

# 移民

月刊



多元文化新移民  
福爾摩沙新故鄉

IMMIGRATION MONTHLY

2010 SEPTEMBER VOL.9

2010年防制人口販運國際工作坊

「五燈獎」反映民眾滿意度

收容所的齋戒月

捏個爸爸送爸爸

姊姊妹妹向前行

緣來就是妳



## 2010年 防制人口販運國際工作坊

International Workshop on Strategies for Combating Human Trafficking

# 2010年

## 防制人口販運國際工作坊

文 / 移民事務組視察 張豐茂

圖 / 陳思維



馬總統於閉幕式中向全場來賓致詞

移民署主辦的「2010年防制人口販運國際工作坊」，9月1日上午9點在臺北市福華文教會館一樓前廳舉行，與來自15個國家的2百多位學員，展開一場不分國界、跨越機關的討論。藉由經驗分享以強化國際交流，合力打擊人口販運，共同為追求人權平等的普世價值而努力。會中並邀請總統、行政院長、政務委員高思博、美國在臺協會處長司徒文、移民署署長謝立功等人及多位貴賓到場致詞。

### 分享防制人口販運的經驗及成果

防制人口販運工作，有賴跨部會的努力，與非政府組織及外國政府的密切合作。這次工作坊特別邀請到著名的國際反人口販運專家，澳洲尊嚴計畫非政府組織執行長 Ms. Nina Vallins 及國際反婦女販運聯盟國際部主任 Ms. Bandana Pattanaik 等2人，就「性剝削」及「勞力剝削」2大議題，分享防制人口販運的經驗及成果；國內方面，邀請到臺北地檢署黃珮瑜檢察官，就她所曾經偵辦的陳太太跨國仲介賣淫案進行探討；以及審判人口販運案件經驗豐富的桃園地方法院

曾雨明法官，分享審判人口販運案件的個案研究，他建議「參審制」的概念，方法是從輔導安置機構中，選出參審人員，目標為保障人權及協助被害人進行訴訟，對司法機關釐清案情也很有幫助，會中引起熱烈討論。

### 追求人權保障與世界接軌

馬總統在致詞時，提到聯合國的「公民與政治權利國際公約」及「經濟社會文化權利國際公約」兩項人權保障公約，均在98年批准，他還特別強調支持聯合國防制人口販運議定書，目標就是要讓我國人權保障與世界接軌。整個活動在總統簽署防制人口販運共同宣言時達到高潮。總統帶領行政院長、內政部長、外交部長、法務部長、高政

務委員、勞委會主委、司法院刑事廳長、移民署署長、外國駐華機構及國內外反人口販運非政府組織等代表，共同宣示繼續推動國際交流合作，為這次國際工作坊劃下完美的句點。

人口販運戕害人權，無法見容於國際社會，移民署希望藉由這次國際工作坊，凝聚國內外有關防制人口販運的共識，以提升我國在防制人口販運方面的執行成效。未來將會在美國國務院防制人口販運評鑑「第一級名單國家」的基礎上，結合跨部會的力量，以落實人口販運防制法。同時透過國際間持續交流與合作，強化我國整體防制作為，讓我國成為亞洲打擊人口販運的標竿。



美國在臺協會處長司徒文 (William A. Stanton) 與出席來賓致意

# 「五燈獎」反映民衆滿意度

## 臺北市服務站 請民衆頒獎



外籍人士使用即時電子滿意度調查系統情景

文 / 臺北市服務站視察 張簡玟琴

圖 / 秘書室約僱人員 郭儒謙

服務態度及品質是政府極為重視的施政內容，移民署自96年1月2日成立以來，全省設有25個服務站，提供民眾就近辦理相關申請事項，因為負責外國人士、無戶籍國民及大陸人士停留、居留及定居等多項申請業務，移民署為維持優良服務品質以展現專業形象，特別針對收件量最高的臺北市服務站，從99年8月2日先行試辦即時電子滿意度調查系統。

