

附件 3:

“中国领事” APP 使用指南及常见问题解答（三）

“中国领事”APP 作为一种全新办证方式,许多申请人操作时会有一些疑问。为帮助大家正确、便捷地使用 APP 办证,我馆现就以下五个方面 17 条常见问题进行解答,供参考。

【分类题库】

一、关于证件照的常见问题

问题 1: 上传证件照时,可以把旧护照照片翻拍截图后上传吗?

问题 2: 为什么我的证件照无法上传?

问题 3: 证件照上传后系统显示不合格,怎么办?

问题 4: 收到 APP 消息要求补充新证件照,怎么办?

二、关于填写信息的常见问题

问题 5: 填写信息需要注意的项目有哪些?

问题 6: 家庭成员信息我可以跳过不填吗?

问题 7: 国内联系电话可以填写固定电话号码吗?

问题 8: 附加材料怎么上传得标准?

三、关于身份验证(人脸识别)的常见问题

问题 9: 为什么要进行身份验证(人脸识别)?

问题 10: 身份验证(人脸识别)如何提高成功率?

问题 11: 我请别人代填 APP 表单时,可以由别人替我进行身份认证(人脸识别)吗?

问题 12: 如 APP 收到“无法识别您的身份,建议到使领馆办理”的消息,我需要去大使馆吗?

四、关于未成年人提交申请的常见问题

问题 13: 未满 16 周岁未成年人提交申请有什么要求?

问题 14: 如未成年人父母不在新加坡怎么办理换发或补发护照/旅行证?

问题 15: 未成年人视频面审有什么要求?

五、关于线下付款和邮寄实体材料的常见问题

问题 16: 我需要线下支付证件费用吗?应该什么时候付款?

问题 17: 我应该在什么时候邮寄哪些实体材料给大使馆?

【分类答疑】

一、关于证件照的常见问题答疑

问题 1：上传证件照时，可以把旧护照照片翻拍截图后上传吗？

答：不可以。上传的证件照将印制在新护照上，必须是 6 个月内的近照，同时需要符合以下要求：白色背景、深色衣服、五官清晰、可见双耳、头部完整、面部无反光。建议您尽可能上传专业机构拍摄电子版证件照，不要上传低质量、低清晰度的照片，不要翻拍纸质照片上传。

问题 2：为什么我的证件照无法上传？

答：请检查是否存在以下情况：（1）照片像素太大，请按系统设定缩到 5MB 以下；（2）照片格式不对，请按系统要求提交 JPG 或 PNG 格式；（3）网络波动，建议切换成 WiFi 或手机流量再尝试。

问题 3：证件照上传后系统显示不合格，怎么办？

答：您在上传证件照时，APP 中会出现照片检测是否通过的提示，有关提示仅供参考。如提示检测不通过，请先检查照片是否有下列问题：太暗、有污渍、穿浅色衣服、赤膊、分辨率过低、上传系统后头部显示不完整、眉毛眼睛耳朵遮挡等情况。如检查发现有上述这些问题，需重新上传合格的证件照；如确认没有问题，可以点击“下一步”，等待使馆工作人员人工审核结果。

问题 4：收到 APP 消息要求补充新证件照，怎么办？

答：您的证件照上传后，工作人员将在审核时进行查验并判断是否符合要求，如不符合要求，工作人员将驳回您的申请，并留言告知补充合格的证件照。如果您收到 APP 要求补充证件照的消息，请点击 APP 消息页面的“在线上传”位置，进入上传材料界面并选择“初审后使馆要求的补充材料”位置，重新上传合格的证件照。

二、关于填写信息的常见问题答疑

问题 5：填写信息需要注意的项目有哪些？

答：姓和名应分开两行填写，姓填在上一行、名填在下一行，请勿在上下两行重复填写姓名；请正确选填性别、出生日期、出生地；完整填写在安哥拉的住址，包括城市、区域、街道等信息；请确保上传申请人本人最近一本护照等证件的资料页，已经加盖注销章的证件不可用于换发新证件。

如提交信息错误，无法再修改，使馆将审核不通过或要求补充材料，重新提交或补完材料后需按重新提交的时间再排期等待审核。请您在填写时仔细核对您提供的各项信息，以免延误您的申请。

问题 6：家庭成员信息我可以跳过不填吗？

答：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写完整。如无配偶，可在姓名栏填“无”；如父母已去世，可在填写父母姓名后，在地址栏填写“去世”。注意选择准确的亲属关系，切勿张冠李戴。未按要求填写的申请无法通过审核，会退回要求重新提交申请，并重新排队等候审批。

问题 7：国内联系电话可以填写固定电话号码吗？

答：不可以。所有需要填写国内联系电话的项目都仅支持填写中国手机号码（11位），不接受填写固定电话号码。如果您的国内联系电话没有手机，可以填写亲友的手机号码，以备需要时能联系到您。

