



國際機場協會 (ACI) 公布之101年度第4季機場服務評比，在全球194個機場，移民署國境事務大隊評比項目「出境證照檢查等候時間」、「檢查人員是否有禮貌及樂於助人」獲第7名及「入境證照查驗服務」獲第12名，顯示移民署服務品質持續提升，並獲得國際肯定。

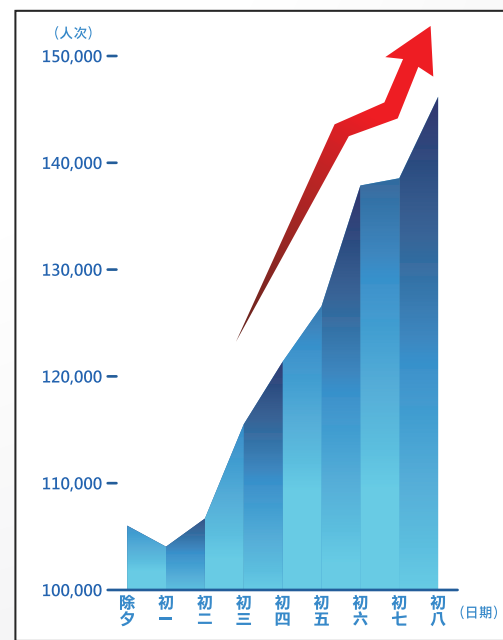
站在國境最前線

文：國境事務大隊科員 連碧芬 圖：國境鑑識調查隊副隊長 康慶年 秘書室 郭儒謙

證照查驗旅客倍增

近年來，政府開放大陸觀光、兩岸直航、陸客自由行及推展國際旅客來臺觀光，入出境旅客量逐年攀升倍增。今(102)年農曆春節難得有9天假期，國人紛紛把握機會攜家帶眷出國旅遊，加上海外僑民及臺商返鄉過年，春節期間入出境人數再度打破歷史紀錄。統計資料顯示，全國各機場港口入出境最高單日人數高達14萬3,344人，比平日多出近1倍的旅客量，其工作壓力與體力負荷非一般人能想像。

為維持高標準的國境安全與服務品質，移民署國境事務大隊雖然事先規劃勤務，全體總動員支援查驗，每日即時監控入出境旅客量，但是24小時不間斷的勤務，待勤時間休息不到5個小時，仍讓所有證照查驗同仁跟深夜紅眼班機旅客一樣，累到雙眼都紅了。儘管如此，同仁依舊保持親切微笑，雙手贈送新春小紅包給旅客，不忘道一聲「新年快樂」，讓旅客感到相當溫馨。



▲ 102年農曆春節期間旅客量倍增攀升



▲ 新版入出境查驗章結合書法大師題字，兼具防偽與藝術風



▲ 鑑識調查隊黃建勳(上)利用高科技儀器守護國境大門；桃園國際機場證照辨識達人殷秋平(下)靠著機警與智慧破獲多起冒用護照案件

啟用新版查驗章戳

入出境查驗章戳象徵著國家主權，也是旅客入出境的證明。為防止人蛇或人口販運集團不法偽刻查驗章，移民署國境事務大隊定期更換查驗章，今年大年初一(2月10日)啟用新版入出境查驗章，讓章戳化身為藝術大作，由書法名家董陽孜女士題字，兼具防偽與藝術特色。當旅客看到「中華民國」、「入境」及「出境」等字樣以中文書法墨寶呈現，覺得相當具有創意，頻頻表示讚賞，露出驚喜的表情。

近年來，移民署國境事務大隊陸續成立了鑑識調查隊及入出國查驗監控隊，將科技結合資訊安全、加強證照查驗訓練及實施護照查驗偵測。農曆過年期間，除了講求效率外，鑑識調查隊更身負重任，隨時待命接辦第一線人員查獲的不法案件，進行偽變造或冒領護照等鑑識工作。今年通關旅客量雖較去年成長，但眼尖的查驗人員仍查獲數起塗改護照基資頁或查驗章案件，展現執法專業。

國境安全專業效率

臺灣大學外文系畢業的甜姊兒殷秋平已在桃園國際機場服務4年，曾榮獲證照鑑識達人、最佳年度移民官及桃園機場服務楷模三大獎項，迄今無人打破紀錄，堪稱國境最佳得獎鐵人。面對24小時繁重的勤務，殷秋平謙虛表示：「專注、效率、專業」是她的工作心得，檢查旅客護照，首重專注力，從旅客排隊的小舉動就開始觀察，運用親和力，技巧性詢問入出境問題，展現十足的專業能力。

有次執行查驗工作，殷秋平眼睛餘光發現某位旅客突然插隊，神色略顯緊張，當下就鎖定該旅客為嫌疑對象，沒想到這名旅客護照沒有出境章，電腦又查不到出境紀錄，回答不出何時出國？殷秋平隨即將這本可疑護照交由幹部處理，仔細調查發現這名旅客係冒領護照出國，顯見講究國境安全的證照查驗工作，透過最佳移民官殷秋平的故事，更凸顯其專業與不凡。