

“中国领事” APP 常见问题解答



(2021 年 8 月 31 日)



为向海外同胞提供更加便捷的领事服务，根据国内统一部署，中国驻清迈总领事馆于 2021 年 5 月 31 日正式上线启用“中国领事”APP，并将于 8 月 31 日启用“护照旅行证”在线办理功能。



一、下载安装



(一) 如何下载

方法一：通过腾讯应用宝商店、华为应用商店、小米应用商店、苹果应用商店下载。在相关应用商店“搜索”栏中输入“中国领事”，再点击下载即可。



方法二：通过扫描以下二维码下载。



二、注册登录及实名认证



(二) 如何登录使用中国领事 APP?

答：需在 APP 上注册账号，才可登录。注册方式可以使用中国手机号注册（目前暂不支持国外手机号）或者邮箱注册。进入 APP 后请点击右下角“我的”图标，如下图：



（三）如何在 APP 上实名认证？

答：注册后，填写本人的中国居民身份证号码或普通因私护照号码即可完成实名认证，完成实名认证的账号可为自己或他人办理业务。

<

实名认证

实名认证后可快速办理领事业务

读取身份证/护照

中文姓

拼音(姓)

中文名

拼音(名)

您证件上的姓名为： ?

请确认姓名与有效证件信息一致，否则将无法办理业务

实名认证类型

(四) 无中国普通护照或身份证人员，如何使用 APP?

答：目前 APP 的实名认证仅支持中国普通护照或身份证号码（其他认证方式将陆续增加）。如无上述证件，可使用家人或朋

友已认证的账号办理，每个实名认证账号可为多名人员办理相关业务。

(五) 实名认证未通过，也无法请家人或朋友帮助我使用 APP，如需紧急办证如何申请？

答：实名认证未通过，也无法请家人或朋友帮助使用 APP 申请，疫情期间如需紧急申请护照/旅行证，请联系我馆领事证件咨询邮箱 visa.cn.cm@gmail.com 申请办理。



三、业务受理范围



(六) 通过 APP 受理护照/旅行证需满足何种条件？

答：居住在泰北总领馆领区的中国公民（办证时申请人必须在泰国境内），如因以下原因需办理护照或旅行证，请通过 APP 提交申请：首次申办普通护照或旅行证；普通护照过期、有效期不足 1 年、签证页即将用完或容貌变化较大；旅行证过期或有效期不足半年；普通护照或旅行证遗失、被盗或损毁；普通护照加注。

（七）我居住在泰国，应选择使馆还是总领馆办理？

答：目前在泰北并且居住在总领馆领区的中国公民应向驻清迈总领馆申请，驻清迈总领馆领区包括：达府、南奔府、清莱府、彭世洛府、帕府、帕尧府、南邦府、素可泰府、程逸府、夜丰颂府、难府、清迈府。

（八）我在国内或在其他国家，可以通过 APP 向驻清迈总领事馆提交护照/旅行证换发申请吗？

答：不可以。我馆只受理在泰国境内人员的护照/旅行证申请，在国内人员请向当地公安部门申请，在其他国家人员请向中国驻当地使领馆申请。

（九）新生儿办理护照/旅行证是否可以通过 APP 提交申请？

答：可以提交申请。新生儿首次申请办理护照/旅行证涉及国籍判定，需上传的资料较多，领事官员审核时可能视情要求父母双方到馆面谈。

(十) 护照有效期超过一年，但因有效期不足无法办理在泰签证延期，确需更换护照，如何处理？

答：请在 APP 中选择“普通护照换发”，在上传材料时上传急需办理签证的相应证明材料。

(十一) 因公护照换补发可否通过 APP 提交申请？

答：目前 APP 尚未开通因公护照换补发业务，疫情期间请联系我馆领事证件咨询邮箱 visa.cn.cm@gmail.com 预约办理。

(十二) 港澳台居民办理旅行证是否可以通过 APP 申请？

答：不可以通过 APP 申请。目前 APP 暂不支持港澳台居民证件进行实名认证，港澳台居民如需申请旅行证，请联系我馆领事证件咨询邮箱 visa.cn.cm@gmail.com 申请办理。



四、填写及提交材料常见问题



(十三) 办理护照/旅行证对申请人上传的证件照有哪些要求?

答：上传数码证件照片应为 6 个月内近照，白色背景、深色衣服、五官清晰、可见双耳、不戴首饰。此照片将印制在新护照/旅行证上，须与邮寄给我馆的照片一致。建议您尽可能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。

(十四) 上传证件照片通不过怎么办?

答：请查看是否照片过大，需按系统设定缩小到 5MB 以下；是否格式不对，请按系统要求提交 JPG 或 PNG 格式；也可能是网络问题，建议切换 WIFI 或手机流量再次尝试。

如申请人在线上传照片时多次尝试仍被系统判定为不合格，您仍可继续进行后续流程直至提交申请，但您必须将符合条件的证件照发送至我馆领事证件咨询邮箱 visa.cn.cm@gmail.com，在邮件中注明申请人姓名，并在邮寄材料寄送相同的纸质版照片。您的照片是否合格最终将由领事官员人工确定。

(十五) 因护照/旅行证遗失、被盗或损毁申请补发证件时须上传材料中《护照/旅行证遗失(被盗/损毁)情况说明》在哪里下载?

