

## 附件 2:

### “中国领事” APP 使用指南及常见问题解答（二）

“中国领事”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 使用过程中可能会遇到的另批 15 个常见问题进行解答，供大家参考。

#### 【题库】

- 问题 1: 提示注册或登录异常怎么办？
- 问题 2: 电子签名有什么用？怎么签？总是无法上传怎么办？
- 问题 3: 上传照片有什么要求？还需要邮寄纸质照片吗？我可以现场拍摄吗？
- 问题 4: 如何进行身份验证（人脸识别）？
- 问题 5: 我都需要上传哪些材料？
- 问题 6: 我的信息提交后还能修改吗？
- 问题 7: 申请提交之后可以撤回吗？
- 问题 8: 系统提示我的申请待补充材料，该怎么办？
- 问题 9: 哪些情况需要视频见面？视频见面需要提前做些什么准备？
- 问题 10: 申请提交后可以查询进度吗？
- 问题 11: 什么时候邮寄实体材料？
- 问题 12: 要邮寄哪些实体材料？
- 问题 13: 什么时候缴费？如何缴费？
- 问题 14: 通过 APP 申请养老金领取资格审核认证需要满足什么条件？
- 问题 15: 养老金领取资格在 APP 中认证成功后，后续多久需要再认证一次？还需办理纸质证明吗？需要自行将结果告知养老金发放部门吗？

#### 【答疑】

##### 问题 1: 提示注册或登录异常怎么办？

答：如果系统在您注册或登录时提示异常，可能是因为网络原因。我们建议您可尝试由 WiFi 网络切换至手机流量再次尝试，或换个时间尝试。

##### 问题 2: 电子签名有什么用？怎么签？总是无法上传怎么办？

答：请仔细阅读 APP 中“国籍状况声明”有关内容，签署即代表您确认有关内容属实，并将承担相应法律责任。

您可点击“手写签名”进入签名界面，然后可在弹出的签名框内签名，此签名将打印至您的新护照上。10 周岁以上申请人需本人签署，未满 10 周岁的未成年申请人，由父母一方或其他法定监护人代为签署（代签名不会打印在护照上）。因电子签名加载需要一定时间，大家签完后可耐心等待，不用取消反复重签。

##### 问题 3: 上传照片有什么要求？还需要邮寄纸质照片吗？我可以用手机自拍吗？

答：办理护照时，您需要在 APP 中上传符合要求的电子版证件照，无需邮寄纸质

照片。目前一些申请人使用手机自拍，因照片不合格被退回比例较高，主要存在的问题有：（1）背景不是白色；（2）光线不均匀有阴影；（3）头部过大或过小或倾斜；（4）脸部侧向一边；（5）双眼未正视前方；（6）眼镜框遮挡眼睛；（7）头发遮挡眉毛或耳朵。

为保证护照质量和通关顺利，如有可能，建议您尽量找专业机构拍摄。

#### 问题 4：如何进行身份验证（人脸识别）？

答：您提交申请信息后，将进入身份验证环节，除未成年人首次办证由监护人代为验证外，均须申请人本人进行验证。对于使用“中国领事”微信小程序提交申请的，因小程序只可使用国内身份证号进行验证，如您没填写身份证号，或身份证信息没有及时更新，就会导致无法通过身份验证。“中国领事”APP 支持身份证及护照号码验证，建议优先通过 APP 提交申请。

为提高验证通过率，建议您在纯色背景（如白色墙壁）前进行身份验证，保证脸部光线充足、均匀、无遮挡。

请您认真对待身份验证环节。对于护照旅行证申请，如无法通过身份验证，可点击“跳过”进入下一步操作，但之后需视频面谈，办证时长会相应延长。对紧急旅行证和养老金资格认证业务，如无法通过人脸识别，需到使领馆线下进行办理。



#### 问题 5：我都需要上传哪些材料？

答：APP 提交材料环节，已经根据有关情形设置了材料要求，请您根据自身情况，提交相应材料。

#### 问题 6：我的信息提交后还能修改吗？

答：您的申请信息提交后无法再修改。工作人员审核时发现信息存疑的，可能会退回您的申请，您的申请被退回后，该订单即结束，请重新填写提交新订单（类似回国健康申请流程）。请您仔细核对您提供的各项信息，确保真实、准确、完整，以免延误您的申请。

#### 问题 7：申请提交之后可以撤回吗？

答：如果提交申请后发现填写信息有问题或暂时无需办理，可以点击“取消订单”

