

附件 1

驻泗水总领馆关于“中国领事”APP 护照、旅行证在线办理的使用说明

一、下载注册

“中国领事”APP 可通过华为应用商店、腾讯应用宝商店、小米应用商店、苹果应用商店或扫描下图中的二维码下载。下载后请使用电子邮箱或中国手机号进行注册，暂不支持印尼或其他国家手机号注册。

请根据提示填写中国身份证号或普通护照号完成实名认证，之后即可正常登录使用。如未成年人暂无上述证件，可使用他人已认证账户办理。



二、业务办理

（一）信息填报

1、登录 APP，点击“护照/旅行证”业务模块，选择拟办证馆（驻泗水总领馆）。如系持旅游、商务等短期签证来印尼人员，遇护照丢失、被盗或损毁等急需回国情形，请点击“紧急旅行证”业务模块。

2、根据提示要求逐步、完整、准确地填写个人基本信息。家庭成员信息虽系统中设置为“选填”，但这是核实您身份的重要信息之一，请务必将父母及配偶的信息填写完整。如无配偶，请在姓名栏填“无”；如父/母已去世，请填写父/母姓名，并在地址栏填写“已故”。

3、在线签字确认《国籍状况声明书》。签名请务必由申请人本人签署，未满 10 周岁的未成年申请人由父母一方或法定监护人代为签名。此电子签名将打印在新护照上，请以居中横向方式，在电子签名框中以规范汉字书写。

4、上传数码证件照片（6 个月内彩色免冠正面证件照，白色背景、深色衣服、五官清晰、双唇闭合、可见双耳、不戴帽饰）。此照片将印制在新护照上，须与邮寄给我馆的照片一致。建议上传专业机构拍摄的电子版证件照，不要上传低质量、低清晰度的照片，不要翻拍纸质照片上传。

5、上传附加办证材料：

①现持护照/旅行证带照片的资料页（遗失除外），曾办理过的加注页（如有）。

②在印尼有效签证或居留许可的照片。

③如系护照/旅行证补发：请提前下载“护照/旅行证申请附表”（见附件 2），填写并签署后上传。

④申请人如未满 16 周岁，有关操作应由其父母一方或法定监护人协助。必须上传：父母一方或法定监护人的护照资料页照片、在印尼有效签证或居留许可，证明法定监护关系的材料（如出生证明、户口簿、离婚判决书）等，以及提前下载并签署的“新出生儿童申请护照/旅行证声明书”（在印尼新出生儿童首次办证适用，见附件 3）或“同意为未成年人办理护照/旅行证声明书”（16 周岁以下未成年人非首次办证适用，见附件 4）。

⑤如需办理护照姓名加注：请上传与加注内容相关的官方证明，如户口本、法院更名证书等。

注意事项：通过 APP 提交的办证材料电子图片须与正本一致。申请人应确保图片及其所有内容的真实性和有效性，并承担一切相应责任。相关材料的 JPG 或 PNG 格式图片每图不大于 5MB。

（二）身份验证。为确保相关申请系本人操作，APP 将对申请人进行人脸识别，请务必由申请人本人根据提示操作完成。如人脸识别失败，也可点击“跳过”进入下一步，但之后需要在线预约时间，排队等候与总领馆工作人员视频面谈，办理周期会相应延长。

(三) 选择递交材料方式：邮寄；

选择取证方式：到馆取证。

(四) 支付缴费：请选择线下支付（此环节无须缴费，请不要选择在线支付）。

(五) 提交订单：信息填写完成并确认无误后，请按系统提示提交订单，提交成功后相关申请将提交总领馆审核。如提交申请后发现有需要更正的信息，可以点击“取消订单”，修改后再次提交。但如系统检测到您 30 天内累计取消订单达 3 次，自此 30 天内不可再次提交新的订单。

