

“中国领事” APP 操作指南手册

中国驻比利时大使馆

2021 年 6 月

目录

前言.....	1
第一步 下载.....	2
第二步 注册.....	3
第三步 实名认证.....	4
第四步 业务办理.....	6
一、我要办理护照或旅行证.....	6
1、我持有普通护照/旅行证，申请换发	8
2、我的普通护照/旅行证遗失、被盗或损毁，申请补发	14
3、我持有港澳台及其他旅行证件，申办旅行证颁发、换发或补发....	16
4、我是未成年人，首次申请普通护照/旅行证	18
二、我要紧急办理旅行证.....	21
三、我要选择递交材料和取证方式.....	26
四、我要选择付款方式.....	27
五、我要预约视频面审.....	28
六、我要申办养老金资格认证.....	30
第五步 跟踪订单.....	34
常见问题解答.....	37
1、如果没有身份证或因私护照怎么使用 APP?	37
2、持有因公护照如何提交换发申请?	37
3、我在国内或比利时以外其他国家，可以通过 APP 向中国驻比利时使馆 提交护照申请吗?	37
4、拼音或外文名为何提示输入错误?	38
5、上传证件照片不通过怎么办?	38

6、缴纳办证费用 APP 仅支持微信支付，如没有开通微信支付怎么办? ..	39
7、我还需要向使馆邮寄纸质材料么?	39
8、线上申请可否录取指纹?	39
9、人脸识别失败怎么办?	40

前言

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，中国驻比利时大使馆于 2021 年 5 月 1 日上线率先启用“掌上”领事信息服务平台——“中国领事”APP。

“中国领事”APP 具有申办护照和旅行证、认证领取养老金资格、查验领事认证功能，并可提供领事实用资讯查询、在线翻译、拨打 12308 热线等服务。通过“中国领事”APP，在比中国同胞可一键直达驻比利时使馆，全天候在线办理中国公民旅行证件和领保服务，实现“掌上办”、“零跑腿”。

自 5 月 1 日起，“海外申请护照在线预约系统”在比利时停止使用，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。目前，驻比利时使馆仅受理在比中国公民通过“中国领事”APP 提交的有关业务申请。

“中国领事”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。来使馆前请提前致电联系。

中国驻比利时使馆领事部地址：

439 Avenue de Tervuren, 1150 Woluwe Saint-Pierre, Bruxelles (使馆正门北侧约 15 米)

疫情期间办公时间：

周一至周四上午 9:00-12:00 (节假日除外)

领事证件咨询电话：

0032-26633001 (工作日下午 13:00-17:00)

领事证件咨询邮箱：

belconsulate@mfa.gov.cn

第一步 下载

“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（图1）。



图1 “中国领事”APP 下载二维码

第二步 注册

下载成功后打开 APP，使用中国手机号或电子邮箱进行注册。目前暂不能用境外手机号注册，如您没有中国手机号，请使用电子邮箱进行注册。



图 1 点击“立即登录”



图 2 点击“注册新账号”，即进入注册页面

第三步 实名认证

完成实名认证后，您可正常登录使用 APP。

请注意，APP 实名认证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，可使用他人已实名认证的账号办理。

此外，APP 尚未开通因公护照换补发业务，请有关申请人致电使馆证件咨询电话了解具体办理程序。



图 1 点击“立即实名认证”

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

性别

出生日期

民族

完成

图 2 输入个人真实信息后点击“完成”，进入实名认证环节

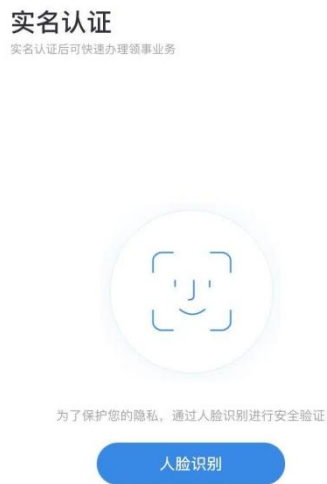


图 3 点击“人脸识别”，通过后即完成实名认证

第四步 业务办理

一、我要办理护照或旅行证

在比利时居住的中国公民可申请护照或旅行证颁发、换发或补发业务。



图1 点击“护照旅行证”



图 2 勾选“本人已阅读并同意以上声明”，点击“立即申请”



