

3. 在国外重病患者无力支付治疗费用怎么办？

如在外国的重病患者无力支付治疗费用，应由患者或其亲友直接与医院方面协商，可说明家庭困难情况，提供相应证明材料，请求减免医疗费，中国驻当地使领馆不能为患者支付或垫付治疗费用。

4. 家人在国外突发精神病，该如何处理？

如当事人失去民事行为能力，无法自行回国，家人有义务将当事人接回国内。如家人在当地，请拨打当地急救电话求助，如家人在国内，也可直接与中国驻当地使领馆联系，提供与患者有关亲属关系证明、患者既往病史资料、患者联系方式等，使领馆将在职责范围内协助联系当地相关部门予以协助，所产生的医疗或其他费用需自理。



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

七

遇到警察及相关管理机构等执法行为怎么办

1. 在国外遇到警察等执法人员盘查该如何处理？

1 请保持镇静，配合执法，避免发生争执或采取过激或导致对方误解的行为。

2 您有权要求对方出示证件确认其身份，当其要求检查您的现金数量时，应高度警惕。您有权拒绝签署自己看不懂的文件，有权要求联系律师，通过法律手段维护自己的合法权益。

3 如其在执法过程中有违法违规行为，您可视情提出抗议，请避免直接冲突。如未果，请以稳妥方式保留相关证据，以便日后向当地相关部门投诉。

2. 遇当地警察、海关、移民局人员暴力执法，扣押护照，勒索，该如何处理？

如在国外遇当地警察、海关、移民当局人员暴力执法，扣押护照，或勒索等情况，您可要求对方出示证件和相关法律

文书，记录其姓名、证件号、法律文书名称、编号等，并注意收集和保存其违法违规证据，以便向驻在国主管部门投诉。您也可同中国驻当地使领馆联系并提供证据，使领馆会根据情况向驻在国有关部门核实并表达关切。



3. 在国外被当地有关部门羁押、拘留、查扣，人身自由受到限制时，中国驻外使领馆能否提供帮助？

如在国外被当地有关部门羁押、拘留、查扣，您有权要求知晓原因，有权获得不低于当地公民的待遇，有权要求当地



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

执法部门提供律师或与您自己的律师联系，有权要求与中国驻当地使领馆联系。

使领馆将根据情况联系并敦促执法部门依法办案，保障您的合法权益，及时通报案情进展，还可要求外方安排使领馆官员对您进行领事探视，协助与国内亲属联系，提供律师名单。但是，使领馆不能干涉当地正常司法程序，不能就您的违法行为向执法部门请求减免处罚，不能出面代为进行诉讼。您聘请律师有关费用需自理。

4. 在敏感地点照相被警方抓扣，该如何处理？

出国旅行拍照时请您务必注意附近是否有禁止照相的标志并严格遵守。如违规拍照遇警卫等人士阻止，要服从管理。如被抓扣，请保持冷静。您也可与中国驻当地使领馆联系求助，请求使领馆派人探视，使领馆将在职责范围内和客观条件允许的情况下提供协助，为您处理问题提供律师名单、翻译名单，但使领馆不能干涉当地执法人员依法执行公务。



5. 在国外人身安全受到威胁, 中国驻外使馆能否提供庇护?

一般情况下, 如在国外人身安全受到威胁, 请您保存好证据并立即向当地警方报案, 同时采取有效措施保护自身安全。中国驻当地使领馆不能向您提供庇护场所。

6. 家人在国外被拘押, 想与其联系/探视/保释/帮其申请保外就医/汇钱/寄物, 帮其调换监狱, 该如何处理?

请您直接与家人在国外被拘押地主管机关联系并提出您的请求, 根据对方相关规



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

定办理。中国驻当地使领馆可协助提供拘押地联系方式，并可视情向相关主管机关了解您有关申请的处理情况并向您反馈。

八 遭遇电信诈骗怎么办

在多个国家出现针对海外华人华侨、中国留学生的电信诈骗。犯罪分子利用网络电话和电话号码改号软件，假冒驻外使领馆、国内执法人员，谎称当事人涉嫌贩毒、洗钱等重罪，以执法人员身份威胁恐吓，诱骗当事人将个人资金转至骗子指定的银行账户，给当事人造成经济损失。在此提醒，使领馆和中国公检法等机关不会以电话方式通知当事人涉案，更不会以电话方式要求转账汇款。请注意保护个人信息，接可疑电话保持警惕，可挂断电话后拨打中国驻当地使领馆官方网站提供的联系电话，或拨打外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心12308热线请求将相关信息转有关使领馆进一步核实。如不幸上当受骗，应及时向当地警方报案，并同时向国内公安机关报警。受害人无法直接

向国内公安机关报案的，可通过国内近亲属及时报案，并向国内报案地反电信网络诈骗中心请求帮助（拨打110即可）。

九

经商遭遇相关执法部门执法怎么办

1. 华商的店铺（商品）遭到当地警察、军队、海关、税务部门的查封，该如何处理？

华商的店铺（商品）遭到当地警察（军队、海关、税务部门）的查封，请首先配合相关部门的正常执法。如对当地执法决定有异议，建议设法收集和保存相关证据并向有关机关投诉，也可向中国驻当地使领馆反映有关情况，使领馆将根据情况协助联系并敦促当地主管部门公正执法，协助维护您的合法权益。使领馆无权干涉当地执法部门的执法行为。

2. 华商遇当地执法人员检查该如何处理？

华商遇到当地执法人员检查，应予配合。可请对方出示相关证件确认身份，并



中国领事保护和协助指南(2018年版)

