

附件:1

## “中国领事” APP 使用说明

### 一、下载注册

“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。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“应急旅行证”业务模块办理(仅适用于短期来荷兰期间丢失护照人员或有紧急情况来不及申办护照人员)。使馆将按申请人提交申请的时间顺序进行审核。如填报信息不准确, 不符合要求, 有关申请将退回。申请人补交相关材料后将按新的提交时间大排队, 请务

必按要求提交有关信息和材料。如无特殊情况，所有办证材料均可通过 APP 线上提交。

（二）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，申请人仍可提交申请，使馆工作人员将会要求与申请人进行视频或到使馆面谈。

（三）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。

（四）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，使馆要求与申请人通过 APP 视频面谈或到馆面谈。申请人应注意关注订单状态，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。视频面谈过程中，请配合使馆工作人员进行截图操作，并回答相关提问。

（五）交费取证：目前，我馆采取到馆交费取证方式。APP 中办证进度变为“新证件已制作完毕”时，申请人本人或委托他人（凭取证单和代领人证件）可于每周工作日上午 09:00—12:00 到使馆领取。同时，请缴纳办证费用（荷兰本地银行借记卡、微信、支付宝均可）。届时，请将旧护照带来，使馆将把旧护照注销作废。

### 三、注意事项

(一) 自8月14日起，“海外申请护照在线预约系统”在荷兰停止使用，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，我馆仅受理在荷兰中国公民通过“中国领事”APP提交的有关业务申请。如您不在荷兰，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。

(四) 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。请提前发邮件至 [chinaconsular@gmail.com](mailto:chinaconsular@gmail.com)，我馆将根据实际情况研究处理。

(五) 通过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，请有关申请人发邮件至 [chinaconsular@gmail.com](mailto:chinaconsular@gmail.com)，我馆将会及时安排办理。

(七) 所有业务申办费用均到使馆现场支付。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。

我馆领事大厅地址：Willem Lodewijklaan 10,2517JT  
Den Haag

对外办公时间：周一至周五，09：00—12：00

领事证件咨询电话：0684885497

领事证件电话咨询时间：周一至周五，09：00—12：00，  
14：00—16：00

领事证件咨询邮箱：[chinaconsular@gmail.com](mailto:chinaconsular@gmail.com)