

出國報告(出國類別：其他)

內政部移民署
派員赴韓國前站註冊
出國報告書

服務機關：內政部移民署

姓名職稱：許科員芳瑜、孫科員詩婷、陳助理程式設計師正一

派赴國家：韓國

出國期間：107年6月26日至7月4日

目 錄

壹、目的.....	3
貳、執行前站註冊過程.....	4
參、心得.....	9
肆、附錄.....	13

摘要

鑑於我國與韓國雙方人民互動往來及觀光旅遊頻密，我立法院爰於去(106)年 3 月 20 日鄭委員寶清等 9 位委員於臨時提案中，請交通部及本署推動臺韓間互惠使用自動查驗通關合作。嗣經本署透過外交途徑及駐韓國移民工作組推動洽簽「臺韓互惠使用自動通關系統合作瞭解備忘錄(MOU)」事宜，獲韓方積極回應，並於本(107)年 6 月 27 日下午 2 時假桃園國際機場第二航廈入境迎客大廳，舉辦簽署 MOU 及啟用儀式。

為擴大宣傳效益及促使韓方相對提升予我方人民註冊通關便利，爰於本年 6 月 26 日至 7 月 4 日派遣 3 名人員赴韓辦理旨揭註冊系統測試及執行事宜等，比照現行本署註冊流程，於旅客申請註冊時，由註冊人員進行人別確認，檢驗護照真偽，必要時口詢其來臺目的無虞後，完成我國「自動查驗通關系統(e-Gate)」註冊工作，俾利渠等抵臺後即可使用我 e-Gate 通關入境。

本次赴韓執行前站註冊提出 8 項心得可供我方借鏡：

- 一、人性思考改變傳統
- 二、設備改善與更新
- 三、研發改良設備
- 四、註冊程序簡便
- 五、政府公權力處主導地位
- 六、與機場公司協力合作
- 七、入境嚴查之國際趨勢
- 八、重視員工的心聲與權益

壹、目的

一、計畫目標

- (一)推廣互惠使用自動通關：我國與美方於去（106）年11月啟用互惠使用自動通關，並持續推動與他國互惠使用自動通關，韓國係為第二個與我簽訂互惠使用自動通關MOU之國家，本次赴韓目的除辦理韓國旅客自動通關外，同時亦肩負推廣宣傳之任務，透過人員交流及駐點方式，釋出我對於互惠使用自動通關的高度重视，亦提升國際媒體曝光率。
- (二)學習韓國國境安全管理：韓國仁川機場人流管理、機場服務及查驗通關效能，向來有不錯的評價，駐點仁川機場期間可就近觀察，加上相關問題可即時提問，可充分瞭解其國境管理模式，以茲我方借鏡並激盪出不一樣的火花。
- (三)提供先進便捷的註冊服務：同步互惠使用自動通關，我方提供比韓方更友善的方式，於前站實施註冊使韓籍旅客更感便利與貼心，這是不一樣的臺灣力量延伸，本署克服了種種困難，完成了有史以來的第一次，除了留下深刻美好的回憶，也和韓國移民官員培植了跨國友誼。

二、計畫內容

- (一)出國時間：107年6月26日至7月4日。
- (二)活動地點：韓國仁川國際機場。
- (三)主要任務：推廣我與韓國互惠使用自動通關及辦理韓籍旅客使用我自動通關註冊事宜。

三、計畫執行人員

助理式設計師陳正一

科員許芳瑜

科員孫詩婷

四、行程（表一）

表一 出國行程表

日期	地點	工作記要
6月26日(二)	桃園機場→ 首爾仁川機場	飛抵韓國、拜會入出境管理局長官及瞭解註冊環境
6月27日(三)	仁川機場	辦理註冊、配合啟用典禮儀式回傳註冊影片
6月28日(四) 至 7月3日(二)	仁川機場	辦理註冊、發放宣傳摺頁、宣傳註冊、協調航空公司協助、7月2日另拜會入出境管理廳長
7月4日(三)	仁川機場→ 桃園機場	發放宣傳摺頁及宣傳註冊，返臺