图 3 点击“请选择办理的使领馆”，依次点击“欧洲”、“比利时”和“驻比利时大使馆”

1、我持有普通护照/旅行证，申请换发

个人信息
请您填写以下问题，方便您更快地办理业务

请选择办理的使领馆
驻比利时大使馆

请选择现持证件类型
普通护照

已选证件是否遗失、被盗或损毁
 是 否

以下使领馆已支持在线办理本业务，更多使领馆陆续开通中：
· 驻比利时大使馆

下一步

图 1 在“请选择现持护照类型”中点击“普通护照”或“旅行证”，在“已选证件是否遗失、被盗或损毁”中点击“否”，点击“下一步”

申请业务类型

护照换发
具有中国国籍、持有中华人民共和国护照，且属于下列情形之一的：护照过期的、护照有效期不足一年的；护照有效期剩余一年以上，但确有正当理由需要提前换发护照的；护照签证页即将用完的；容貌变化较大的。

护照加注
因与外国人结婚等原因而变更姓名的中国公民；已在国内更改户籍登记姓名的中国公民，办理曾用名加注的。

旅行证换发
紧急情况下来不及申办护照的中国公民；未持有“回乡证”，而需赴内地的中国籍港澳居民；未持有“台胞证”，而需赴大陆的中国籍台湾居民。

确定

图 2 选择“护照换发”或“旅行证换发”，点击“确定”

图 3 填写个人基本信息

图 4、5 如您原护照上有加注信息，请点击“需要加注”，在下拉框中选择“姓名特殊拼写加注”或“曾用名加注”，按照原护照加注信息填写



图 6 在上传照片界面，可从手机相册上传照片或现拍照片；如上传后对照片不满意，可点击“重新上传”



图 7、8 在国籍状况声明界面，点击“手写签名”，签名完成后点击“完成”，如对签名不满意，可点击“重新签名”；

该签名将同时作为您新护照上的签名样式；

10 周岁以下申请人可请父亲或母亲代为签署；



图 9、10 在上传材料界面，按照提示上传相关材料；

如您此前已勾选“需要加注”，请在“2、护照姓名拼写或曾用名家住信息”中上传您的护照加注页；

如您此前上传的证件照片不成功，也可在此界面上上传证件照片。上传成功后点击“提交”；

16 周岁以下申请人请上传出生证明、父母一方的护照信息页及办照同意书

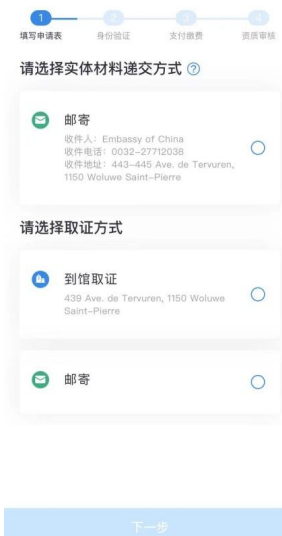


图 11 选择材料递交方式和取证方式。护照或旅行证换发业务申请人如选择“到馆取证”，旧证件可在来馆取证时注销，不必邮寄



图 14 核对信息无误后，点击“确认无误”，进入身份验证环节，并进行人脸识别



图 15 身份验证界面示意图，点击“人脸识别”



图 16 支付界面示意图，可选择“微信支付”或“线下支付”，详见第 27 页



图 17 成功提交订单界面示意图

2、我的普通护照/旅行证遗失、被盗或损毁，申请补发

护照/旅行证补发申请过程中，个人信息填写、上传照片、签名采集、身份验证、支付缴费、提交订单等步骤与护照换发申请一致，详见第 8-13 页。以下将着重展示有区别的业务选择和上传材料环节。



图 1、2 在“请选择现持护照类型”中点击“普通护照”或“旅行证”，在“已选证件是否遗失、被盗或损毁”中点击“是”，点击“下一步”



图 3、4 选择“护照补发”或“旅行证补发”，点击“确定”



图 5、6 在上传材料界面上上传您的护照信息页；

请在纸上简要书写原证件丢失过程说明并签名，在“3、证件遗失原因及经过说明”栏上传说明照片；

如您此前上传的证件照片不成功，也可在此界面上上传证件照片。上传成功后点击“提交”

