

「旅行社護照團件視訊說明會」業者意見反映綜整及回應		
題號	問題/需求	領務局回覆
1	送件後，如何改抽急件辦理？	<p>已拿到回件收據者持原始收據洽服務台抽提。</p> <p>尚未拿到回件收據者，則洽收件股股長協助將欲抽提趕辦速件之案件脫離原送件包後(送件二聯單刪除此案)，再改送速件重新辦理。</p>
2	<p>問題件是否可提早通知補件，且工作天是否可依原送件日計算？</p> <p>客人有舊護照未附，以往外交部都是回覆補件，現在都直接退件辦理，是否不能再改變為補件即可，不要再退件重算工作日？</p>	<p>本局審理旅行社團件於收件時即發現有應備文件不齊或書表填寫錯誤等情形，循往例先退件待資料補齊或問題處理完畢後再重新送件；惟收件後始發現問題者則退問題件櫃檯，待補件完成後再回流程繼續製作。爰上述兩種情況處理程序有別係因發現問題之時間點不同所致，在此向各業者說明。</p> <p>另本局自4月12日啟動第二護製生產線以來，對於旅行社團件之回件速度已大幅加速審理。因應護照申辦量龐大，現行護製工作天已調整為10個工作天，本局針對旅行社團件回件時程亦同步調整為2日內(送件當日不算，隔日為第1天)回件。</p>
3	委任書若與業者於系統上傳之資料不符時，製作護照會以委任書資料	委任書視為護照申請人之本意，旅行業者應依據申請人所填之委任書內容，代為網路填表並上傳

	為主還是以上傳資料為主？	照片後打包送件。倘有委任書與上傳資料單純登打錯誤時，例如委任書填 CHANG 卻誤登為 CHNAG，本局將協助更改；檢附簡表者，則將退至問題件窗口由旅行社手動更正簡表後，再由本局協助更正。
4	打包送件後，才發現客人照片錯貼，該怎麼處理？	原送件旅行社業者可持收據向本局要求更換相片，但須另附照片錯貼報告書，以及人別正確之彩色實體照片 2 張。
5	客人改中文姓名，委任書欄位應如何填寫？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 改名：外文姓名重新音譯，外文別名欄位手寫「改中名，舊名列別名」。 2. 改名(同音不同字)：外文姓名欄位勾選同舊照，並手寫「改中名，發音相同」。 3. 已有外文別名於護照上 <ol style="list-style-type: none"> (1) 舊別名不保留：外文別名欄位手寫「改中名，舊名列別名，原別名刪除」。 (2) 原外文別名順推加簽於護照內頁：外文別名欄位手寫「改中名，舊名列別名，原外文別名加簽於內頁」。 (3) 保留原有之外文別名於護資頁，舊名加簽於護照內頁：外文別名欄位勾選同舊照，並手寫「改中名，舊名加簽於護照內頁」。

6	送件後，是否能儘速回件，因民眾隨時可能有需用身分證的需求？	自 112 年 4 月 12 起本局已啟動第二護製生產線，增開團件收件工作站，以加速處理龐大的旅行社團件申辦量，並預計送件後 2 日內(送件當日不算，隔日為第 1 天)回件。
7	有附簡表，是否可以不用附上實體相片？	是，同原本做法，得免附實體照片。惟黏貼實體照片係為於製作過程中倘有數位照片檔掃描不理想時，本局可使用黏貼隨附的實體照片協助再次掃描，避免退補件及節省時間。