

# 運用資訊科技精進自行收納收款作業－以移民署證照費收入作業為例

內政部移民署（以下簡稱移民署）運用資訊科技推動線上系統申請發證自行收納彙解國庫之收入，免擊發收據，簡化申辦流程，除節省公帑及降低人力負擔外，亦減少紙張消耗，落實節能減碳政策，有效提升服務品質及行政效能。

鍾秀英、趙碧玉（內政部移民署主計室主任、專門委員）

## 壹、前言

移民署掌理外來人口入出國（境）管理事宜，依據「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」、「香港澳門關係條例」及「入出國及移民法」分別審理大陸地區人民、香港澳門居民、無戶籍國民及外國人入出國（境）、停留或居留許可之證件核發等業務，並依各類簽證規費收費標準，收取相關證

照費。近年來兩岸政經環境快速變遷，政府積極開放兩岸交流，於 97 年 6 月全面開放陸客直航來臺從事團體（第一類）旅遊觀光活動，另於 100 年 6 月開放陸客自由行，陸客來臺旅遊人次連年攀升，致使收取相關證照費作業量隨同遽增。雖自 105 年以後，陸客來臺人數出現減緩情形，但隨「新南向政策」計畫之推動，東南亞各國來臺觀光人次快速成長。

整體而言，國際旅客來臺人數仍呈現逐年成長趨勢（下頁表 1），為提升服務品質與行政效能，亟待藉由資訊科技替代傳統人工作業以爲因應。

## 貳、問題分析與檢討

### 一、狀況分析

移民署以往受理陸客申請來臺觀光業務，收件方式採用紙本作業臨櫃辦理。依據

「海峽兩岸關於大陸居民赴台灣旅遊協議」及「海峽兩岸空運協議」，須透過大陸及臺灣旅行社代辦申請，由臺灣旅行社持「陸客申請來臺觀光申請書」並檢附相關證明文件後，至指定服務站之專責櫃檯送件並繳交證照費，移民署審查通過後，核發紙本式入境證，整體作業方式耗時費力且耗用資源。

## 二、檢討改進情形

為節省人力、物力並加快申請及審核流程，移民署採取下列精進措施。

(一) 簡化申辦流程及人工作業，提供線上下載電子許可證及收據

因應陸客來臺人數逐年攀升而衍生之龐大申請案件量，移民署爰於 99 年開始建

置「大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統」，並自 100 年 6 月起推動「第一類陸客團體」及「自由行旅客」申請案件，採行線上申辦作業，由大陸組團旅行社備齊相關資料傳送至符合代送件資格之臺灣接待旅行社，由其核對資料無誤後，即可代申請人將相關書表文件掃描上傳線上申辦系

表 1 來臺觀光主要國家統計表

單位：人次

年度	中國大陸	港澳	日本	韓國	美國	歐洲	東南亞	合計
97 年	329,204	618,667	1,086,691	252,266	387,197	200,914	725,751	3,600,690
98 年	972,123	718,806	1,000,661	167,641	369,258	197,070	689,027	4,114,586
99 年	1,630,735	794,362	1,080,153	216,901	395,729	203,301	911,174	5,232,355
100 年	1,784,185	817,944	1,294,758	242,902	412,617	212,148	1,071,975	5,836,529
101 年	2,586,428	1,016,356	1,432,315	259,089	411,416	218,045	1,132,592	7,056,241
102 年	2,874,702	1,183,341	1,421,550	351,301	414,060	223,062	1,261,596	7,729,612
103 年	3,987,152	1,375,770	1,634,790	527,684	458,691	264,880	1,388,305	9,637,272
104 年	4,184,102	1,513,597	1,627,229	658,757	479,452	274,035	1,425,485	10,162,657
105 年	3,511,734	1,614,803	1,895,702	884,397	523,888	299,756	1,653,908	10,384,188
106 年	2,732,549	1,692,063	1,898,854	1,054,708	561,365	330,090	2,137,138	10,406,767

註：1. 本表觀光人次包含醫美、健檢及專業人士來臺等。

2. 本表僅包含來臺主要客源國。

資料來源：交通部觀光局。

## 專題

統提出申請，案件經審核通過後，臺灣接待旅行社於線上完成繳費，移民署即核發入境證許可電子檔，代申請人（臺灣接待旅行社）可自行以 A4 白色紙張彩色列印出境許可證及繳費收據，或將電子檔轉傳申請人自行彩色列印輸出，簡省套印及人工開立收據之相關經費與人力。

(二) 善用雲端科技服務平台，全面推廣線上申辦服務

為充分利用「大陸、港、

澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統」線上功能，101 年後陸續新增多項申辦業務，例如金馬澎小三通、來臺就學、從事專業參訪、商務、醫美活動及跨國企業內部調動等入境許可申請，並為擴增使用效益，移民署於 105 年推動建置「入出國及移民管理系統」（附圖），擴大外來人口來臺身分，涵蓋「外國專業人才申辦窗口平臺」、「外籍勞工」、「境外人士－三類觀光」、「境外人士－港澳居民短期停

留」、「外國與外僑、大陸與港澳學生」等各雲端線上申辦系統，以提供港澳地區居民、大陸地區人民以及外籍人士多元服務管道，申辦各項業務包含入出境、停留、居留或定居等項目，達成簡政便民效益。

(三) 透過電子化流程，以媒體（光碟）替代收據保存，落實無紙化作業

移民署推動「大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統」，於 100 年 12 月經審計部同意以媒體或清冊替代紙本收據第 2、3 聯送審，並自 105 年起推動「入出國及移民業務管理系統」後，全面落實免列印收據第 2、3 聯，改由每月於「入出國及移民業務管理系統」產製報表，以光碟作為媒體保存方式之媒介替代紙本自行收納款項收據作為原始憑證備查，減省實體憑證產製、送審及保存管理，大幅減少紙本消耗，落實節能減碳政策。

