**“中国领事”APP常见问题**

**一、主要功能及受理要求**

**1.使用“中国领事”APP可以办理哪些业务？**

答：可以办理在巴中国公民的因私普通护照、旅行证业务以及在巴侨胞的养老金资格认证等业务。目前APP还无法办理因公护照、香港特区护照、签证、公证认证等业务。

**2.我在国内，可以通过“中国领事”APP向驻巴哈马使馆办理证照吗？**

答：不可以。使馆仅可受理在巴哈马的中国公民通过“中国领事”APP在线提交的证照申请。如您在国内，请赴公安机关出入境管理部门办理。如您在其他国家，需向中国驻该国的使领馆申办证照。

**3.我不会操作APP，可以请别人帮忙提交申请吗？**

答：如您操作手机存在困难，可以请亲友帮忙提交申请。您的亲友下载APP并完成实名认证后，就可以帮其他人提交申请，但提交申请时会有申请人身份验证环节，此环节需由申请人本人完成，不得由他人代为办理。

为确保相关信息的准确性，除未成年人、老年人等需由他人代填的特殊情况外，建议由本人在线完成申请手续。

**4.使用“中国领事”APP办理需要本人到使馆吗？**

答：通过APP办照，复审通过后仍然需预约到馆见面，采集指纹。

**1.“中国领事”APP在哪里下载？**

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

**二、使用流程**

**1.“中国领事”APP在哪里下载？**

答：“中国领事”APP可通过苹果应用商店、腾讯应用宝商店、小米应用商店、华为应用商店或扫描前文文末中的二维码下载。

**2.使用“中国领事”APP办理护照旅行证的流程是怎样的？**

答：主要流程有：实名认证——填写申请表——身份验证——提交审核——预约到馆——提交旧证——支付缴费并收取新证。

**3.“中国领事”APP怎么注册？支持国外手机号码注册吗？**

答：可以通过中国大陆手机号码或电子邮箱注册，目前暂不支持国外手机号码注册。

**4.我注册/登录时总是提示异常，无法正常使用怎么办？**

答：如您在注册或登录时遇到问题，建议您可稍候再试。

**5.“中国领事”APP需要实名认证吗？如何进行？**

答：APP需要完成实名认证才能办理证照业务，实名认证相当于在APP上取得了证照办理的一个账号。如您因故无法通过实名认证，可委托已经完成实名认证的亲友代为提交申请。实名认证可通过您的中国因私普通护照或中国身份证信息进行，具体操作可根据APP内的提示进行。

**6.姓名拼音怎么填？可以填我的外文名吗？**

答：如办理护照，您的姓名信息应为简体汉字和标准汉语拼音，不得填写外文名。如您因与外国公民结婚等原因而更改姓名，可另申请护照加注，有关姓名信息可被加注在您的护照加注页上。

如系在国外出生人员办理旅行证，您可将出生证明上的英文姓及英文名填写在拼音处。

**7.我姓吕，听说带“ü”音的字拼音拼写规则有变化，具体是怎样的？**

答：根据国内主管部门要求，现行护照姓名拼音中，大写字母“Ü”用YU代替，如吕，用LYU拼写。

有关拼写方式具体规则如下：

（1）汉语拼音中含有字母“Ü”的音节有4个，分别为LÜ（吕等字）、NÜ（女等字）、LÜE（略等字）、NÜE（虐等字）。在出入境证件拼音姓名中，LÜ（吕等字）、NÜ（女等字）两个音节中的大写字母“Ü”转换为“YU”， LÜE（略等字）、NÜE（虐等字）两个音节中的大写字母“Ü”转换为“U”。

（2）出入境证件姓名拼音字母“Ü”的转换规则是根据2012年2月1日实施的国家标准《中国人名汉语拼音字母拼写规则》（编号：GB/T 28039-2011）和语言文字主管部门的意见确定的。

（3）如您有特殊需要，需沿用原有出入境证件的拼写方式的，需书面声明有关需求，并承担相应责任（有关书面声明需以附加材料方式在APP中上传）。

**8.我需要办理护照姓名加注业务，如何办？**

答:如需办理护照加注业务，请在上传附加材料环节，将需办理加注的具体情况作书面声明并作为其他特殊材料上传，同时上传相关外文姓名的证明材料（如结婚证、绿卡等）我们将根据您的声明处理您的申请。

