

代双明副总领事就领事证件工作答记者问

一、有人反映证件咨询电话打不通。请问，这种情况怎么办？

答：总领馆安排了专人接听电话，回答咨询，但由于咨询电话来电量较大，所以难免有拥挤占线的情况。从来电的情况看，不少问题的答案在[总领馆网上](#)都能找到，有的电话只是重复核实确认网站信息。

我们建议公众：务必访问、相信并遵照总领馆网站的最新、详细的信息。总领馆将继续听取公众意见，及时根据政策变化，持续不断地完善网站信息，力争信息全面、准确、及时。

如仍有问题，建议尽量通过[电子邮件](#)咨询。咨询时请务必一次性详细说明个人情况及问题，以便获得及时准确回复。

二、有人反映总领馆周边复印、照相等服务收费很高。请问有何意见？

答：我们关注到公众对此的意见，并且就此做了提示。总领馆周边复印、照相等服务是当地企业的商业行为，一律与总领馆无关。申请人可以自行或自愿选择任何一家公司复印照相。

对此，总领馆尽量简化手续；实行向申请人出具申请材料提示单做法；允许后补非主要的支持性材料；商公司提供复印设备供选择。虽然如此，我们建议申请人，务必按照网站要求，准备申请材料，确认齐全。

三、有旅行社或代办中介声称“总领馆授权”，或认识总领馆的人，可以办成不能办成的事情，是否属实？

答：总领馆没有授权任何公司、机构或个人代为办理证件，也不主动向申请人推荐商业性代办机构。所有机构、个人前来申请，申请材料、收费标准等要求完全相同，没有所谓给某个代办机构特殊照顾的情况。公开、公平、公正是总领馆证件工作的基本准则，欢迎公众监督。

无论自己递交申请，还是委托他人代办，我们也建议申请人均要事先上网了解清楚有关要求、程序、收费标准，切勿道听途说，也不要轻信他人传言。自愿选择他人代办而产生的超出总领馆公布收费标准的收费一律与总领馆无关，因此而产生的风险和责任应自行承担。

四、公众对服务满意或不满意的意见如何反映？

答：公众的意见和建议是我们不断改进工作的重要信息来源。我们要求

工作人员挂牌上岗，就是愿意接受公众监督的一种体现。我们在大厅摆放了意见箱，开设并公布了专用电子信箱：consulatecomment@gmail.com，欢迎以书面致信或电邮方式发给我们。

五、总领馆“领事进微信群”活动受到侨胞和社团欢迎，请问总领馆初衷是什么？还有什么打算？

答：走进社团微信群，方便我们直接联系侨胞，直接回答他们关心的问题，免除舟车劳顿，大大提高我们工作效率。我们已经走进了4个侨团、学生会微信群，受到欢迎，这也是社团为侨胞办实事的一种体现。总领馆周边停车时间延长至2小时的做法，也是在进微信群活动时侨胞们提出的意见。实践表明，我们听见了，努力了，也做到了。我们还将继续开展此类活动。

六、您对公众如何更快捷、顺畅地递交申请有什么建议？

答：我们理解申请人想快捷、顺畅递交证件申请的需求，只有快捷、顺畅了，申请人的窗口体验才会良好。这也是我们的努力目标。

我们对此也深有感触，因为不少窗口体验不好的原因在于申请人，比如，不事先上网浏览，直接拿一本护照就来申请护照或签证；不按要求准备齐全材料并检查确认，到窗口缺三少四因而影响递交效率；不注意保管护照，在遗失后又急于办理证件等等。

在此，我想对申请人提三点建议：一是访问网站。在前来递交申请前，请务必访问总领馆官方网站，获取最新、详细信息。如还有问题，再通过电子邮件咨询。二是备齐材料。领事证件执行法律法规，因此证件服务不同于一般商业服务。请注意严格按照总领馆网站要求备齐相关申请材料并确保材料真实；事先了解办证流程，做到心中有数，避免因此而影响效率。三是避开高峰。递交和领取证件时，建议注意尽量避开[办证高峰](#)，以减少排队等候时间。