



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

商解决争议，或通过国内派出单位或中介协商解决争议。如无法协商一致，可循法律途径解决。如系在当地非法务工，或未与雇佣方签订劳务合同的，建议尽量通过协商争取解决纠纷，也可向雇主或中介公司国内注册地或户籍所在地相关商务主管部门、工程承包商会、公安部门或工商行政管理部门投诉。

“君子协议”有必要



2 应理性维权，切勿采取过激手段。如您与中国驻当地使领馆联系求助，使

领馆可向您介绍所在国一般性法律知识和有关合法维权途径，或应您要求向您提供当地律师和翻译名单。使领馆不能仲裁有关纠纷，到使领馆静坐、示威、闹访等，不会解决您的纠纷，反而可能因扰乱使领馆秩序或违反当地法规受到当地执法部门处罚。

2. 务工人员遭遇拖欠工资、被雇主无故辞退该如何处理？

1 遭遇拖欠工资或被雇主无故辞退等劳务纠纷时，如果您是由国内有资质的外派企业或劳务公司派出，应向派出部门报告有关情况，由派出部门与公司出面协商解决。如果您通过非正规途径出国务工，应尽量根据有关合同及劳动法规与雇主协商解决。如无法协商一致，可循法律途径解决。

2 应理性维权，切勿采取过激手段。如您与中国驻当地使领馆联系反映有关情况，使领馆可向您介绍所在国一般性法律知识和有关合法维权途径，或应您要求提供当地律师名单，但不能仲裁有关纠纷。



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

3. 中国驻外使领馆能否帮助解决债务纠纷？

债务纠纷如无法通过协商解决，可循法律途径解决。中国驻外使领馆没有执法权，无法协助解决债务纠纷或调查欠债方情况，但可应要求提供律师名单，有关费用自理。

4. 中国驻外使领馆能否采取措施催促拖欠债务的中国公民还债、提供其护照信息、通知当地警方阻止其离境？

中国驻外使领馆没有执法权，不能随意向您提供相关人员的护照信息，也不能通知外国警方阻止任何人离境。如与对方无法通过协商解决债务问题，可循法律途径解决。使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

5. 在海外遇到务工公司不履行合同、拖欠工资或扣押护照等情况，应如何处理？

1 不履行合同、拖欠工资等属于经济纠纷，应与有关公司协商解决，协商无果可循法律途径解决。中国驻外使领馆无

执法权，不能仲裁有关纠纷。如有需要，中国驻外使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

2 根据我国《护照法》及一般国际惯例，任何组织或个人不得非法扣押他人护照，如护照被雇主或其他人员扣押，可据此协商索回。您也可向中国驻外使领馆反映有关情况，使领馆将视情督促有关方归还护照，并在职责范围内向您提供必要协助。

6. 因经济纠纷，人身受到威胁。中国驻外使领馆能否提供庇护？

中国驻外使领馆无法提供安全庇护，请您及时向当地警方报警求助。

7. 国外公司拖欠国内公司货款，多次催款无果，请求帮助，如何处理？

拖欠货款属于经济纠纷，应与有关公司协商解决，协商无果可循法律途径解决。中国驻外使领馆无执法权，不能仲裁解决有关纠纷。如有需要，中国驻外使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。



中国领事保护和协助指南(2018年版)

8. 因经济合同纠纷，护照被外方扣押，无法回国，该怎么办？

1 有关合同纠纷应尽量与外方协商解决，协商无果可循法律途径解决。如有需要，中国驻外使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

2 根据我国《护照法》规定，任何组织或个人不得非法扣押护照。您可向中国驻外使领馆反映情况，使领馆将视情敦促有关方归还护照，或在职责范围内向您提供必要协助。

9. 公司商务合同执行出现问题、被骗等如何处理？

涉及商务纠纷问题，应与公司协商解决，协商无果可循法律途径解决。当事人可联系相关使领馆要求协助。但中国驻外使领馆无执法权，不能仲裁解决有关纠纷。使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