### 即時反應民衆的滿意度

這套即時電子滿意度調查系統，是讓臨櫃洽公的民眾，可以就櫃檯上的滿意度按鈕選擇「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」等5種選項來反映服務感受，也因此被媒體稱為「五燈獎」。

當然，移民署這個「五燈獎」

系統是為提升顧客滿意而設，目標是針對不滿意的部分，進行即時解決；定期統計調查的結果，則可作為改進的參考。藉由風險控管的概念，激勵員工的服務士氣，以提升整體服務品質。因此，顧客如果有反應「不滿意」或者「非常不滿意」的情形時，監督系統會出現警示燈號，主管就會立即出面來處理問題，迅速解決現場民眾的不滿情緒或申辦問題，對提升移民署的服務形象，有很大的助益。

### 以客為尊 提升整體服務品質

雖然平時的在職訓練，已經強化移民署服務人員的專業知識、服務禮貌及工作效率等櫃檯服務所需要的職能。但是新設置這套「五燈獎」電子滿意度調查系統，仍然給服務人員添加了工作上的壓力，只是在「以客為尊」的服務思維裡，

服務人員不但不會引以為苦，反而視為一種良性的競賽，把爭取民眾的肯定，視為自我提升的契機。五燈獎也就隨著8月份最佳服務達人的產生，順勢成為民眾給服務人員頒獎的燈號。

正視民眾的期待，「五燈獎」不但帶給櫃檯員工壓力，連主管也感同身受，臺北市服務站主任林志民，除了隨時注意民眾的即時反映外，偶爾也會拿著「大聲公」到櫃檯前面唱號，順便協助申請民眾檢視應備文件，加速申請案件處理速度；服務事務大隊大隊長李臨鳳也會抽空到櫃檯觀察這項措施的運用情形。可以說，「五燈獎」所帶動的，已經不止是櫃檯的士氣而已，未來還會觀察辦理成效，擴大推展到各地服務站，以全面提升移民署的服務能量。





# 收容所的齋戒月

## 南投收容所隨俗供消夜

文·圖 / 南投收容所專員 賴淑怡

駐台北印尼經濟貿易代表處簽證部兼印勞專案小組主任藍銳等人至南投收容所關懷印尼籍受收容人。

移民署南投收容所目前收容約210名外籍人士，從8月11日開始至9月10日是回教的齋戒月(Ramadan)，約有50名信仰回教的受收容人自願齋戒，在這一段時間內，每天朝向麥加方向膜拜5次，日出後、日落前不進食、不喝水。

### 齋戒月的意義

齋戒是回教念、拜、課、齋和朝五項基本功課之一，對回教徒來說，齋戒月一方面是學習真理的日子，能淨化心靈。所有穆斯林在日出之後，不吃飯、不喝水，有的甚至連口水也不容許吞進肚子裏去，一直持續到日落後。因此，齋戒月是回教徒最重要、最神聖的節期，回教徒相信，穆罕默德就是在此時得到阿拉顯靈，領悟可蘭經的真理。

### 收容所的貼心關懷

移民署南投收容所為尊重不同的宗教信仰，方便回教徒做膜拜，配合齋戒期間的生活模式，特別規劃膜拜區，供齋戒穆斯林使用，針對回教徒日間不進食之習俗，於夜間提供麵包、乾糧或泡麵等食物，另請印尼辦事處提供可蘭經及印尼語書報雜誌，予受收容的回教徒誦讀。龍崗回教清真寺還特地送來麥片、奶粉、麵包及回教徒相當喜愛的椰棗，供齋戒的回教徒食用。齋戒的信徒，若需要特殊的坐息時間



