

理解问答

适合年级：高华（高年级）

新闻：移民局服务中心正式启用自助系统 五分钟内即可领取新证件

<https://www.8world.com/singapore/ica-workplan-seminar-2863396>

为了提高办事效率和访客体验，移民与关卡局服务中心正式启用新的自助系统，让公众自行领取身份证和护照。整个过程只需约五分钟，比人工处理节省高达 55%的时间。

新服务中心采用数码、机器人、生物识别和自动化等技术。其中，新推出的智能文件管理系统能够协助公众领取证件。过去，工作人员必须亲自处理证件领取手续；如今，公众只需在自助系统输入资料，机器人便会从后台储存库找出相关证件，再送到领取处。身份证和护照的领取手续还能同时进行。不过，公众一般须提前通过移民局网站或应用程序预约。

20 岁的学生罗思婷亲自体验后，对系统的效率赞不绝口。她表示，过去到人工柜台办理护照手续，往往要等一个多小时，这次却不到五分钟便拿到新护照。55 岁的陈先生也认为系统方便快捷。他在工作人员协助下，同时领取身份证和护照，整个过程同样不到五分钟。

除了自助领取证件，服务中心也推出新的预约排队系统。公众可提前上网登记，减少现场等候时间。中心还把不同服务集中在同一地点，让公众无需像过去那样到不同楼层办理各种手续。

科技的应用也延伸到新加坡关卡。当局推出免护照通系统后，旅客的通关速度明显加快。截至 2025 年 6 月底，已有约 9300 万人次通过免护照系统通关。

然而，提高效率并不是当局唯一的考虑。为了加强边境安全，移民局也利用旅客资料和数据分析技术，在高风险旅客抵达新加坡前进行识别。2025 年上半年，因移民或安全风险而被拒绝入境的外国旅客比去年同期增加 43%，关卡侦破的走私案件也增加 28%。

接下来，移民局还计划进一步加强入境管制。一旦发现高风险旅客，当局可提前通知交通业者，拒绝让有关人士登上前往新加坡的交通工具。

问题 1：移民局服务中心为提升访客体验，采取了哪些主要措施？（复述+重整）

参考 答案	1、推出了自动系统，利用机器人帮助访客自助领取身份证和护照，大大缩短办理时间，整个过程约五分钟即可完成。
----------	--

	2、推出新的预约和排队系统，公众可提前一小时通过网上登记，减少现场排队等候时间。 3、整合服务资源，使公众能够在同一地点完成多项服务，无需往返不同楼层或地点办理不同业务。
答题指引	*通过寻读第二段到第五段新闻内容，找出相关信息，重整关键信息，回答问题。

问题 2：自动化系统取代了人工发证工作后，你认为原有的工作人员可以做哪些新工作？（伸展）

参考答案	即使改用了自动化系统，原有的工作人员也有许多其他工作要做。 他们可以提供咨询和协助，帮助不会使用自助系统的老人，耐心讲解每一步操作流程，协助他们完成资料输入、身份验证等。 解答访客遇到的问题，比如忘记预约，机器提示错误、证件遗失等情况，提供人性化的服务。 处理突发状况，例如机器突然故障时，协助访客排忧解难，安排临时人工办理。
答题指引	*表明立场，针对自己的立场进行分析。 *在篇章内容的基础上，给予合逻辑的推论与扩展。

问题 3：移民局采用免护照通关系统，你认为这一措施各有什么优缺点？（评鉴）

参考答案	优点： 1、大幅提升通关效率，免护照通关系统通过自动识别旅客身份，无需人工检查护照和盖章，极大缩短了排队时间。据新闻数据，截至 6 月 30 日，已有约 9300 万名旅客通过该系统快速通关，减少了拥堵和等待，提升了整体通关流畅度。 2、对于频繁出入境的旅客，免护照通关系统可以让他们无需反复展示护照，通关过程更加简便快捷，减少了重复的手续，提升了出行体验和满意度。 缺点：
------	---

	1、免护照通关系统主要依靠面部识别、生物特征和电子身份验证技术来确认旅客身份。但如果这些系统出现漏洞或被黑客攻击，可能导致身份信息泄露或被冒用，增加国家安全隐患和旅客个人隐私风险。 2、自动系统一旦出现技术故障或网络问题，可能导致大量旅客无法正常通关，造成排队积压和混乱，影响边境管理的效率和秩序。
答题 指引	*表明立场并针对立场进行分析。 *在原文内容的基础上，给予合逻辑的分析和解说，并展示正确的价值观。 *联系个人经验，拓展内容，写出个人的看法。

问题 4：你认为新系统启用后，新加坡在出入境安全方面，还有什么可以进步的地方？（创意）

参考 答案	1、我认为可以多一点“人脸+指纹”双保险，现在主要是刷脸通关，如果加上指纹一起验证，就像手机解锁加密码一样，更安全。 2、与更多国家互通信息，旅客出发前，机场就能收到其他国家发来的“可疑旅客名单”，提前做好准备。 3、可以让行李检查系统更“聪明”，用更先进的机器自动找出危险物品，比如伪装过的刀具、违禁品，让安检更快更准。 4、提高抽查的频率，要经常随机抽查出入境旅客，即使已经通过了自动通关系统的旅客，移民局官员也可以随机抽查，进行双重检查。
答题 指引	*表明立场，针对自己的立场进行分析。 *在篇章内容的基础上，给予合逻辑的推论与扩展。 *联系个人经验，拓展内容，提出合理可行的建议。