**9.我的名字中有生僻字，APP中无法输入怎么办？**

答：您可暂时不填或先以其他字代替，同时请就相关具体情况另作书面声明并本人亲笔签名，在后续“上传附加材料”环节提交，我们将根据您提交的声明进行处理。

**10.我原来的护照出生地信息错了，与我的实际情况不一致怎么办？办新护照时可以改过来吗？**

答：如您原照信息有误，请在APP中先按原照上的信息填写。

同时请就相关具体情况作书面声明并亲笔签名，在后续“上传附加材料”环节提交，如有相关证明材料（如户口本等）也请一并上传，我们将根据您提交的声明和相关材料进行处理。

**11.填写“个人信息”时，标注了“选填”的信息可以不填吗？**

答：不可以。在填写个人信息环节，所有信息项目均需填写，如有关项目不适用您的情况，也请填写“无”或“不适用”，不要留空。

**12.“家庭成员”信息怎么填写？**

答：请选择相应的亲属项，并按提示如实输入相关信息。家庭成员中父亲、母亲、配偶（如有）的信息均需填写，如有关家庭成员已故或已离异，也需填写有关亲属的姓名，并在“现住址”栏填写“已故”或“离异”，联系电话可填写申请人本人的电话。填写一名家庭成员信息后，请点击“添加家庭成员”填写下一人信息。

如上述内容未完整填写，您的申请将被退回。

**13.“中国领事”APP中的电子签名有什么用？怎么签？**

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，请使用中文正楷签名，这个签名将被印刷在您的新护照上。

10周岁以下申请人可由在美监护人（父母一方）代为签署，10周岁以上申请人需本人签署。

**14.上传照片有什么要求？我可以现场拍摄吗？**

答：电子护照照片具体要求如下：近期（6个月内）正面免冠彩色半身证件照片，背景为白色，不得着浅色衣服。表情自然，双眼睁开，双唇自然闭合，全部面部特征清晰可见。有关具体要求在APP相应页面也有详细说明，建议您仔细阅读。

办理护照时，您需要在APP中上传专业机构拍摄，符合上述要求的电子版证件照，无需邮寄纸质照片。目前我们不建议您使用APP中的现场拍摄功能，有关功能拍摄处理的照片通过率较低，尚不完善，有待进一步优化。

**如办理旅行证，需到馆提交至少3张纸质照片**，应与您在APP中上传的照片为同一版。

**15.我都需要上传哪些附加材料？声明书在哪可以下载？**

答：请回到主页面查找所需上传的具体材料及各类声明书参考模板（有关模板仅供参考，部分表述可能需根据个案情况进行调整，需亲笔签名）。

**16.我的信息提交后还能修改吗？**

答：您的申请信息提交后即无法再修改。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，即可重新修改有关信息。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。

**17.身份验证有什么用？如何进行？**

答：您提交申请信息后，将进入身份验证环节。APP将进行活体检测，并对您的身份信息进行核验，如您可在APP中成功通过身份验证，您的申请后续审核效率将大大提高。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。

APP界面出现“活体检测”的提示时，建议申请人尝试做眨眼、摆头等动作，以便提高验证成功率。本人在镜头前进行验证时（必须为本人亲自面对镜头进行验证，否则无法成功），多次尝试后（建议您尝试三次以上），如果活体检测成功，即使身份信息验证失败，系统也将采集申请人本人的照片，后台工作人员将进行审核，根据情况安排视频面审或到馆办理。如果活体检测未能成功，您的申请无法通过审核。

**18.使用“中国领事”APP办理证照怎么缴费？**

答：到馆取证时支付，仅支持刷卡支付。

**19.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，我们建议您不要频繁取消订单，如30天内累计取消订单达3次，会影响您再提交新的订单。

**20.系统提示我的申请被暂时退回，该怎么办？**

答：如您的申请需补充材料或存在其他问题，工作人员审核后将退回您的申请，并明确告知退回原因。请根据提示信息正确填写申请信息或补传材料后重新提交申请。

**21.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。

**22.中国领事APP启用后，国内人社部门提供的其他养老金领取资格远程认证渠道还可以使用吗？**

答：据了解，此前已有部分省市通过政务APP、微信小程序等渠道实现了远程对境外居住人员进行养老金领取资格的审核认证。在中国领事APP上线后，此前国内人社部门提供的其他渠道依然是有效的，申请人可根据实际情况自行选择。

**23.养老金领取资格在APP中认证成功后，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。申请人在APP中办理成功后无须再申请纸质证明，也无须主动将系统中的审核结果反馈至养老金发放部门。

**24.养老金领取资格首次认证成功后，后续多久需要再认证一次？每次都需要在APP中重复养老金资格申请操作吗？**

答：原则上是需要每年认证一次。首次申请成功后，APP会保存历史申请信息，再次申请时无须重复输入相关信息。