貳、執行前站註冊過程

一、過程

(一)執行註冊地點：本次前往韓國註冊地點為仁川機場，為利旅客辦理後搭乘班機抵臺時即可使用，選在仁川機場出境大廳，惟受於場地協調取得不易，故未能安排於出境大廳顯眼處，為美中不足之處（圖1）。



圖1 我駐點仁川機場受理註冊地點

(二)拜會相關單位及人員：

1. 第 1 天(6 月 26 日): 韓國入出境管理及註冊中心人員接待午餐, 另安排拜會入出境管理局長官 (圖 2)。
2. 第 3 天(6 月 28 日): 為了增加註冊量, 與仁川機場長榮及中華航空駐場主任協調協助宣傳事宜。
3. 第 7 天(7 月 2 日): 完成當日註冊任務後與入出境管理廳長 S 君(Director General)見面, 廳長亦表達歡迎再度前往仁川機場進行交流及學習。



圖 2 我工作人員與韓方入出境管理局機場人員合影

二、工作紀錄

(一)設備安裝及測試 (圖 3):



圖 3 工程師(廠商)安裝及測試電腦

(二)每日系統檢測: 每日例行性進行註冊電腦、平板等設備檢

測，確保系統正常，有關檢測項目如下：

1. 確認 4G 路由器訊號：

本案韓國提供註冊地點，有多道牆壁屏障，訊號較為微弱，但仍可順利辦理自動通關註冊作業。資訊人員於開始註冊前先行檢查 4G 路由器燈號確認連線正常(圖 4)。

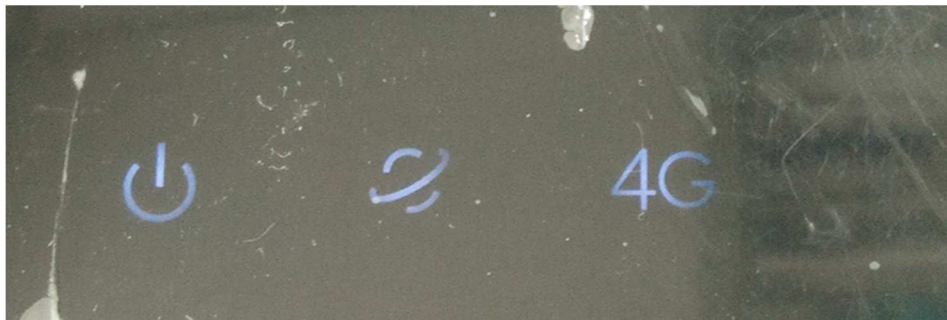


圖 4 4G 路由器訊號

2. 入出國查驗系統測試：

確認攜帶式行動註冊筆電可登入入出國查驗系統，執行「自動通關申請櫃檯查驗」，查詢已註冊測試資料是否正常。

3. 故障排除作業：

(1) 當攜帶式行動註冊筆電無法執行「自動通關申請櫃檯查驗」註冊時，資訊人員執行「自動通關申請櫃檯查驗【平板】」進行註冊測試，確認正常可測試，再由註冊人員續行註冊程序。

(2) 若 4G 路由器訊號異常(非顯示如圖 4)，將該路由器重新開機，讓 4G 路由器重新搜尋可漫遊訊號(與中華電信簽約之韓國電信公司)。

(三)執行註冊：

1. 註冊時間：07 時 30 分至 15 時 30 分。

2. 篩選註冊旅客：為利旅客順利使用自動通關及確保非一次性使用，主要以背包客、自由行的年輕人為主要招攬對象，在溝通上及教導使用 e-Gate 亦較容易上手。

3. 招攬及引導旅客註冊(發放宣傳摺頁)：前往航廈出境大廳招攬前往臺灣旅遊之旅客，製作大型海報吸引旅客注意，並向旅客解說及協調航空公司於櫃檯放置摺頁等方式，以達宣傳效果(圖5及6)。