问题 8：附加材料怎么上传得标准？

您在上传附加材料时，上传界面会有“示例”按钮，强烈建议您点击查看，里面有证件材料或声明模板图示（点进去只需等待几秒钟，示例图片就会加载显示出来）。请打印或抄写有关声明模板，填入个人情况，签字后拍照上传即可。

三、关于身份验证（人脸识别）的常见问题答疑

问题 9：为什么要进行身份验证（人脸识别）？

答：您提交申请信息后，将进入身份验证环节，需申请人本人在镜头前进行验证（必须为本人亲自面对镜头进行验证，否则无法成功），同时进行“活体检测”（即确认有人在验证）。这个环节替代了原有的申请人亲自到大使馆领事服务窗口，由工作人员核查是否与原护照为同一人的环节，因此这个环节必须由申请人本人进行，不得由他人代为完成。即使身份信息验证失败（因身份证信息没有及时更新等原因），系统也将采集申请人本人在手机镜头前的照片，后台工作人员将通过照片进行比对审核，或安排视频面审。

问题 10：身份验证（人脸识别）如何提高成功率？

答：为提高验证通过率，建议您在纯色背景前（如背靠白色墙壁）进行身份验证，保证脸部光线充足、均匀、无遮挡，或者您也可以尝试做眨眼、摆头等动作，将有助于提高验证成功率。如您成功通过身份验证，您的申请后续审核效率将大大提高。未成年人的容貌与几年前相比容易发生较大变化，建议未成年人在尝试 3 次身份认证（人脸识别）不成功后点击“跳过”直接进入下一步，需预约与使馆工作人员视频面谈，办理周期会相对延长一些。

问题 11：我请别人代填写 APP 表单时，可以由别人替我进行身份认证（人脸识别）吗？

答：不可以。除 APP 明确提示外（如未成年人首次办证时 APP 明确提示监护人代为验证），此环节必须由申请人本人进行，不得由他人代为完成。请务必保证是申请人本人进行身份认证（人脸识别）。如果其他人替您做了这个环节，会导致您的申请无法通过审核。

问题 12：如 APP 收到“无法识别您的身份，建议到使领馆办理”的消息，我需要去大使馆吗？

答：不需要。每天每个申请订单有 10 次人脸识别的机会，如您的身份验证（人脸识别）失败 10 次后会出现以下显示“无法识别您的身份，建议到使领馆办理”（如下图），建议您退出当前订单，第二天再重新提交订单，可再次进行识别。如反复尝试不成功，可点击“跳过”进入下一步，后续需预约与使馆工作人员视频面谈。



无法识别您的身份，建议到使领馆办理

四、关于未成年人提交申请的常见问题答疑

问题 13：未满 16 周岁未成年人提交申请有什么要求？

答：未满 16 周岁申请人办理证件，需由在安哥拉的父母一方代为提交申请，同时上传父母双方签字的同意书及父母的有效护照资料页和关系证明（未成年人出生证明），同时需要邮寄或递交父母护照原件到使馆。

问题 14：如未成年人父母不在安哥拉怎么办理换发或补发护照/旅行证？

答：如未成年申请人父母都不在安哥拉，这时父亲或母亲就需要公证委托在安哥拉的第三方监护人代为提交申请，并上传父亲或母亲出具的委托公证书、未成年人出生证明、该监护人签字的同意书及监护人的有效护照资料页。

问题 15：未成年人视频面审有什么要求？

答：所有未满 16 周岁的未成年人办证都需要进行在线视频面审，视频面审时，需要由代为递交申请的父母一方或第三方监护人陪同孩子一起进行视频。简单地说，APP 中上传的是谁签字的同意书和护照资料，就需要由谁陪着孩子一起视频面审，请各位家长或监护人根据预约的时间提前做好准备。

五、关于线下付款和邮寄实体材料的常见问题答疑

问题 16：我需要线上支付证件费用吗？应该什么时候付款？

答：您在 APP 提交申请时，务必选择“到馆支付”方式，在新证制好后到使馆领侨处窗口支付美元现金领取新的证件。

问题 17：我应该在什么时候邮寄或到馆递交哪些实体材料给大使馆？

答：请您在 APP 收到“待制证”消息 3 天内，按照 APP 消息提示下载打印（避免手写）纸质取证单（包括 APP 订单号、申请人姓名、联系电话等信息），连

同申请人的旧护照或旅行证（首次办证或遗失补办无须此项）邮寄或委托他人递交到使馆。**特别提醒：请勿邮寄现金！证件费用必须取证时亲自或委托他人到窗口支付。**

【文末温馨提示】

“中国领事”APP 上线不久，有关技术设置仍在不断优化中，目前已经进行多次升级。如果您在使用中遇到问题，我们建议您及时关注升级 APP 版本，切换 WiFi 或手机流量。如等待视频面审时接收不到呼叫信号，可暂短退出 APP 或关闭手机，重启后再登录 APP，进入视频大厅等待呼叫。相信随着国内技术部门不懈努力，APP 的运行会日益顺畅，使用体验效果越来越棒！

中国驻安哥拉使馆
2021 年 8 月 13 日