3、我持有港澳台及其他旅行证件，申办旅行证颁发、换发或补发

个人信息

请您填写以下问题，方便您更快地办理业务

请选择办理的使领馆

驻比利时大使馆

请选择现持证件类型

港澳台及其他旅行证件

已选证件是否遗失、被盗或损毁

是 否

以下使领馆已支持在线办理本业务，更多使领馆陆续开通中：

- 驻比利时大使馆

下一步

图 1 在“请选择现持护照类型”中点击“港澳台及其他旅行证件”，在“已选证件是否遗失、被盗或损毁”中点击“是”（如丢失证件）或“否”，点击“下一步”

申请业务类型

旅行证颁发

紧急情况下来不及申办护照的中国公民；未持有“回乡证”，而需赴内地的中国籍港澳居民；未持有“台胞证”，而需赴大陆的中国籍台湾居民。

旅行证换发

紧急情况下来不及申办护照的中国公民；未持有“回乡证”，而需赴内地的中国籍港澳居民；未持有“台胞证”，而需赴大陆的中国籍台湾居民。

旅行证补发

紧急情况下来不及申办护照的中国公民；未持有“回乡证”，而需赴内地的中国籍港澳居民；未持有“台胞证”，而需赴大陆的中国籍台湾居民。

确定

图 2 在申请业务类型页面选择“旅行证颁发”（首次申办旅行证、现持“回乡证”过期）、“旅行证换发”（现持旅行证即将过期或已经过期）或“旅行证补发”（现持旅行证丢失），点击“确定”



图 3 在上传材料界面上传相应证件照片。上传成功后点击“提交”

4、我是未成年人，首次申请普通护照/旅行证

个人信息

请您填写以下问题，方便您更快地办理业务

请选择办理的使领馆
驻比利时大使馆

请选择现持证件类型
无以上证件

申请人年龄 (周岁)
 未满16 已满16

以下使领馆已支持在线办理本业务，更多使领馆陆续开通中：
· 驻比利时大使馆

下一步

图 1 在“请选择现持护照类型”中点击“无以上证件”，在“申请人年龄（周岁）”中点击“未满 16”，点击“下一步”

申请业务类型

办理护照/旅行证
国外出生的中国籍儿童

确定

图 2 选择“办理护照/旅行证”，点击“确定”



图 3 填写个人及父母信息



图 4、5 在国籍状况声明界面，由未成年申请人父亲或母亲代未成年人签署



图 6、7 按照系统提示依次上传出生证明、父母双方护照资料页、父母双方在未成年人出生时持有的外国居留证照片和父母同意办理护照书面意见，上传成功后点击“提交”



图 8 由申请人父亲或母亲代为完成人脸识别

二、我要紧急办理旅行证

短期来比利时期间丢失护照人员或有紧急情况来不及申办护照的中国公民可申办紧急旅行证业务。

温馨提醒：应急旅行证申请一经提交无法撤回，线上已缴纳费用不予退还。



图 1 点击“应急旅行证”



图 2 勾选“本人已阅读并同意以上声明”，点击“立即申请”

图 3 填写个人基本信息

图 4 在上传照片界面, 从手机相册上传照片; 如上传后对照片不满意, 可点击“重新上传”



图 5 核对信息无误后，点击“确认无误”，进入身份验证环节



图 6 身份验证界面示意图，点击“人脸识别”



图 7 取证信息界面示意图，可选择“自取”或“他人代取”



图 8 支付界面示意图，可选择“微信支付”或“线下支付”，详见第 27 页



图 9 成功提交订单界面示意图

三、我要选择递交材料和取证方式

您可在下图所示界面选择递交材料和取证方式。目前，如无特殊情况，中国驻比利时大使馆仅接受邮寄递交材料。

- 如您选择“到馆取证”，请在 APP 提示制证完成后携带旧证件赴中国驻比利时大使馆领事部领取新证件，无需邮寄旧证件。
- 如您选择“邮寄取证”，在 APP 上收到“待制证”信息后即可将旧护照或旅行证（如有）连同打印或手写的申请人姓名及订单号、邮寄至使馆。旧证注销后将同新证件、发票一同寄回。