取消您提交的订单。但如系统检测到同一个注册账号 30 天内累计取消订单达 3 次，此后 30 天内则此账号不允许再次提交新的订单。

### 问题 8：系统提示我的申请待补充材料，该怎么办？

答：如工作人员审核后发现您的申请材料不全，将退回申请并通知您上传补充材料。您可根据使馆回复消息准备需补充材料，点击消息页面的“在线上传”（蓝色字体），选择“初审后使馆要求的补充材料”位置，补充上传材料。如因特殊原因多次在线上传失败，您可通过“邮件上传”（蓝色字体），但须严格按照提示格式发送邮件，否则系统将无法识别您的材料。



### 问题 9：哪些情况需要视频见面？视频见面需要提前做些什么准备？

答：根据业务要求，如未成年人办证、丢失护照、无法通过人脸识别等情形需与领事官员视频见面。收到消息通知后，请您按要求预约在线面谈时间，按时上线取号（提前或超时均无法取号），等待领事官员呼叫，进行在线面谈。

具体方法：申请人在所预约的时间点击订单中的“视频见面”按钮即可进入取号大厅，系统自动为您取号。取号成功后，您可以查看当前您的排队位次和当前在线面谈窗口数。当轮到您接受在线面谈时，APP 即会弹出呼叫界面，点击接听即可。为了防止过号，请您保持 APP 在手机前端运行，等待呼叫。视频见面时未满 16 周岁申请人需与代为提交申请的监护人一起进行视频见面，请您提前准备。

### 问题 10：申请提交后可以查询进度吗？

答：您成功提交订单后，APP 即会收到“初审中”消息并告知预计等待时间。之后，根据申请的审核情况，您会陆续收到“待预约（视频见面）时间”（如有）、

“复审中”、“待制证”、“待取证”等消息。通常您的订单进入“待制证”状态后，在使馆收到您邮寄或递交的旧证件等材料的情况下，会在三周左右完成制作。收到“待制证”的消息后请在使馆开放日时到馆缴费取证。

### 问题 11：什么时候邮寄或递交实体材料？

答：请留意查看 APP 中我的“消息中心”收到的业务办理进度通知，当收到“待制证”消息后，请您仔细阅读邮寄递交须知，尽快办理邮寄，亦可亲自或委托他人到馆递交申请材料，使馆收到您邮寄或递交的实体材料后，将尽快处理您的申请。

根据系统设置，已制证后，系统会再次推送邮寄通知，如此时您已寄出或递交材料，可忽略相关消息。如您此时仍未送达申请材料，建议以适当方式尽快送达，以免延误取证。



### 问题 12：要邮寄或递交哪些实体材料？

答：（1）APP 中下载打印的纸质取证单（手写难辨容易出错），请勿在邮寄材料中夹带现金（丢失风险自担）；（2）旧护照或旅行证（已丢照或首次颁发无须此项）；（3）使馆提示要求的其他材料。

### 问题 13：什么时候缴费？如何缴费？

答：收到“待取证”的消息后请于每周四上午到馆缴费，目前我馆仅支持美元现金窗口支付，暂不接受宽扎货币，亦无法刷卡转账。

### 问题 14：通过 APP 申请养老金领取资格审核认证需要满足什么条件？

答：通过 APP 办理养老金领取资格审核认证的基本前提是在国内办妥退休手续、取得养老金发放账户并已按月领取养老保险待遇，即当地人社部门已经有您的档案或者记录。如果您刚达到退休年龄，或虽具备领取条件但此前从未办理过，您

应先行向退休前工作单位或当地人社部门咨询办理退休和养老金领取手续。在符合以上基本条件的基础上，您需要确保在 APP 中按要求填写准确、有效的个人信息，并成功完成人脸识别、申请提交等操作。

**问题 15：养老金领取资格在 APP 中认证成功后，后续多久需要再认证一次？还需办理纸质证明吗？需要自行将结果告知养老金发放部门吗？**

答：在 APP 中提交的养老金领取资格认证直接由国内各地人社部门进行审核，审核通过后便完成了该年度的资格认证程序，申请人后续在每个自然年登录 APP 完成一次资格认证即可。在 APP 中办理成功后无须再申请纸质证明，也无须主动将 APP 系统中的审核结果反馈至养老金发放部门。

中国驻安哥拉使馆  
2021 年 8 月 13 日