附圖 入出國及移民管理系統網站



資料來源：內政部移民署。

## 參、執行成果

### 一、加速審理發證，優化服務質量，提升行政效能

透過「入出國及移民業務管理系統」電子化作業，縮短業者送件與等待時間，提升申辦效率與強化審核機制，旅行業者全程於線上完成申請、補件、繳費、下載電子許可證作業，減省業者來回臨櫃辦理之交通及等待成本，且 24 小時線上申辦，並提供線上申請案件之審查狀態查詢功能等，也有利業者掌握案件進度，快速又簡便，發證時間由 5 個工作天縮減為 2 個工作天，大幅縮短取證時間，不僅提高效率，且提升服務品質及行政效能。

### 二、簡省開立收據之成本與人力

「入出國及移民業務管理系統」提供申請人自行列印電子收據及入出境許可證之便利性，取代原有傳統紙本許可證及收據，並以媒體（光碟）

替代紙本收據保存，縮減相關文件印製費用及人力負擔，經統計 100 年 6 月至 106 年止，如依受理民衆各項業務案件計算，免印收據第 2、3 聯及紙本許可證使用之特殊紙張成本推算，共計可減省紙張費用約達 3 億 2,237 萬餘元（表 2），達成節能減碳目的並擲節公帑。此外，亦有效節約列印收據所

需之碳粉、墨水匣、事務機器電費與耗損以及人工作業成本等，成果顯著，實具相當之效益。

### 三、節約保存管理成本及提升資料應用效益

移民署實施線上申辦作業以來，落實免印收據第 2、3 聯，改由每月於線上系統產生

表 2 移民署線上申辦作業核發之各類電子許可證、收據張數及減省費用統計表

年度	電子許可證		電子收據	
	張數	減省特殊紙張費用（元）	張數	減省 A4 紙張費用（元）
100 (6月至12月)	672,118	11,426,006	50,161	20,064
101	2,001,010	34,017,170	272,972	109,189
102	2,462,604	41,864,268	645,017	258,007
103	3,788,239	64,400,063	1,187,542	475,017
104	4,012,531	68,213,027	1,565,590	626,236
105	3,171,182	53,910,094	2,251,755	900,702
106	2,662,943	45,270,031	2,208,526	883,410
總計	18,770,627	319,100,659	8,181,563	3,272,625

註：1. 本表包含大陸地區個人旅遊、第一類觀光、第三類觀光、小三通、健檢醫美、專業交流、商務交流，港澳地區居民，外籍人士，外國與僑生、大陸與港澳學生等。

2. 以移民署採購 A4 影印紙平均每張 0.4 元推算，節省紙張共 818 萬 1,563 張，計節省 327 萬 2,625 元；以及過去核發紙本許可證時，須使用特殊紙張每張約 17 元推算，節省紙張共 1,877 萬 627 張，計節省 3 億 1,910 萬 659 元，共計減省紙張費用約 3 億 2,237 萬 3,284 元。

資料來源：內政部移民署。



## 專題

光碟資料檔替代紙本收據作為原始憑證備查及保存，大幅降低實體憑證儲存衍生之人工作業及存管成本。另移民署以光碟作為收據保存之媒介，每片光碟係以月份為區間，按日劃分檔案，使用微軟 EXCEL 程式於每 1 個儲存格內植入 1 項資料，按列帳、結帳、收據日期及字軌、收據編號序列編排，利於資料處理、分析、統計、管理及蒐尋等，應用層面廣泛，比如目前已採用以字軌方式匯集移民署各類證別每日收據，核對系統每日產製之收入日報表作為對帳方式，除大幅降低紙本收據之對帳成本，亦達到雙重勾稽效果。

### 四、保障財務安全，減少弊端發生

線上申請方式係由代理人臺灣接待旅行社於移民署「大陸、港、澳地區短期入臺線上申請暨發證管理系統」或「外國專業人才申辦窗口平臺」、「外籍勞工」、「境外人士—三類觀光」、「境外人士—港澳居民短期停留」、「外國與

外僑、大陸與港澳學生」等各雲端線上申辦系統提出申請，透過介接相關入口政府 e 平台於線上完成繳交證照費並由代理國庫銀行逕行收繳相關規費。收費作業增加線上轉帳繳費方式，使相關作業得以迅速及正確執行，降低人工作業錯誤發生機率，亦減少出納人員將現金繳納至國庫可能發生之財務風險，達成提高收款之正確性與庫款入帳之及時性，達成保障現金等資產安全之目的。

### 肆、結語

移民署受理民衆入出國（境）各項申請案件數量眾多、類別繁複、內容多樣性，運用資訊科技推動線上系統申請發證自行收納彙解國庫之收入，免擊發第 2、3 聯收據，簡化申辦流程，除節省公帑及降低人力負擔外，亦減少紙本消耗，落實節能減碳政策，有效提升服務品質及行政效能。未來隨著全球化趨勢，我國外來人口政策更加開放，移民署將廣續配合政策，檢修線上申辦系統，

擴大服務深度與廣度，建構友善外人環境，以提高國際人士來臺旅遊、參訪之意願，刺激並帶動國內景氣，優化政府施政。

### 參考文獻

1. 蔡政杰（2011）。大陸地區人民申請來臺觀光審核機制分析研究。內政部移民署自行研究報告。
2. 林奎霖、何祥麟（2014）。如何利用資訊流程改造提供國際人才更便捷的申辦服務之研究。內政部移民署自行研究報告。
3. 行政院內部控制推動及督導小組（2014）。政府內部控制之推動（第 2 版）。行政院主計總處電子書。❖