答: 请前往总领馆网站首页“领事证件服务”栏目内的“护照旅行证 APP”专栏, 在“表格下载”项下点击《护照/旅行证遗失(被盗/损毁)情况说明》下载, 填写并签署后上传。

(十六) 未满 16 周岁未成年人须提交《未成年人办理护照/旅行证监护人同意书》在哪里下载?

答: 请前往总领馆网站首页“领事证件服务”栏目内的“护照旅行证 APP”专栏, 在“表格下载”项下点击《未成年人办理护照/旅行证监护人同意书》下载, 填写并由监护人签署后上传。

(十七) 提交申请时需上传的《回邮服务告知书》以及邮寄材料时须填写的《回邮服务申请单》在哪里下载?

答：请前往总领馆网站首页“领事证件服务”栏目内的“护照旅行证 APP”专栏，进入“表格下载”栏目选择下载相应表格，填写并签署后上传。

（十八）线上申请可否录指纹？

答：为确保疫情期间办证安全，目前护照/旅行证紧急办理以线上方式开展，线上办理目前不支持采集指纹，护照无指纹不影响护照使用，仅无法使用中国边检自动通关设备，需走人工通道。如您无需紧急办证并且希望采集指纹，请待疫情缓解后再来馆申请护照。

（十九）提交办证材料电子图片需注意哪些问题？

答：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，并承担一切责任。

为提高效率，建议提前准备好相关材料的 JPG 或 PNG 格式图片，每图不大于 5MB，并提前传输到手机图库。

（二十）家庭成员信息在系统中为“选填”，是否可以不填写？

答:不可以。虽然家庭成员信息在系统中设置为“选填”，但这是核实您身份的重要信息之一，请务必将父母、配偶的信息填全。不适用或已去世，请按以下方式填写：

（一）如不适用，可在姓名栏填“无”。例如无配偶，可在配偶姓名栏填“无”；

（二）如家人已去世，可在填上家人姓名后，在居住地址一栏填写“去世”。

未按要求填写的申请无法通过审核，会退回请申请人重新提交申请，并重新排队等候审批。

（二十一）旧护照已有或在新护照上增加曾用名加注，如何办理？

答：请选择“需要加注”。如旧护照已有曾用名加注，请按照旧护照备注页加注信息填写。如新增曾用名或姓名特殊拼写加注，请填写“后见附件”，并之后上传护照加注申请。

（二十二）线上提交申请后，如何查询办理进度，办理时间需多久？

答：提交申请成功后，请留意个人消息中心的通知，按照通知指示操作（如需补充上传材料、预约视频见面时段、寄送打印订单 / 旧证件 / 回邮信封等）。正常情况下，申请完成预审或面谈后（如有），护照办证时长约为 10 个工作日，旅行证办证时长约为 4 个工作日。

（二十三）我替别人申请办证时，可以替办证人进行身份验证（人脸识别）吗？

答：不可以。APP 将对申请人进行身份验证和人脸识别，以确保相关申请系本人操作。请根据提示操作，在成功后进行下一步。请务必保证是办证者本人进行身份验证（人脸识别）。识别时请注意最好背靠白墙，保证面部光线充足、均匀、无遮挡。身份验证（人脸识别）成功，会极大缩短办证时间。如反复尝试无法通过身份验证，也可点击“跳过”进入下一步，但之后需要在线预约视频面谈时间，排队等候与使馆工作人员视频面谈，办理周期会延长。

（二十四）哪些情况可能需要领事见面？

答：申请人为未成年人或身份验证（人脸识别）未通过等情形，总领馆可能要求与申请人通过 APP 进行视频或父母双方到馆

见面。申请人应注意关注订单状态是否出现需领事见面的提示。如需视频见面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。如特殊情况需到馆面谈的，我馆将个案通知。

（二十五）初审后我需要与领事视频见面，应该怎么操作？

答：初审后如需视频见面，总领馆将在 APP “订单状态”中提前通知。申请人需提前预约视频见面时间，并在预约时间段内点击订单中的“视频见面”按钮，进入网上大厅，系统将自动排队，申请人可以查看当前排队位次和当前在线窗口数。当领事在预约时间内呼叫申请人时，APP 会弹出呼叫界面，点击接听即可（为了防止过号，请保持 APP 前端运行，等待呼叫），未成年人视频见面需父母任一方或其他监护人陪同。

（二十六）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。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。

（二十七）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。



五、缴费及寄送材料常见问题



（二十八）递交材料的方式和领取新证件的方式应如何选择？

答：因疫情原因，目前护照旅行证办理主要面向有紧急需求的同胞，为减少同胞外出感染风险，我们推出了双向邮寄服务，申请人需通过邮寄方式将护照等有关材料寄到总领馆，总领馆将在证件制作好后将新旧护照邮寄给申请人。

