## 关于“中国领事”APP护照、旅行证

## 在线办理功能的使用说明

1. **APP下载注册**

“中国领事”APP可通过华为应用商店、腾讯应用宝商店、小米应用商店、苹果应用商店或扫描下图中的二维码下载。



下载成功后打开APP，使用中国手机号或电子邮箱进行注册，根据提示完成实名认证，之后即可正常登录使用。

**二、业务办理**

（一）信息填报：登录APP后，选择“护照旅行证”（适用于申请护照或旅行证颁发、换发或补发人员）业务模块，根据提示要求逐步、完整、准确地填写个人基本信息，在线签字确认《国籍状况声明书》，按要求格式上传证件照片、现持护照资料页等材料,或选择“紧急旅行证”业务模块办理（仅适用于短期来东帝汶期间丢失护照人员或有紧急情况来不及申办护照人员）。

（二）选择递交材料和取件方式：

1、递交材料：如无特殊情况，所有办证材料均可通过APP线上提交。

2、身份验证：为确保相关证件申请系本人操作，APP将对申请人进行人脸识别。人脸识别失败不影响申请人提交申请，但须本人同领事工作人员通过APP视频或到馆确认。

3、提交订单：完成上述步骤并成功提交订单后，相关申请将提交使馆审核。申请人可在“我的订单”或“消息中心”跟踪办证进度，使馆工作人员将及时反馈审核进展，视情在APP中留言要求补充上传材料。

4、缴费取证：中国驻东使馆目前仅支持到馆取证。当APP中办证进度变为“新证件已制作完毕”时，申请人可到馆缴费取证（疫情期间，请提前致电预约取证时间），并携带旧护照或旅行证以供查验和注销。

5、面谈面审：护照或旅行证申请人为未成年人或人脸识别未通过等情形，使馆可能要求与申请人通过APP进行视频面谈或到馆面谈。申请人应注意关注订单状态，如出现需面谈面审的提示，请及时选择预约时间。使馆工作人员会按照预约时间主动发起视频面谈。视频面谈时，请提前准备好有关办证材料原件，配合工作人员进行截图操作，并回答相关提问。特殊情况需到馆面谈的，将个案通知。

**三、注意事项**

（一）自8月20日起，“海外申请护照在线预约系统”在东帝汶停用，所有护照、旅行证、领取养老金资格认证业务均将通过“中国领事”APP申请办理。

（二）目前，我馆仅受理在东中国公民通过“中国领事”APP提交的有关业务申请。如您不在东帝汶，请向中国驻当地使领馆提出申请。

（三）APP实名认证注册目前仅支持中国普通护照或身份证号码。如无上述证件，可使用他人已实名认证的账号办理或联系使馆线下办理。

（四）“中国领事”APP上线启用后，确有特殊紧急需要人员，仍可来使馆申办有关业务。来馆前请提前致电联系。

（五）通过“中国领事”APP申办的护照不包含申请人指纹信息。无指纹信息不影响护照正常使用，仅在入境中国时无法自助通关，须走人工通道。

（六）目前APP尚未开通因公护照换发办理，请有关申请人按原有护照换发程序到馆办理。

（七）所有业务申办费用均须到使馆现场支付。使馆不会通过电话或视频要求申请人支付费用，请谨防假借使馆名义的各类电信诈骗。

（八）APP各项功能目前仍在完善之中，申请人在使用过程中如遇到问题或有相关建议，可通过我馆领事证件咨询电话或邮箱反映，我馆将及时予以协助。

领事证件咨询邮箱：consulate\_tmp@mfa.gov.cn

领事证件咨询电话：+00670-3325169

领事证件电话咨询时间：周一至周五，09：00—12：30，14：30—18：30