三、等待总领馆审核

(一) 原则上我馆将按生成订单的时间先后顺序逐一进行审核。申请人可在“我的订单”或“消息中心”跟踪办证进度，我馆将及时通过 APP 反馈审核进展。

(二) 面谈面审：申请人为未成年人或身份验证人脸识别未通过等情形，我馆可能要求与申请人通过 APP 进行视频面谈。申请人应关注订单状态，如出现需面谈面审的提示，请及时选择预约时间。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，请准备好有关办证材料原件，配合工作人员进行截图操作，并回答相关提问。特殊情况需到馆面谈的，将个案通知。

(三) 如经审核需补充上传材料、修改信息等，我馆将通过“消息中心”推送相关信息，请按信息提示跟进办理。

(四) 对经审核符合条件可予办理的，系统将主动推送“待制证”的通知。收到“待制证”信息后，申请人才可以邮寄材料。

四、邮寄材料

在 APP 上收到“待制证”信息后，请将以下材料邮寄至我馆：

1、带订单号的“待制证”页面截图 2 份：在 APP“我的订单”页面中点击“待制证”状态的订单，将显示“待制证”且有订单号的页面（见下图示例）。请截图并打印 2 份，一份放进信封里，一份粘贴在信封外面。



2、现持护照/旅行证原件（遗失除外）。

3、彩色白底证件照片（光面相纸）2 张（与 APP 中上传的证件照片一致）。

中国驻泗水总领馆邮寄收件地址（收件人：Mr. Sun, Consular Section, Consulate General of the People's Republic of China in Surabaya, JL. Pakis Argosari V, D-3, Surabaya 60224. 电话: +62-31-5682814)。请按照驻印尼使领馆领区划分，向

您所在领区的有关使领馆申请。

注意事项：请务必在 APP 上收到“待制证”信息之后，再进行邮寄材料。提前邮寄材料反而可能因为退件等导致办证周期延长。除以上材料外，如非特殊情况且应我馆联系要求，无需邮寄其他办证材料。

五、缴纳费用

APP 中办证进度变为“新证件已制作完毕”时，请按照驻泗水总领馆领事证件规费标准（见下图），携带取证单和现金到馆缴费取证。我馆暂不接受银行转账、在线支付等缴费方式。

中国护照、旅行证规费	
护照业务种类	费用（印尼盾）
普通护照颁发、换发、补发	240,000
普通护照加注	0
旅行证颁发、换发	240,000
公务护照、公务普通护照换发、补发	0

六、其他重要注意事项

（一）以下人员暂不通过 APP 办理证件：

1、因公护照换补发，请邮寄办理（参见：<http://surabaya.chineseconsulate.org/chn/zggmfw/hzlxz/t1629820.htm>）。

2、因公护照换发因私护照，港澳台居民办理证照，以及其他特殊情形办证，请通过护照业务咨询邮箱 consulatechn.surabaya@gmail.com 预约办理。

(二) 以下情形将导致邮寄的材料被退件：

- 1、APP 上尚未收到“待制证”信息就邮寄材料的；
- 2、未在信封上粘贴“待制证”状态截图页面的；
- 3、未按要求准备材料的；
- 4、材料中夹带现金等。

(三) 所有业务申办费用均已公示且需到馆现场支付，总领馆不会通过电话或视频要求申请人支付费用。请谨防假借总领馆名义的各类电信诈骗。

(四) 通过 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) APP 各类功能目前仍在完善中，申请人在使用过程中如遇到问题或有相关建议，可通过我馆护照业务咨询邮箱反馈，我馆将及时予以协助。请勿重复发送邮件或反复催询。

我馆领事部地址：Consular Section, Consulate General of the People's Republic of China in Surabaya, JL. Pakis Argosari V, D-3, Surabaya

护照业务咨询邮箱：consulatechn.surabaya@gmail.com

领事证件咨询电话：31-5682814/99539343

证件咨询时间：周一至周五 09:30-11:30，14:30-16:00，节假日除外。