圖5 機場出境大廳招攬旅客、航空公司櫃檯放置摺頁



圖6 仁川機場出境大廳招攬旅客辦理自動通關註冊

4. 執行註冊：辦理旅客自動查驗通關系統註冊，並填寫紙本申請書告知其使用及應注意事項(圖7及8)。



圖 7 辦理韓籍旅客註冊情形



圖 8 辦理韓籍旅客註冊情形

5. 協助完成電子 A 卡填寫：沒有協助或指導韓籍旅客填寫電子 A 卡，自我完成度幾乎為零(圖 9)。



圖 9 協助韓籍旅客填寫電子 A 卡

三、面臨問題及解決方式：

(一) 註冊地點部分：

1. 因旅客不熟悉機場環境，難以自行察覺正確註冊位置，必須由專人個別引導旅客至註冊地點。

2. 後經製做宣傳單(註明仁川機場註冊地點位置圖)，由本計畫執行人員於航空公司開櫃時，派遣人員於飛往臺北高雄航班之航空公司櫃檯出口處逐一發放宣傳，宣傳情形日見成效。

(二)旅客註冊部分：

後將宣導主力集中於韓籍年輕散客，並協請韓國移民官協助向機場員工宣傳我派遣人員於機場設有註冊櫃檯一事，註冊人數有明顯成長。

(三)航空公司配合部分：

經協調我國籍航空長榮(BR)及中華(CI)駐場主任協助放置摺頁及宣傳單於報到櫃檯，取代全時段持行動立牌四處宣導旅客之宣傳方式，宣導成效大幅提升。

四、數據統計(表二)

表二 每日註冊人數統計表

日期	6/27	6/28	6/29	6/30	7/1	7/2	7/3	合計
人數	13	13	25	67	51	42	67	278

參、心得

韓國仁川機場全然以人為核心價值的思考模式，用旅客及機場員工角度去思考，整體而言機場軟、硬體設施及人力資源充裕，穩定的軟、硬體設備及恰當的人力配置，達到有效、快速、安全的入出國查驗，經分析韓國仁川機場可供我借鏡之處有下列各點：

一、人性思考改變傳統：

韓方除去傳統以人力蓋印護照章戳，改以列印旅客簡易基本資料之熱感應紙(載明入境韓國旅客可停留效期)，於入境完成查驗時夾於護照交給旅客。韓方表示此方式優點有二：

(一)改善查驗人員長期蓋章造成的手部傷害。

(二)減少查驗人員翻找旅客護照內頁蓋章位置之時間，提升旅客查驗通關效率，亦可避免旅客不滿核章位置之爭端。

二、設備改善與更新：

韓國仁川機場為避免轉機旅客進入入境查驗區，產生誤入困擾，爰於第二航廈規劃明顯的動線分流，旅客易於辨別，減少轉機旅客因動線標示不清楚而誤經查驗入境之困擾。

仁川機場第二航廈查驗檯雖以面對旅客方式查驗，惟持續提升相關硬體設備之設置，如查驗櫃檯前設置阻隔下一位旅客的透明門擋，下一位旅客不易誤入(圖 10)。另為避免完成查驗旅客回流亦安裝封閉式落地玻璃牆，強化查驗線安全密度。

韓國設有與日本相似一體成型之查驗機臺，生物特徵系統於查驗人員刷旅客護照後即自動切換該國籍語音字幕，可大量改善查驗之不便性及節省旅客通關時間，更能貼近旅客需求。



圖 10 查驗櫃檯前設置阻隔下一位旅客的透明門擋

三、研發科技通關設施：

韓國自動通關機臺每座 1.2 億韓元，目前仁川機場第二航廈使用最新第四代機型，該機器能自動掃描旅客身高並移動對準旅客，無須由旅客墊腳或蹲低符合鏡頭高度，自動通關閘門改為前後交錯的設計，貼上軟墊條，避免旅客遭夾傷，並規劃將該機型全面推動於第一航廈使用(圖 11)。

