中国驻澳大利亚使领馆关于“中国领事”APP的使用说明

**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。

　　（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。**护照或旅行证换发业务申请人如选择邮寄取件，**在APP上收到“复审中”信息后须将打印或手写的申请人姓名及订单号、旧护照或旅行证邮寄至我馆**。旧照注销后将同新证件、发票一同寄回。

　　2、领取证件：有到馆取证、邮寄取证两种方式供选择。目前仅为邮寄取证方式。证件制作完毕后使领馆将寄出。

　　3、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，但请务必由申请人本人完成人脸识别。

　　4、支付缴费：**APP支持微信线上缴费**，申请人亦可选择邮寄《信用卡付款表》或现金支票缴费。如证件不符合受理条件或需退还差额，费用退还将通过原支付渠道进行。

　　5、提交订单：完成上述步骤并成功提交订单后，相关申请将提交使领馆审核。申请人可在“我的订单”或“消息中心”跟踪办证进度，使领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。

6、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，使领馆可能要求与申请人通过APP进行视频面谈。**申请人应注意关注订单状态**，及时选择预约时间。选择视频面谈的**使领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，请配合进行截图操作，并回答相关提问。

**三、注意事项**

　　（一）自8月31日起，**驻澳使领馆仅受理在澳中国公民通过“中国领事”APP提交的有关业务申请**。如您不在澳大利亚，请向中国驻当地使领馆提出申请。

　　（二）APP实名认证注册目前仅支持中国普通护照或身份证号码（后续可能增加其他认证方式）。如无上述证件，可通过他人已实名认证的账号办理。

　　（三）“中国领事”APP上线启用后，确有特殊紧急需要人员，仍可通过电话、邮件等方式联系领区内使领馆提出申请。

　　（四）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。

　　（五）**目前APP尚未开通因公护照换发办理。**

（六）所有业务申办费用均须通过“中国领事”APP线上支付或邮寄《信用卡付款表》、现金支票支付。

（七）使领馆不会通过电话或视频要求申请人支付费用，请谨防假借使领馆名义的各类电信诈骗。