2021 年 6 月 1 日
資料文件

立法會保安事務委員會

入境事務處在疫情下善用數碼科技提升服務

目的

本文件旨在向立法會保安事務委員會簡介入境事務處（下稱「入境處」）透過更廣泛應用數碼科技提升各項服務以便利市民，並配合政府應對 2019 冠狀病毒病疫情，減少非必要的社交接觸的主要工作。

背景

2. 入境處一直致力提升服務。在提供公共服務時更多運用資訊科技已成為全球的趨勢。此舉不僅可以透過提升生產力以改善為市民提供服務的水平及效率，還有助機構應付日益增加的工作量而無須相應增加資源。入境處提供的服務眾多，而且與市民的日常生活息息相關。作為其中一個經常與市民接觸的政府部門，入境處致力充份運用資訊科技及其他先進技術，進一步提升部門的業務表現及為市民提供精益求精的服務。

3. 在疫情下，保持社交距離和減少身體接觸更顯重要。為配合政府的公共衞生政策和回應市民對防疫措施的關注，入境處在過去一年積極調撥現有資源，為不同服務透過數碼科技加入「防疫元素」，其中包括：

(a) 電子及非觸式繳費；
(b) 「智傭易」服務；
(c) 電子簽證；及
(d) 非觸式自助出入境服務（下稱「非觸式 e-道」）。

電子及非觸式繳費

4. 自疫情發生以來，市民對保持社交距離及個人衞生的意識大大提高。政府亦積極鼓勵各部門與時並進，善用數碼科技應對疫情下的「新常態」。

5. 入境處一直致力推廣網上服務，並已推出十一類可於該處網頁辦理的服務，包括外籍家庭傭工（下稱「外傭」）簽證、身份證、旅行證件、出生及死亡登記，以及婚姻登記[1]。入境處並鼓勵市民在電子平台一站式完成遞交申請和繳費手續。例如，市民經入境處網頁或流動應用程式遞交香港特區護照申請時，可利用繳費靈或信用卡以電子方式繳付申請費用[2]。

6. 自 2019 年 5 月起，入境處亦已經陸續在申請香港身份證及旅行證件的服務櫃檯和自助服務站加入八達通電子支付方式。此外，為了進一步推動非觸式電子支付，入境處在 2020 年中啟動支援「轉數快」付款的開發工作，並在 2020 年 12 月在所有人事登記辦事處和分區辦事處引入「轉數快」電子支付系統，成為首七個接受「轉數快」付款的政府部門之一。市民可透過銀行或電子錢包營運商的手機應用程式，掃描相關的「轉數快」二維碼，在服務櫃檯和自助服務站以非觸式的方式繳付申領身份證及旅行證件的費用，過程簡單、方便、快捷。由 2021 年 1 月至 4 月，入境處已在電子平台、服務櫃檯和自助服務站處理超過 78 000 宗電子及非觸式繳費交易，佔所有繳費服務總交易量約 50%。

7. 入境處會繼續推廣電子及非觸式的繳費方式。入境處會在今年第三季開始起，陸續以「新一代個案簡易處理系統」（即「簽證自動化系統」、「協助在外港人、生死及婚姻、居留權決策支援系統」和「執法個案處理系統」），以取代日漸老化的現有「個案簡易處理系統」。該新系統讓市民在各辦事

---

[1] 入境處其他網上服務包括非永久性居民或旅客簽證、居留權、預辦入境登記、外遊提示登記服務、舉報違反入境條例罪行，以及索取入境處資料。詳見：https://www.immd.gov.hk/hkt/menu/online-services.html。

[2] 如申請人親身遞交香港特區護照申請，可以易辦事、劃線支票、現金、八達通（自 2019 年 5 月起）或「轉數快」（自 2020 年 12 月起）支付有關費用。如屬郵遞或投遞申請，申請人須寄交劃線支票。

處可選擇使用八達通或「轉數快」繳付各類有關出生、死亡及婚姻登記、申請簽證或進入許可，以及申請中國國籍等服務的費用。屆時，入境處所有繳費服務（包括網上服務、入境處流動應用程式、服務櫃檯，以及自助服務站）均會支援電子及非觸式方式付款，進一步方便入境處服務使用者（詳見附件）。入境處會繼續研究加入更多電子及非觸式繳費方式。

「智傭易」服務

8. 在 2020 年，入境處共接獲逾 30 萬宗外傭工作簽證申請，當中逾六成屬於續約為同一僱主繼續工作的申請。就這類的續約申請，一般而言，辦理簽證的人士在申請獲批後，必須親自或授權代表到入境處辦事處繳付簽證費和領取簽證。

9. 為方便辦理外傭簽證的人士，入境處在 2021 年 3 月 5 日推出「智傭易」服務，讓經網上遞交續聘外傭簽證申請的人士，在申請獲批後可使用電子及非觸式繳費方式繳付簽證費，並透過掛號郵件方式領取簽證。申請人無須親身到入境處辦事處辦理有關手續，既方便又省時，亦可減少出行和人群聚集。

10. 截至 2021 年 4 月底，共有超過 6 800 宗續聘外傭簽證的申請透過「智傭易」服務繳付簽證費和領取簽證標籤。「智傭易」服務推出後，透過網上遞交續聘外傭簽證申請的比例由服務推出前的 15%，上升逾一倍至 33%（截至 2021 年 4 月底），反映公眾對新服務的反應正面。入境處正計劃在本年中擴大「智傭易」的服務範圍至透過其他方式遞交（即經郵遞或投遞箱遞交）的續聘外傭簽證申請，進一步方便辦理續聘外傭簽證的人士和配合政府保持社交距離的措施。長遠而言，入境處計劃以電子簽證的方式，讓辦理外傭簽證的人士（包括新申請）無須前往入境處辦理手續（詳見下文第 11 至 13 段）。