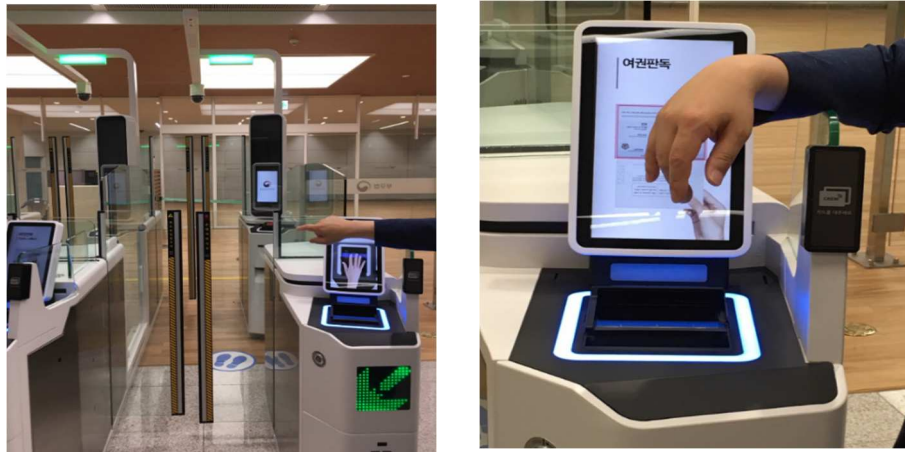


圖 11 韓國最新第四代自動查驗通關系統

四、註冊程序簡便：

韓國政府資料庫共享，除孩童、更換護照或是無法順利使用 SES(即韓國之自動查驗通關系統)出入境之旅客等情形才需要到註冊中心申辦，去年起凡年滿 19 歲以上之韓國人民，已領有身分證之國人無須另外申請註冊自動通關，戶政系統自動連接照片及指紋資料，領取護照後即可使用 SES。另外，韓方表示其投入相當大的資源及人力整合系統資料庫，並調查第一線查驗人員之實際執行需求與意見，納入後續規劃，自行投入研發再請廠商配合改良，此點值得我方參考。

韓國入境 A 卡只保留重要基本資料如姓名出生年月日等欄位及在韓地址(強調務必填寫欄位)，簡而易懂，十分友善，旅客較易自行完成填寫(圖 12)。

ARRIVAL CARD 入境卡(外國人用)			※ Please fill out in Korean or English. ※ 請填寫韓文或英文。		
Family Name / 姓	Given Name / 名	<input type="checkbox"/> Male / 男 <input type="checkbox"/> Female / 女			
Nationality / 國籍	Date of Birth / 出生日期 Y Y Y Y M M D D	Occupation / 職業			
Address in Korea / 在韓地址 (☎ :)					
※ 'Address in Korea' should be filled out in detail. (See the back side) ※ 必須填寫'在韓地址'。(參考後面)					
Purpose of visit / 入境目的 <input type="checkbox"/> Tour 觀光 <input type="checkbox"/> Visit 訪問 <input type="checkbox"/> Business 商務 <input type="checkbox"/> Employment 就業 <input type="checkbox"/> Others 其他 ()				Signature / 簽名	

圖 12 韓國入境 A 卡填寫欄位

五、政府公權力處主導地位：

歸納韓方仁川機場入出境管理廳廳長說明業管執行事項，係因其國情及公部門體制，政府機關於機場位居主導地位，機場公司與航空公司須全力配合政府公權力之執行，相較我國，機場公部門與機場公司及航空公司係屬互為協力單位，共同維護並執行航空保安範疇。

六、與機場公司協力合作：

結束註冊任務進行參訪時，深刻感受到韓國入出境航廈空間配置上是經過深思熟慮的，航廈之設計已將班機入出境旅客量納入考量，出入境安檢線及證照檢查所需的空間合宜，並與盈利之免稅購物範疇不相混淆，空間配置得宜，旅客享有安全快速的通關，才能讓機場公司與公權力單位共創雙贏。

