

使用“中国领事”APP 申办护照旅行证常见问题解答

一、注册、登录与认证

（一）关于注册登录及异常情况

当前，“中国领事”APP 支持使用中国、澳大利亚等地手机号注册，后续将逐步支持更多国家和地区手机号。申请人亦可通过电子邮箱注册。

注册用户既可为本人办理业务，也可为他人代办证件申请。

如在注册或登录过程中出现请求异常、邮箱已存在等情况，通常为网络波动所致，建议更换网络环境或时间重试，或更换邮箱重新注册。

（二）关于实名认证

注册后，申请人需填写中国居民身份证号码（建议优先使用）或普通护照号码完成实名认证。经实名认证的账号可为本人或他人办理相关业务。

目前实名认证仅支持中国普通护照或身份证件。未持上述证件人员，可使用他人已实名认证账号代为办理。除未成年人、老年人等特殊情形外，原则上建议申请人本人操作。

（三）办理流程

通过 APP 申请护照或旅行证，一般包括：业务选择、信

息填报、身份验证、订单提交、初审、到场递交材料等环节。

二、业务选择

（四）关于证件类型选择及特殊情形

申请人应根据当前持有的有效证件类型进行选择。如持出入境通行证，应选择“港澳台及其他旅行证件”；无证件人员选择“无以上证件”。

在澳大利亚出生的新生儿办理证件，应按“无以上证件”类别提交申请。

目前 APP 已开通因公护照业务，香港特区护照业务尚未开通，相关申请请按主管部门要求另行办理。

三、信息填报

（五）关于信息填写要求

信息填报环节所有项目均须完整填写，不适用项应填写“无”或“不适用”，不得留空，否则可能导致申请被退回。

“家庭成员”信息为必填项，须如实填写父母及配偶（如有）信息。特殊情形（如单亲等）应作说明并提交相关材料。

申请提交后，信息不可自行修改。如存在错误或材料不完整，申请将被驳回，申请人需按要求修改。

四、姓名与签名

（六）关于姓名填写及拼写规则

办理护照时，应使用规范简体汉字姓名及标准汉语拼音，不得填写外文名。如涉及姓名变更，可申请办理加注并提交相关证明材料。

办理旅行证时，应按出生证件填写外文姓名，并确保与相关证明材料一致。

对于生僻字，请另提交书面说明。

根据现行规则，含“ü”的拼音一般转换为“YU”（如“吕”拼写为“LYU”）。具体拼写方式亦可沿用既有出入境证件记录。

（七）关于电子签名

APP 内需进行两次签名：首次电子签名用于确认《国籍状况声明》《重要声明》及《关于使用中介服务的提醒》；第二次电子签名将用于护照印制。

五、照片与材料提交

（八）关于照片及材料上传要求

办理护照时，通过 APP 上传的照片将直接用于证件制作，无需另行准备纸质照片；办理旅行证时，仍需在现场提交两张与 APP 中上传一致的纸质照片。申请人应严格按照有关规格要求上传。

如系统多次判定照片不合格，申请人仍可继续提交申请，并在“其他材料”栏补充上传，最终以人工审核结果为准。

六、订单管理

（九）关于退单及取消申请

如因信息或材料问题导致申请被退回，申请人应根据审核意见修改或补充材料后重新提交。

申请提交后请勿随意取消，否则可能影响后续申请。