如无特殊情况，所有办证材料均可通过 APP 线上提交，无需到使馆递交纸质材料。

The screenshot shows a four-step progress bar at the top: 1. 填写申请表 (Fill in application form), 2. 身份验证 (Identity verification), 3. 支付缴费 (Payment), and 4. 资质审核 (Qualification review). Below the progress bar, the user is prompted to '请选择实体材料递交方式?' (Please select the submission method for physical materials). There are two options: '邮寄' (Post) with a radio button selected, and '到馆取证' (In-person collection) with an unselected radio button. The '邮寄' option includes the recipient address: 收件人: Embassy of China, 收件电话: 0032-27712038, 收件地址: 443-445 Ave. de Tervuren, 1150 Woluwe Saint-Pierre. Below this, the user is prompted to '请选择取证方式?' (Please select the collection method). There are two options: '到馆取证' (In-person collection) with an unselected radio button, and '邮寄' (Post) with a selected radio button. The '到馆取证' option includes the address: 439 Ave. de Tervuren, 1150 Woluwe Saint-Pierre. At the bottom, there is a blue button labeled '下一步' (Next step).

四、我要选择付款方式

APP 支持微信线上缴费，申请人也可选择到使馆现场缴费。

- 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。
- 应急旅行证申请一经提交无法撤回，线上已缴纳费用不予退还。



图 1 在支付界面可选择“微信支付”或“线下支付”；

选择“微信支付”则将自动跳转到微信界面，扣款将自动按照人民币/欧元比价折算人民币数额；

选择“线下支付”则将跳过支付步骤，可直接提交订单；相关证件受理后（订单状态显示“待取证”），申请人可在到馆取证时使用银行卡、微信或支付宝支付，或根据使馆邮件（邮箱地址：belconsulate@mfa.gov.cn）提示，使用微信或支付宝扫描支付二维码付款，扣款将自动按照人民币/欧元比价折算人民币数额

五、我要预约视频面审

对于申请护照或旅行证补发、申请人为未成年人、人脸识别未通过等情形，使馆可能要求与申请人通过 APP 进行视频面谈。

请注意关注订单状态（详见第 34 页），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。



图 1 点击“预约时间”

预约视频见面时间

请先预约视频见面时间

2021年05月

周五 05.28 周一 05.31

09:00-10:00 10:00-11:00

11:00-12:00

*逾期和取消预约超过3次，30天内不可预约
当前逾期和取消：0次
*如需取消预约请提前至少24小时操作

立即预约

图 2 选择时间段后，点击“立即预约”；
请在预约时间段打开中国领事 APP，使馆工作人员将主动与您联系进行视频面审

六、我要申办养老金资格认证

登录 APP 后，选择“养老金资格”业务模块，完整、准确地填写个人基本信息并进行身份验证，信息提交后将自动被推送至相关地方人社部门审核。申请人可在线查询审核结果。如线上提交失败或查询不到审核结果，可联系使馆现场办理纸质《在境外居住人员领取养老金资格审核表》。



图 1 点击“养老金资格”

养老金资格认证

适用情形

境外居住退休人员领取国内养老保险待遇

本业务当前处于试点阶段，暂仅支持驻比利时大使馆、驻新加坡大使馆。



图 2 点击“立即申请”

温馨提示

以下使领馆已支持在线办理本业务，更多使领馆陆续开通中：

- 驻比利时大使馆
- 驻新加坡大使馆

下一步

图 3 点击“下一步”

1 填写申请表 2 身份验证 3 结果查询

基本信息

本人 读取身份证/护照

张海青

中文姓

中文名

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

请选择国籍
中国

身份证号

性别

出生日期

护照号码

下一步

图 4 填写个人信息后，点击“下一步”



为了保护您的隐私，通过人脸识别进行安全验证

人脸识别

暂时无法人脸识别？

建议前往您居住地所属的中国使领馆办理

图 5 身份验证界面示意图，点击“人脸识别”



人脸识别成功！

下一步

图 6 人脸识别成功界面示意图，点击“下一步”