七、入境嚴查之國際趨勢

各國都趨向入境謹慎，出境便利快速之目標，在韓國仁川機場除了強大的軟硬體設施外，亦有效分配人力，查驗人員未區分入(出)境隊，入境設有再審查辦公室，監控專責化遇有疑慮之旅客交付再審查，團隊合作審查旅客，並將調查工作如製作筆錄與口詢等項目進行分工，再審查辦公室旁即設有鑑識隊，能夠即時協助處理相關問題，人力配置作有效分工。

八、重視員工的心聲與權益

整體而言，韓國於固守國境安全之基礎上，仍可見其以「人」為中心，持續調整更新相關軟硬體設備及執行查驗之模式，上揭作為係兼顧查驗人員權益，優化內部人員工作環境，進而使旅客得以享有安全便利之通關服務，創造雙贏的局面。

附錄：自動通關宣傳摺頁

자동출입국시스템 e-Gate 이용시 주의사항입니다.

신속하고 편리한 자동 출입국심사를 마칠 수 있도록, 다음 안내사항을 확인해주시기 바랍니다.

- 모자를 벗어 주세요.
- 선글라스를 벗어 주세요.
- 마스크를 벗어 주세요.
- 영유아는 들어올 수 없습니다.
- 아동을 동반하여 들어올 수 없습니다.
- 2인 이상 함께 통과할 수 없습니다.
- 카트는 들어 올 수 없습니다.

신청은 1분 통과는 10초

e-Gate정보

내정부이민서
內政部移民署
www.immigration.gov.tw

e-GATE

한국 여행객 자동출입국심사 신청 소개

등록 자격 조건

- 한국 전자여권을 소지하고 관광, 출장 등의 목적으로 방문한 자
- 만17세 이상, 키 140cm 이상인 자
- 중화민국(대만) 입국 부적격 사유가 없는 자

등록 및 등록 해지 절차

- 우선 지정된 자동출입국시스템 등록 창구에서 등록하십시오.
- 유효기간 6개월 이상의 전자여권을 제시하여 주십시오.
- 신청인은 이민서의 신체정보(얼굴, 지문) 등록 수첩에 대해 동의 해야 합니다.
- 등록단계에서 입국 부적격 사유가 발견된 자는 등록 거부 및 자격 취소가 될 수 있습니다.
- 자동출입국시스템 신청 후 승인이 완료되면 여권 뒷면에 등록스티커를 붙여줍니다.
- e-Gate 등록 취소를 하는 경우, 직접 본인이 등록센터를 방문하여 등록 해지 신청을 하십시오.
- e-Gate 등록 후 여권을 재발급 받은 자는 재등록 해야 합니다.

자동출입국시스템 이용 방법

(오른쪽 페이지의 QR code를 스캔하십시오)

주의사항: 대만에 입국 할 때마다 이민서 홈페이지에서 입국신고서를 사전에 작성하여야 합니다.

주의 :
대만에 입국할 때마다 이민서 홈페이지에서 입국신고서를 사전에 작성하여야 합니다.

자동출입국시스템 (e-Gate) 등록 창구 위치 및 이용 시간 안내

송산공항 입국장 (2F) 출국장 (1F/2F)	매일 08:00 ~ 18:00 매일 08:00 ~ 18:00
박오월 공항(제1터미널) 출국장 (3F) 입국장 (1F)	매일 10:00 ~ 23:00 매일 06:30 ~ 22:00
박오월 공항(제2터미널) 입국장 (3F) 출국장 (2F)	매일 10:00 ~ 23:00 매일 06:30 ~ 22:00
타이중 공항 입국장 (2F) 출국장 (1F)	매일 09:00 ~ 21:00 매일 06:00 ~ 17:00
가오슝 공항 입국장 (1F) 이민서 출국장 커운터 (1F)	매일 08:00 ~ 22:00 매일 05:15 ~ 17:00
진먼수이투우 항구	매일 07:30 ~ 18:30
현행 이민서 등록 서비스센터	근무일 08:00~17:00

내정부이민서