電子簽證

11. 入境處計劃於本年底全面革新所有簽證申請流程，務求進一步提升服務效率。其中，入境處會開始簽發電子簽證，包括入境簽證和延長逗留期限的申請。屆時，簽證申請人可以透過網上或入境處流動應用程式完成整個遞交申請、付款及領取簽證程序。全面電子化的簽證申請服務讓申請人無須前往入境處辦理手續，減少人群聚集、保障公共衞生。由於涉及不同簽證類別，入境處會分階段實施有關安排，並適時向公眾發布有關資訊。

12. 電子簽證服務將為申請人提供一個嶄新的領取簽證渠道，取代現時的簽證標籤。在完成審批簽證申請後，入境處會以電郵通知申請人相關結果。申請人利用附載於電郵的連結，輸入個人資料作為通行密碼，並透過網上繳費服務繳交款項後，便可下載電子簽證（電子簽證會以 PDF 檔案形式供申請人下載）。簽證持有人可即時在該連結把電子簽證列印或儲存於個人流動電子裝置以便隨時查閱。有關安排讓申請人足不出戶便可取得獲批准的簽證，不但省時方便，更可減少人與人之間的接觸，入境處亦會保留現有遞交申請（即親身、投遞箱或郵遞）、付款及領取簽證的途徑（即親身或郵遞），供申請人選擇。

13. 電子簽證上除了載有現時簽證標籤上的個人資料外，還備有作防偽用途的二維碼，讓執法人員及航空公司職員等在有需要時可透過入境處流動應用程式快速掃描該二維碼，以核實電子簽證的真偽，並檢視相關簽證的資料。上述防偽二維碼以入境處的密匙產生，以防止不法人士偽造入境處簽發的電子簽證。

非觸式 e-道

14. 入境處一直積極利用科技為香港居民及旅客帶來更便捷的出入境服務。繼在 2017 年推出「離境易」服務，讓持合資格護照的旅客可以選擇在無須預先登記的情況下，使用自助出入境檢查系統（e-道）並透過容貌識別自助辦理離境手續外，入境處計劃進一步推展採用容貌識別技術的非觸式 e-道服務。除現時傳統櫃檯和 e-道服務外，合資格的香港居民可選擇使用

非觸式 e-道服務，以容貌識別技術代替現時的指紋識別技術，自助辦理出入境手續。這是一個可選擇性的服務，市民若選擇使用這項非觸式 e-道服務，只需要利用他們的智能身份證或個人流動電話產生的加密二維碼進入 e-道內，並在標示的位置望向鏡頭，讓系統核實其容貌即可，過程中不用接觸共用的指紋掃描器。

15. 2019 冠狀病毒病疫情令市民對公共衛生的意識提高，非觸式 e-道能讓市民在自助辦理出入境手續時，減少接觸共用設備，帶來更快捷、方便及衛生的出入境服務。入境處計劃在各口岸安裝使用容貌識別技術的非觸式 e-道，並期望在本年底起陸續投入服務。入境處其後會將非觸式 e-道服務逐步擴展至其他合資格的旅客使用。

總結

16. 今年是入境處成立六十周年。在過去大半個世紀，入境處一直與時並進，提升服務質素。展望未來的一個甲子，入境處會繼續精益求精，為香港市民提供最優質的服務。

17. 請委員備悉上述主要工作。

入境事務處
2021 年 5 月

附件

支援電子及非觸式繳費的入境處服務

服務	電子及非觸式繳費推行日期
旅行證件	
申請香港特別行政區護照	已推出
申請香港特別行政區簽證身份書	已推出
申請香港特別行政區回港證	已推出
申請香港特別行政區海員身份證	已推出
身份證	
申請補領身份證（因身份證遺失、毀滅、損壞、污損或其內容需要改動）	已推出
申請《登記事項證明書》	已推出
出生、死亡及婚姻登記	
翻查出生、死亡及婚姻登記紀錄及申領有關核證副本	2021 年第 4 季
補辦出生登記	2021 年第 4 季
為已辦理出生登記的子女申請更改或加入名字	2021 年第 4 季
辦理擬結婚通知書及舉行婚禮	2021 年第 4 季
申請無結婚紀錄證明書	2021 年第 4 季
外籍家庭傭工簽證	
經網上遞交的續聘外傭簽證申請	已推出
經郵遞或投遞箱遞交的續聘外傭簽證申請	2021 年年中
其他入境簽證及延長逗留期限申請	2021 年第 4 季

服務	電子及非觸式繳費推行日期
非永久性居民或旅客簽證	
申請簽證／進入許可	2021 年第 4 季
申請亞太經合組織商務旅遊證	2021 年第 4 季
申請香港特別行政區旅遊通行證	2021 年第 4 季
中國國籍	
申請加入、恢復或退出中國國籍	2021 年第 3 季
申請申報國籍變更	2021 年第 3 季
居留權	
為核實父母子女關係而進行基因測試	2021 年第 4 季
申請旅行證件加蓋簽注	2021 年第 4 季
其他服務	
索取入境事務處資料	2022 年下旬