，收容所也會配合彈性調整，讓受收容的回教徒，專心的齋戒。

### 尊重多元文化、宗教信仰的理念

目前，南投收容所收容7個國家的受收容人，各種信仰、膚色的人齊聚一堂，宛然是「小型聯合國」，對於各國籍的宗教信仰，南投收容所均秉持尊重多元文化、宗教信仰，並時常與慈濟功德會、回教清真寺、天主教新竹教區、基督教臺灣工業福音團契、中華信義神學院、越南外勞配偶辦公室等團體合作舉辦關懷活動，秉持「關心、關懷、服務」的精神，盡力協助待遣返的外籍人士安心等待返國。

回教齋戒月期間，南投收容所內的回教徒閱讀可蘭經及膜拜儀式。



新移民家庭參加「扭扭捏捏歡慶父親節」活動合影



謝署長與新移民子女一起參加捏麵人活動

## 捏個爸爸送爸爸

### 新移民子女「扭扭捏捏歡慶父親節」

文·圖 / 臺北市服務站專員 張家珍

移民署臺北市服務站為了關懷新移民家庭，於99年8月5日邀請臺北市（縣）外籍配偶、大陸配偶及其子女66名，與中華救助總會共同舉辦「扭扭捏捏歡慶父親節」活動，參加捏土、唱歌、跳舞等活動，提前歡度父親節，並讓新移民家庭的小朋友學習創作我國傳統童玩捏麵人，現場請來捏麵人專家羅紫正先生，教導50多名新移民子女捏出爸爸的臉譜，送給父親作為八八節的禮物，以增進家庭親子感情。

#### 捏法不一 心意相通

這項活動，由新移民媽媽和小朋友所組成的熱舞團揭開活動序幕，參加活動的小朋友年齡從3歲到12歲都有，每個人的捏法都不一樣，有些人著重爸爸臉上的皺紋，有些人想像了爸爸的髮型模樣，小朋友充分發揮他們的想像力及創作力，共同的特點是，在他們的心中早已深深刻印了爸爸為家庭辛苦工作而付出的臉龐，由小手捏出爸爸的臉譜，再送給爸爸當父親節禮物，特別含有不同的意義。

#### 多才多藝 氣氛甜蜜

參加親子帶動唱的小朋友當中，來自臺北縣埔墘國民小學3年級的劉德曜小朋友，多才多藝，除了會多國語言的天分外，現場用直笛吹奏「海角七號」主題曲「無樂不作」獻給爸爸，另外還有一位10歲的小女孩朱玉絢，會講5種語言，她和劉德曜合唱一曲越南歌「全家人」獻給爸爸，把歌詞翻成中文「爸爸愛我，因為我像媽媽，媽媽愛我，因為我像爸爸，我們全家相親相愛，分開會想念，相聚樂開懷。」溫馨的歌聲讓全場沉浸在父親節的甜蜜氣氛中。

新移民子女捏出心中爸爸的臉譜



# 姊姊妹妹向前行

文·圖 / 林麗蟬

我是一位遠從柬埔寨嫁到臺灣的女孩，是一位連一句臺語都不會講的新移民女性，連飯都不會煮的媳婦；也是一位連眉筆長得怎樣都不知道的女生，超級不喜歡讀書的學生。

我出生於柬埔寨的金邊市，小時候家裡經濟還不錯，爸爸是經營米廠的商人，媽媽是標準的家庭主婦。在我14歲那年，爸爸因為一場車禍喪生，後來經過媽媽朋友的介紹，認識了我先生，是緣份吧！我就這樣嫁到臺灣來了。

下飛機後，我對臺灣的第一印象是，哇！機場好大、好美、又好乾淨喔！這裡的一切一切對我來說都是很新鮮，心裡很確定自己會在這裡落地生根，所以我很認真學習如何融入臺灣的文化及學習臺灣的語言，努力做好媳婦的本分。我當然知道這過程一定很辛苦，光是臺灣人與臺灣人結婚問題就不少了，何況我們是異國婚姻呢！但不管遇到任何事情，我都未曾跟家人或朋友抱怨過，因為我覺得人與人之間

