

## 附件 1:

# “中国领事” APP 使用指南及常见问题解答（一）

中国驻安哥拉大使馆已于 5 月 1 日上线启用“中国领事”APP(以下简称 APP)。在已启用的 APP 领取养老金资格证书、领事认证查验、领事新闻资讯、领保服务（含 12308 一键呼叫）等各项功能基础上，我馆将于 2021 年 8 月 15 日启用“中国领事”APP “护照旅行证”及“应急旅行证”在线办理功能。该 APP 作为一种全新办证方式，许多申请人操作时会有一些疑问。为帮助大家正确、便捷地使用 APP 办证，我馆现就 APP 使用过程中容易遇到的 16 个常见问题进行解答，供大家参考。

### 【题库】

- 问题 1: 如何登录使用 APP?
- 问题 2: 如何在 APP 上实名认证?
- 问题 3: 如何完成实人认证?
- 问题 4: 无中国普通护照或身份证人员，如何使用 APP?
- 问题 5: 护照有效期超过一年以上，但因更换居留准证确需更新，如何办理?
- 问题 6: 新生儿办理护照/旅行证如何提交申请?
- 问题 7: 持有因公护照如何提交换发申请?
- 问题 8: 我在国内或在其他国家，可以通过 APP 向使馆提交护照申请吗?
- 问题 9: 拼音或外文名为何提示输入错误?
- 问题 10: 旧护照已有或在新护照上增加姓名特殊拼写或曾用名加注，如何办理?
- 问题 11: 上传证件照片通不过怎么办?
- 问题 12: 缴纳办证费用 APP 仅支持微信支付，如没有开通微信支付怎么办?
- 问题 13: 线上提交申请后，如何查询办理进度，受理时间多久?
- 问题 14: 我不符合应急旅行证办证范围，但需要紧急办理护照或旅行证，怎么办?
- 问题 15: 线上申请可否录取指纹?
- 问题 16: 遇到困难如何咨询和解决?

### 【答疑】

- 问题 1: 如何登录使用 APP?**  
答: 需在 APP 上注册账号，才可登录。注册方式可以选手机号注册或者邮箱注册。
- 问题 2: 如何在 APP 上实名认证?**  
答: 注册后，填写本人的中国居民身份证号码或普通因私护照号码即可完成实名认证，完成实名认证的账号可为自己或他人办理业务。
- 问题 3: 如何完成实人认证?**  
答: 实人认证需进行人脸识别或其他生物特征核验，通过后可享受更多办证便利。

此认证并非必须，未完成实人认证仍可递交申请，但可能需要与领事预约进行视频见面。

**问题 4：无中国普通护照或身份证人员，如何使用 APP？**

答：目前 APP 的实名认证仅支持中国普通护照或身份证号码（其他认证方式将陆续增加）。如无上述证件，可使用家人朋友等他人已认证的账号办理，每个实名认证账号可为多名人员办理相关业务。

**问题 5：护照有效期超过一年以上，但因签证续签确需更新，如何办理？**

答：请在 APP 中选择“普通护照换发”，在上传材料时上传相应证明材料。

**问题 6：新生儿办理护照/旅行证如何提交申请？**

答：请在 APP 首页选择“护照/旅行证海外证件办理”，选择办理的使领馆“中国驻安哥拉大使馆”，选择现持证件类型“无以上证件”，是否未满 16 周岁选择“是”，申请业务类型选择“护照/旅行证颁发”，并按提示填写个人信息和上传申请材料即可办理。

**问题 7：持有因公护照如何提交换发申请？**

答：目前 APP 尚未开通因公护照换发办理，请有关申请人电话电邮另询。

**问题 8：我本人在国内或在其他国家，可以通过 APP 向驻安哥拉使馆提交护照申请吗？**

答：不可以。我馆只受理在安哥拉境内人员的护照申请，国内人员请向当地公安部门申请，其他国家人员请向中国驻当地使领馆申请。

**问题 9：拼音或外文名为何提示输入错误？**

答：对于新办理的护照，姓名拼音只能输入标准汉语拼音，如输入空格、英文或特殊符号，会提示错误。如增加特殊拼写需按第 10 条办理。如您新办理旅行证需要使用非标准拼音的外文名，请在上传材料环节上传出生证及相应声明，使馆将在为您后台调整。

**问题 10：旧护照已有或在新护照上增加姓名特殊拼写或曾用名加注，如何办理？**

答：请选择“需要加注”。如是曾用名加注，请按照旧护照备注页加注信息填写。如是姓名特殊拼写加注，请填写“后见附件”，并之后上传护照加注申请。

**问题 11：上传证件照片通不过怎么办？**

答：申请人照片仅可在线上传。如您上传照片时多次尝试仍被系统判定为不合格，您仍可继续进行后续流程直至提交申请，您的照片是否合格最终将由领事官员人工确定。如确定不合格，订单将被驳回并通知您重新上传合格照片。

**问题 12：缴纳办证费用可以用微信支付吗？**

答：不可以。驻安哥拉使馆目前仅支持线下到馆缴费，务必请选择“线下支付”。

**问题 13：线上提交申请后，如何查询办理进度，受理时间多久？**

答：提交申请成功后，请留意个人消息中心的通知，按照通知指示操作（如需补充上传材料、预约视频见面时段、寄交打印订单 / 旧证件 / 回邮信封等）。正常情况下，申请完成预审或视频面谈后（如有），办证时长约为 21 个工作日。

**问题 14：我不符合应急旅行证办证范围，但需要紧急办理护照或旅行证，怎么办？**

答：请致电联系使馆领侨处说明紧急情况事由。

**问题 15：线上申请可否录取指纹？**

答：因 APP 暂不支持线上、线下同时开放。为确保疫情期间办证安全，目前护照 / 旅行证办理仅以线上方式开展，不录取指纹，但护照无指纹不影响护照在当地使用，仅无法使用中国边检自动通关设备，需走人工通道。

**问题 16：遇到困难如何咨询和解决？**

答：考虑到 APP 上线之初，各项功能仍在完善中，如遇到问题，首先请仔细阅读我馆发布的“常见问题解答”系列资料，并及时向身边的亲友或我馆已公布的“便民服务名单”人员寻求帮助。亦可将发现的问题（含有关描述或截图等）及相关意见或建议，发送至我馆领侨处邮箱（consulate\_ago@mfa.gov.cn），我馆将尽力提供协助反馈。

中国驻安哥拉使馆  
2021 年 8 月 13 日