图 7 订单提交成功界面示意图

第五步 跟踪订单

订单提交成功后，您可在 APP “我的订单” 中跟踪本人或代他人上传的订单受理进度。

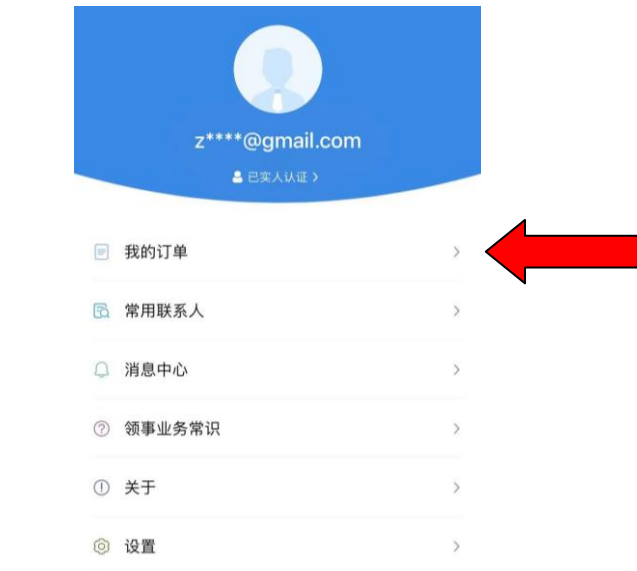


图 1 点击“我的订单”