是要互相尊重及體諒的，只要自己是真心的對待別人，總有一天，別人也會感受到我的用心。

## 充實自我 回饋社會

時間就像按了快轉鍵一樣，一轉眼，兩年就過去了，女兒 Penny 和兒子 Eric 相繼到來。從他們的身上，讓我興起對自己人生的期望，也在他們身上，讓我看到自己的責任更沉重。我告訴自己，絕對不容許別人用異樣的眼光來看待我的小孩，但我也知道，光是自己想，是不會改變甚麼的，所以我一定要採取自我提升的行動。

首先，從我自己開始做起，要走出去，多吸收外界的知識及事物，要養成看書的習慣，內外兼具，這樣才不會和外界脫軌。但我又怕自己有時會懶散，於是用一張紙訂下「每天不管有多忙，都一定要看書30分鐘」的規矩。唯有這樣，才能提升自己的知識及人格，才有能力把正確的觀念教給我那兩個寶貝，進而更融入臺灣這個大家庭。

其次，我選擇早上空檔的時間去學校當故事媽媽，圖書館志工，或有時還會排時間帶學生出去做義剪，學著去回饋社會，因為我認為不求回報的付



作者(中立者)帶領美髮學生舉辦義剪活動

出是最珍貴的，也能讓外界知道我們新移民不是只能接受社會的幫忙，也有能力貢獻給社會。

## 持續學習 彩繪人生

現在的我，已經可以用流暢的臺語講故事給小朋友聽；現在的我，每逢過年過節都能為家人準備一桌豐盛的料理；現在的我，已成為美容美髮界的講師。更怪的是，居然會跑去讀大學，還當了幾年的班代，現在又準備要考研究所，連我自己也覺得不可思議。有說不完的自己，說不完的改变，總覺得在還沒來臺灣之前，自己的人生就像一張白紙一樣，到臺灣之後，才發現自己的人生有了180度的轉變，從一張白紙變成一幅畫，而且這幅人生的畫，是操控在自己的手上，端看自己如何著色，讓這張白紙變成美麗的一幅畫。

「一個人的成功，不應該在乎他擁有多少，而在於他能為別人付出多少。」我常常想起爸爸說的這一句話，非常認同這個觀點，並且努力去實踐。



作者(左)現今為美容美髮的講師

# 緣來就是妳

## 移民署VS海巡署 未婚同仁聯誼

文·圖 / 人事室專員 傅慧芬



謝署長與參加未婚同仁聯誼活動全體人員合影



謝署長與聯誼活動速配成功同仁一起合影

鑑於社會環境變遷、網路發達，「宅男」、「宅女」普遍增加，兩性間的互動減少，內政部也提出了提高結婚率的目標。因此，移民署特別規劃於99年8月21日星期六假日，邀請署內及海巡署未婚同仁，在大禮堂舉辦「緣來就是妳」聯誼活動。

年輕公務人員由於工作忙碌，加上朝九晚五的固定生活型態，無暇與異性交往，造成「孤男」、「寡女」的狀況愈來愈多，移民署為幫助有心想結婚的單身男女建立交友機會，特別舉辦這次活動。移民署報名人數24人，其中女性20人，男性4人；海巡署報名26人，其中女性6人，男性20人，另有3位同仁因為勤務因素，無法參加。但是當天還有6名海巡署的未婚同仁，主動到會場，表示希望參加這次的聯誼活動。總共吸引53人參加，參加人員平均年齡約30歲上下，正適婚年齡。

面對面的交談拉近彼此的距離

### 歡樂氣氛 互動熱絡

活動當天，移民署長謝立功特別扮成愛神丘比特，手持愛心弓箭，將愛的祝福射向未婚男女同仁以揭開序幕。而海巡署人事處程本清處長也陪同海巡署同仁前來關心，程處長在致辭中表示，移民署與海巡署未婚同仁聯誼，如能成就姻緣，夫妻間就有「白天抓到多少偷渡犯？」的共同話題，可以增加夫妻間的感情，這段妙語引來全場笑聲。