但任何邮寄都存在一定风险，总领馆不承担因此产生丢失等责任。在线提交材料时须签署并提交“回邮服务告知书”，请提前前往总领馆网站下载，签署并上传。如不幸出现新证件邮寄丢失问题，需申请人重新上传资料办理并再次缴纳办证费用，总领馆会积极协助办理。如申请人确实担心邮寄存在风险，可待疫情缓解、我馆恢复到馆取证服务后再申请办理相关证件。

（二十九）什么时候可以邮寄材料？

答：在 APP “订单状态” 中收到“待制证”信息后，申请人方可缴纳费用并邮寄材料。

（三十）可以在订单提交成功但未收到“待制证”状态就提前邮寄材料吗？

答：不可以。APP 上订单提交成功并不代表总领馆已经受理您的申请。总领馆会以每日最大工作量按提交顺序审核申请。因您的订单尚未进入审核状态，我馆收到您提前邮寄的材料后，无法将其与您的订单进行匹配并进行后续处理，因此只能退回给您，等订单进入“待制证”状态后再邮寄。

（三十一）缴费方式应如何选择？

答：请选择线下支付。在 APP 上收到“待制证”信息后，通过您在泰国当地银行的手机网上银行转账缴费，也可到总领馆开户行（中国银行清迈分行）柜台现金缴费。收费标准为：护照/旅行证 540 泰铢/本，护照无加急服务，疫情期间通过 APP 办理旅行证无加急服务。办理护照加注免费。

请注意：无论是手机银行转账还是柜台缴费，请务必在备注项输入订单号，否则可能因无法查证确认缴费人而延误证件办理（订单号组成：4 字母馆代码+1 字母 1 数字业务代码+4 字母随机码+8 数字流水号，银行凭证如打不下那么长，可只打最后 8 位数字流水号）。

请注意：如您使用中国国内银行账号转账，将被收取高额手续费，建议慎用！

（三十二）清迈总领事馆收款账户的具体信息是什么？

答：总领馆银行账户信息如下：

收款人户名: CONSULATE GENERAL OF THE PEOPLE'S REPUBLIC OF
CHINA IN CHIANGMAI

收款人账号: 100-000-300-500-679 (-仅为方便区隔, 操作时无需输入)

收款人开户银行: BANK OF CHINA (THAI) PUBLIC COMPANY LIMITED
CHIANGMAI BRANCH

收款人开户银行代码: (SWIFT CODE): BKCHTHBK

收款人开户银行地址: 161 and 161/1, Moo 4, Nongranular, Muang,
Chiang Mai Thailand 50000

开户银行联系电话: +66 53261880

请注意: 总领馆银行账户名称应使用大写英文输入, 符号使用英文半角字符, 输入错误可能导致转账失败。

所有业务规费均已公示, 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。

(三十三) 邮寄办证材料至清迈总领事馆证件组具体
地址是什么?

答：总领馆证件组地址如下：

Passport Office (证件组)

The Consulate General of China

111 Changlor Road, T.Haiya A.Muang Chiang Mai 50100

联系电话：053-280-380

(三十四) 邮寄材料选择哪家快递公司？

答：我馆只接受泰国邮政寄送的快递。请前往任意一家泰国邮政网点并购买泰国邮政的 C4 型号（尺寸 249*324mm）防水信封邮寄材料，并购买 C5 型号（尺寸 162*229mm）防水信封作为回邮信封，并请您在回邮信封的收件人处填写本人姓名和收件地址。为保证邮件不被错投，请您务必用英文或泰文清晰、准确填写清楚收信人的姓名及地址并贴足 52 泰铢邮票作为回邮邮资。请注意，邮寄目的地仅限泰国境内地址，不提供邮寄到境外的服务。

邮寄材料包括：

(一) 取证单：在 APP “我的订单” 页面中，点击 “待制证” 状态订单，将显示 “待制证” 且有订单号的页面截图并打印。

(二) 现持护照/旅行证原件（遗失除外）。

(三) 转账凭证：转账凭证原件或打印出的手机转账记录（记载有转账时间，同时备注订单号）。

(四) 彩色白底半身证件照片（光面相纸）2 张（须与 APP 中上传的证件照片一致）。

(五) 在总领馆网站下载《回邮服务申请单》填写并签字。

(六) 回邮信封：C5 型号防水信封，英文或泰文填写好收件人姓名、电话、地址，并贴好足额邮票（52 泰铢），用于回邮您的新证件。

邮寄办证材料应选择的 C4 型号（尺寸 249*324mm）防水信封如下图所示：



C5 型号（尺寸 162*229mm）防水回邮信封如下图所示：



（三十五）申请材料可能会被退回吗？

答：以下情形将导致邮寄的材料被退件：

- （一）APP 上尚未收到“待制证”信息就邮寄材料的；
- （二）未按要求准备材料的；
- （三）选择其他快递公司或材料中夹带现金等。



领事证件咨询邮箱：
visa.cn.cm@gmail.com

领事证件咨询电话：+6653-280-380
领事保护与协助：+6681-882-3283