十七 留学常见问题怎么办

1. 赴国外留学，是否要到中国驻外使领馆办理报到注册手续？

1 中国学生赴海外留学可主动与中国驻当地使领馆取得联系，也可登录有关使领馆教育处的留学生在线注册登记系统注册，以便日后办理学成回国相关手续。

2 留学人员在当地应遵纪守法、入乡随俗、与人为善。

2. 留学生如何购买保险？

部分学校推荐或要求学生购买指定保险，详情请咨询学校。如学校没有强制性规定，留学生可以自由选择保险公司投保。建议尽可能购买必要保险。

3. 留学生办理留学、转校、毕业手续，对学校停课、取消学籍等处罚不满，对学校缴费要求不满等如何处理？

可自行与学校协商解决，或向中国驻当地使领馆反映有关情况，寻求建议。



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

4. 如留学生出现心理不适怎么办？

及时求助心理医生



留学生在海外，难免会因语言和文化差异加重心理负担。一旦出现心理不适，当事人应尽早与学校的留学生主管部门和心理顾问约谈，或找医生求助。另外还可联系当地中国留学生组织及中国驻当地使领馆，使领馆和留学生组织将在力所能及范围内提供协助。当事人宜与在国内家人保持密切联系，告知他们真实情况，商议办法妥善解决。

5. 如身边中国留学生出现精神问题，应如何为其提供帮助？

- 1 请尽快向学校反映有关情况。
- 2 可协助该同学尽快就医，及时治疗。
- 3 可联系当地中国留学生组织及中国驻当地使领馆要求协助，请将该同学的姓名、联系方式、就读专业、国内家人联系方式、学校联系方式及其他信息通报使领馆，使领馆将与校方联系协调解决问题，并视情通知家属。

6. 留学生失联案件时有发生，应如何预防？

从以往案例来看，留学生失联绝大多数为暂时失联，最终找到当事人并证实平安。失联常见原因包括：手机关机、没电、欠费或丢失；假期外出旅游未告知家人；前往偏远地区失去通信信号；故意或无意与家人失去联系；心理压力或心理疾病等。

建议留学生加强自我保护意识，牢记



中国领事保护和协助指南(2018年版)

当地报警、急救及使领馆联系电话，遇紧急情况报警求助；平时与家人保持持续畅通联系，让家人放心。建议留学生家长事先留存学生就读学校、院系及专业名称，国外详细住址，手机号码，老师、同学或室友、房东的联系方式等必要信息，以便于发生紧急情况时联系，并寻求当地校方、中国驻当地使领馆提供帮助。

7. 所在学校因故关闭了，学费没有退还，上学问题没法解决，使领馆能否提供帮助？

如学校关闭导致留学生权益受损，请冷静对待，与学校沟通退款退学或转学等解决方案。如沟通无果，建议通过司法途径解决。

十八 渔船作业遭遇紧急情况怎么办

1. 船只在海上遇险或被劫持；渔船被外国执法部门扣押，中方人员有死伤；船上有船员突发疾病等急需上岸；船上人员斗殴或突发意外导致中方人员死伤，怎么办？

您可通过船舶通信设施与当地海洋警

察等部门取得联系。如您不知号码或无法联系，可联系中国海上搜救中心求助（电话+86-10-65292218）。如您所在船只已靠港或已航行进入有关国家专属经济区，您也可与中国驻当地使领馆联系求助。



2. 中国渔船在国外捕捞，被外国执法部门扣押，要求船公司缴纳罚金。船老板置之不理，船长被扣，船员没有食物，怎么办？

1 涉及船务纠纷，应由船公司与外方主管部门沟通协商。请船员及其家属与



中国领事保护和协助指南(2018年版)

船公司保持联系，要求其尽快出面解决。有关情况可报告中国驻当地使领馆，使领馆将视情与相关方联系，表达关切，协助要求合理解决。如案件已进入司法程序，使领馆可敦促外方有关部门依法公正审理案件和作出处理。

2 关于船员缺乏食物等生活后勤问题，船员可要求船公司设法解决，使领馆视情提供必要协助。

3 敦促有关公司履行职责，解决问题。

十九 遇紧急事件，语言不通 需翻译服务怎么办

可寻求亲友协助或争取在附近找华侨华人帮忙，也可向中国驻当地使领馆咨询。使领馆可应要求提供翻译名单，有关费用自理。另外，目前国内有翻译公司为12308热线来电人提供在线翻译服务，翻译内容及质量由翻译提供者负责。如有需要可以拨打12308热线协助转接，该翻译服务截止本手册发布之时为免费。



二十 发生12308热线拨打问题怎么办

1. 如何拨打12308热线?