會場透過「愛的天使 Opening」、「迴轉壽司爭鮮問」、「甜甜蜜蜜來闖關」等活動促進兩性女互動。活動設計得很活潑，「支援前線」是依主持人的口令蒐集最多口紅印，還有「脆笛酥傳情」，是以嘴巴含餅乾棒，掛著橡皮筋接力，「呼拉我的愛」是男女手牽手，穿過越來越小的3個呼拉圈，為會場掀

起一陣又一陣的高潮，而肢體互動的遊戲，讓初次靦腆相識的男女，拉近了不少距離。聯誼活動在歡樂的氣氛中進行，讓參與的男女同仁在沒有壓力的互動中，增進彼此的了解，以獲得交流的機會。

### 速配成功 愛的祝福

活動直到當天下午3點結束，有6對男女同仁速配成功，謝署長還致贈金閃閃的情人對錶，並表示參加聯誼的未婚同仁，若能在半年內結成美眷，他將會送大紅包來祝福。參加聯誼的每位同仁都獲得海巡署致贈金莎巧克力1盒及本署人事室人員親製手工皂1枚，讓沒有配對成功的同仁，也能沾沾喜悅的氣氛。未來也會再舉辦此類聯誼活動，並以常態性活動來舉辦，讓移民署的未婚男女同仁有更多的機會認識異性。





# 內政部入出國及移民署網路申辦服務

National Immigration Agency, Ministry of the Interior

## 入出境作業 e 進化

99年9月1日起，港澳居民網路申請入臺許可，可自行列印許可同意書，併香港或澳門護照查驗入出境，免再換證及收費。

詳情請參閱 <http://nas.immigration.gov.tw>

### 活動花絮



2010.06.07 高雄縣服務站主任及移民輔導專員與參與螢火蟲課程新移民家庭合照



2010.08.20 謝署長頒發本署中英文標語命名得主獎項



2010.08.20 謝署長邀請智融集團施振榮董事長蒞署演講「品牌臺灣 人人有責」



2010.08.18 謝署長訪視雲林廠家向泰籍勞工宣導防制人口販運



2010.08.13 謝署長與駐台北以色列經濟文化辦事處新任代表 Simona Halperin 會晤



2010.06.14 臺南縣服務站舉辦外籍與大陸地區配偶社區美髮義剪活動



2010.08.23 謝署長與台北市美國商會、台中市美國商會及澳紐商會代表座談



2010.08.18 謝署長與參加親子活動同仁眷屬合影

發行者：內政部入出國及移民署  
發行人：謝立功  
編輯委員：何榮村 張琪 胡景富  
李臨鳳 張素紅 張琬宜  
施明德 黃順超 唐敏耀  
鐘景琨 林興春 陳達焯  
詹素景 羅仕郎

封面題字：歐豪年  
主編：黃鶴仁  
執行編輯：徐俊賢  
視覺編輯：陳思維  
編輯小組：藍慶煌 曹顧齡 蘇慧雯  
高景彬 邱曉蘋 林弘傑  
蘇琳敏 王嘉偉 黃幼蕊  
徐健麟

發行地址：10066臺北市中正區廣州街15號  
網址：[www.immigration.gov.tw](http://www.immigration.gov.tw)  
電話：(02) 2388-9393  
廉政專線：(02) 2370-1710  
傳真：(02) 2361-1598  
創刊日期：中華民國99年1月20日  
出版日期：中華民國99年9月10日  
印刷：忠仁印刷文具企業有限公司

中華郵政臺北字第1604號執照登記為雜誌交寄

歡迎本署同仁踴躍投稿，以1,000字為限須附照片並請另以電話通知確認。

聯絡單位：秘書室編審及檔案科  
聯絡人：徐俊賢  
電話：(02) 2388-9393 #2722  
投稿信箱：3141@immigration.gov.tw