图 2 订单状态为“审核中”，使馆工作人员将尽快为您审核，可点击该订单查看更多细节

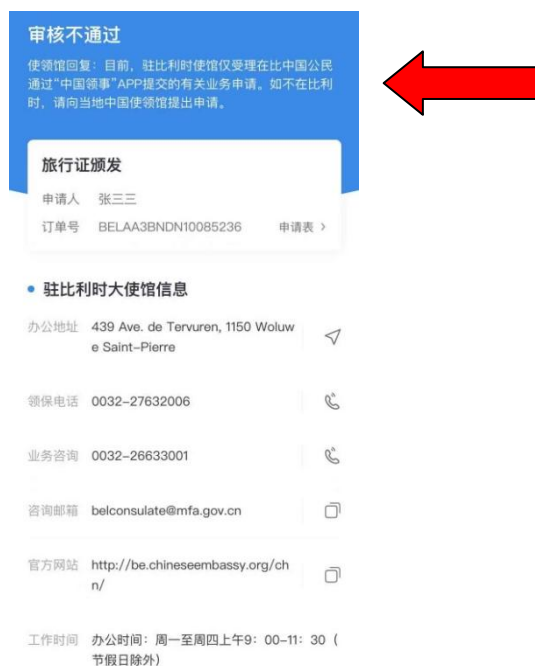


图3 订单状态为“审核不通过”，您的申请不符合政策要求，使馆工作人员将在使领馆回复中为您解释不通过理由

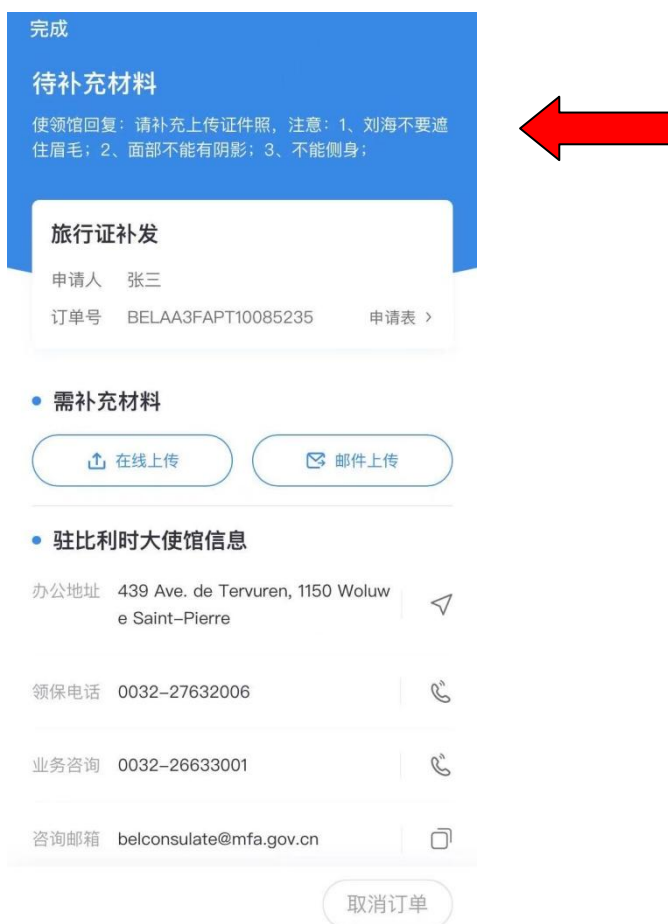


图4 订单状态为“待补充材料”，可选择“在线上传”或“邮件上传”；如选择“在线上传”，可回到上传材料界面增加、删减或修改已经上传过的照片；

邮件规范

若您通过电子邮件补充材料，请您务必按照此信息格式发送邮件，否则系统将无法识别您的材料。

收件邮箱

zglis@csmail.mfa.gov.cn

邮件主题

BELAA3FAPT10085235

正文内容

正文内容需填写您的业务办理信息，包括办理人姓名、业务名称、订单号、预约使领馆。

示例：

- 1、办理人姓名：张三
- 2、业务名称：旅行证补发
- 3、订单号：BELAA3FAPT10085235
- 4、预约使领馆：驻比利时大使馆

邮件附件内容

图片说明：

分辨率清晰，单张照片小于2M，jpg或png格式。

格式说明：

具体格式以订单页中邮件上传规范中展示的证明材料格式为准。

图 5 如选择“邮件上传”，请按照提示要求发送补充材料的邮件，相关内容将自动添加到您的订单“其他材料”栏

常见问题解答

1、如果没有身份证或因私护照怎么使用 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。如确有困难，申请人可发送邮件至使馆领事证件咨询邮箱（belconsulate@mfa.gov.cn），或拨打领事证件咨询电话（0032-26633001），使馆将及时提供协助。

2、持有因公护照如何提交换发申请?

答：目前 APP 尚未开通因公护照业务。请有关申请人发送邮件至领事证件咨询邮箱（belconsulate@mfa.gov.cn），或拨打领事证件咨询电话（0032-26633001），了解具体办理程序。

3、我在国内或比利时以外其他国家，可以通过 APP 向中国驻比利时使馆提交护照申请吗?

答：不可以。目前，驻比利时使馆仅受理在比中国公民通过“中国领事”APP 提交的有关业务申请。如不在比利时，请向当地中国使领馆提出申请。

4、拼音或外文名为何提示输入错误？

答：对于新办理的护照，姓名拼音只能输入标准汉语拼音，如输入空格、英文或特殊符号，会提示错误。如您新办旅行证姓名拼音处需使用外文名，请在上传材料环节上传出生证及相应声明。

5、上传证件照片不通过怎么办？

答：申请人照片仅可在线上传。如您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（如图，点击“下一步”），您的照片是否合格最终将由使馆工作人员确定。如不合格，订单将被驳回并通知您重新上传合格照片。



6、缴纳办证费用 APP 仅支持微信支付，如没有开通微信支付怎么办？

答：如无微信支付，请选择“线下支付”。如您选择“到馆取证”，请在赴中国驻比利时大使馆领事部取证时支付费用，现场可选择支付宝或银行卡等方式支付。如您选择“邮寄取证”，您的护照办妥后将收到使馆咨询邮箱（belconsulate@mfa.gov.cn）发送的付费通知，请按照邮件指示付款。

7、我还需要向使馆邮寄纸质材料么？

答：如无特殊情况，所有办证材料均可通过 APP 线上提交，无需到使馆递交纸质材料。如您选择“到馆取证”，请在 APP 提示制证完成后携带旧证件（如有）赴中国驻比利时大使馆领事部领取新证件，无需邮寄旧证件。如您选择“邮寄取件”，在 APP 上收到“待制证”信息后即可将旧证件（如有）连同打印或手写的申请人姓名及订单号邮寄至使馆。旧照注销后将同新证件、发票一同寄回。

8、线上申请可否录取指纹？

答：线上申请不录取指纹。无指纹护照不影响护照在当地使用，仅无法使用中国边检自动通关设备，需走人工通道。

如您确有录指纹需要，可在 APP 中提交订单后，发送申请补录指纹的邮件至中国驻比利时大使馆咨询邮箱（belconsulate@mfa.gov.cn），使馆工作人员将与您预约时间到馆补录指纹。

9、人脸识别失败怎么办？

答：如人脸识别失败，您可在以下界面点击“重试”，再次进行人脸识别。您也可以点击“跳过”，直接进入下一环节，跳过人脸识别环节不影响您的订单受理。



身份验证失败