国内用户请拨010-12308/59913991，在国外还需加拨中国的国家号86（注：在大部分国家可拨0086-10-12308/59913991，有的国家需拨+86-10-12308/59913991，个别国家前面还需加拨其他号码，具体请咨询电话运营商。）电话资费标准与拨打北京市普通电



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

话号码相同。在个别国家可能会因通讯线路原因暂无法正常拨通12308热线。

2. 遇紧急情况在非工作时间拨打了使领馆的领保电话，为什么接线的是外交部12308热线人员？

您致电的这个使领馆已启用了领保电话非工作时间免费转接至外交部12308热线的功能。如您在该馆工作日非工作时段及周六、日期间致电（使领馆具体工作时间请查询该馆馆网），来电将径转12308热线。热线工作人员将根据您反映的案情和求助事项，提供相应的指导与建议，必要时协调有关驻外使领馆跟进处理。如您希望与该馆直接沟通，请您在工作时间拨打该馆领保电话，该馆工作人员将正常及时接听。

第六部分

12308热线及领事保护与协助 电子平台简介

一 外交部全球领事保护与服务应急 呼叫中心（12308热线）简介

外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心（12308热线）于2014年9月2日正式开通，全年无休24小时为中国公民提供领事保护与服务。2017年3月，12308微信版（“领事直通车”微信公众号升级版和小程序）上线服务，除可以一键拨打热线外，海外中国公民还可以通过发送语音、文字、图片、位置等信息，进行实时、便捷的咨询和求助。

12308热线职能包括：提供领事保护应急咨询与指导，通知驻外使领馆相关求助情况；介绍一般性海外安全事件的处置流程，提供相关建议；承担涉我人员重大突发海外安全事件应急处置“热线”功能；为中国公民提供领事保护与协助常识及领事证件等一般性咨询服务等。



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

中国公民在海外遭遇重大事故、自然灾害等人身安全受到威胁的紧急情况，可以拨打12308热线，接通后按“0”再按“9”优先转人工服务，也可登录微信进入“领事直通车”公众号或打开“外交部12308小程序”（已相互绑定），按提示进入人工客服对话或选择一键呼叫12308热线。如需了解护照、签证以及各国安全资讯等相关情况，建议优先查询中国领事服务网及中国驻相关国家使领馆网站获取信息，也可拨打12308热线，或者通过12308微信版体验智能机器人自动应答服务。欢迎扫码关注！



“外交部12308小程序” 二维码

二 中国领事服务网简介

“中国领事服务网”（<http://cs.mfa.gov.cn/>）是外交部领事司发布权威领事信息、提供电子领事服务的官方平台。网站提供的信息分为“中国公民出国”、“中国公民在海外”、“外国公民来华”等栏目，用户可获取相关安全提醒、护照、签证以及公证认证等领事证件办理信息。登录该网站，还可获取“海外申请护照在线预约”、“出国及海外中国公民自愿登记”等领事服务。



“中国领事服务网”二维码



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

三 领事直通车微信公众号简介

为适应“互联网+政务”和新媒体发展趋势，外交部领事司于2014年开通“领事直通车”微信公众号。目前，该微信平台已经成为集信息发布、安全提醒、咨询服务和应急求助等功能于一身的领事服务平台。全年无休向用户推送权威领事信息、及时安全提醒以及各种领事故事。欢迎扫码关注！



“领事直通车”微信公众号二维码

四 “领事之声” 微博简介

为打造多元化新媒体政务服务，外交部领事司于2018年1月开通“领事之声”官方微博，权威发布重要海外安全提醒、涉及中国公民的海外重大突发事件处置情况，介绍重要的中外签证制度安排、涉及中国公民的各类领事证件重要政策信息。欢迎扫码关注！



“领事之声” 微博二维码

免责声明

本《指南》旨在帮助中国公民更好地了解领事保护与协助工作的相关内容，不作为有关驻外使领馆和领事官员因执行领事职务的行为而承担任何法律责任的依据。本《指南》由外交部领事司负责解释。

如当事人在寻求领事保护与协助时未能履行自身相应义务，领事官员有权拒绝或者限制提供领事保护与协助。

因领事保护职能和手段的限制，以及当事人所在国社会条件、法律实践等具体情况和个案差异，驻外使领馆和领事官员依照本《指南》开展领事保护与协助工作时，不能保证在不同国家和地区达到相同效果，或完全满足当事人预期。

本《指南》所涉内容，特别是有关提示和建议仅截止于本《指南》发布之日。此后如有更新，请以更新内容为准。



扫一扫加关注



中国领事服务网



“领事直通车”微信公众号



“外交部12308小程序”



“领事之声”微博

ISBN 978-7-5012-5736-2



9 787501 257362 >

定价：5.00元