節省的人力及時間成本。面對兩岸政策的快速調整，本項資訊系統，必須因應業務變化及提供業務更大的發展空間及彈性。

未來移民署資訊系統將面臨如何落實業務「顧客導向」的思維，面對快速成長的業務量，必須將現行資訊系統解構，改以服務對象重新思考。系統的更新再造不會停止，只要能一本「成功不必在我」、「有過當自省」初表，相信改造一定會成功，最後就會收到成功果實！