尽可能记录相关信息备查。如认为对方执法过程不妥，请保留相关证据，日后向当地有关机关投诉。也可与中国驻当地使领馆反映有关情况，使领馆将根据所提供的情况和证据向当地有关部门核实，并敦促主管部门公正执法，协助维护您的合法权益。使领馆无权干涉当地执法人员依法执行公务。

如遇不法分子冒充执法人员，以检查为名进行勒索，请您在保证自身安全的前提下，尽可能收集和保存相关证据，及时向当地警局报案。您也可与中国驻当地使领馆联系，提供报警记录及相关证据，使领馆将向驻在国有关部门表达关注，协助维护您的合法权益。

+

遭遇人出外国国境受阻、 海关查处等问题怎么办

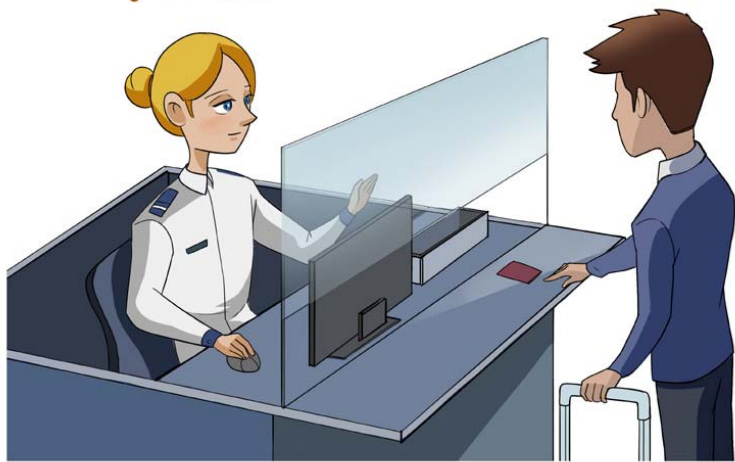
1. 入境外国受阻怎么办？

1 按国际惯例，即使您持有效护照及拟入境国有效签证，该国移民官员仍有

权拒绝您入境。如您入境受阻，请您保持冷静，尽量向对方了解拒绝入境的原因，同时向对方如实说明情况，尽可能提供相关证明材料，争取对方放行。

2 如沟通未果，建议您接受当地主管部门的决定。如您认为受到不公正对待，可以收集和保存证据，如在哪个柜台办理，当值官员的编号或姓名等，日后通过投诉或司法途径维护权益。

入境外国的注意事项



3 您也可与中国驻当地使领馆联系求助，使领馆会在客观条件允许的情况下，



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

向移民官员了解并说明情况，但使领馆无权干涉对方官员依法执行公务和主管部门作出决定，也不能保证您一定被允许入境。

2. 入境外国有哪些注意事项？

入境时须携带剩余有效期六个月以上的护照及与入境目的相符合的签证（免签除外），如当地出入境管理部门认为所持签证种类与入境目的不符，有权拒绝入境。如被要求签署笔录等文件，请确认内容属实后再签，勿随意签署自己看不懂的外文文件。请按当地规定携带入境物品，勿携带违禁物品，如携带超过规定额度的现金或其他需申报物品，应主动向海关申报。如您被扣留调查，可要求与中国使领馆联系求助，使领馆将视情联系相关部门了解情况，尽力维护您的合法权益，但不能保证您一定被允许入境。如认为遇到歧视性待遇或与使领馆联系的要求被拒绝，请记下对方姓名或工作编号，以备事后投诉。

3. 自外国离境有哪些注意事项？

您需持有有效的护照或相关旅行证件方可出境。如您护照丢失或已过有效期，须提前到中国驻当地使领馆办理护照或相关旅行证件，并应在签证有效停留期内出境。在有些国家，办理护照或相关旅行证件后还需补办或转移签证，请注意查询掌握。如果超期滞留，当地出入境管理部门一般会作出相应处罚后才允许您出境。另外，请您自觉遵守当地出入境检验检疫有关规定，不要携带违禁品出境，随身携带超过规定额度的现金或其他需申报物品时，请自觉向海关申报。

4. 过海关时未申报一些物品，被海关查到，要处罚，该怎么办？

出入境应自觉遵守当地海关和检验检疫规定。如您已违反规定，应尽力解释争取从轻处理。如对方坚持依法处罚，您应接受。如您对处罚结果有异议，可向当地主管机关申诉。



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

十一 遇到居留、停留等问题怎么办

1. 申办居留证、工作许可或签证续签时遇到困难，应如何处理？

建议您在申请时向当地主管部门尽可能提供充分详实的材料，并通过在当地的雇主或合作伙伴等与对方进行充分沟通。如仍被拒绝，您应接受或按当地法律法规向有关方面申诉。中国驻外使领馆无法为您申办或续办当地签证、居留证或工作许可。

2. 非法人境、居留如何回国？

1 在外国非法入境、居留，无任何护照和签证，如希望回国，请联系中国驻外使领馆，如实报告本人情况，包括姓名、出生日期、出生地、职业、家庭住址、联系电话、非法居留情况等，使领馆将按程序向国内主管部门核实您的身份后为您补办相关旅行证件，供您回国使用。同时您还须向当地移民部门了解是否需补办相关出境手续。

2 如有护照但已失效，请先到中国

驻外使领馆办理旅行证件，再向当地移民部门了解是否需补办相关出境手续。如所持护照未过期但签证过期，不必到使领馆补办旅行证件，但需提前向当地移民部门了解是否需补办相关签证手续。

十二 发生境外旅游纠纷怎么办

1. 旅行期间与酒店、商场、餐馆等服务商产生纠纷，如酒店优惠条款无法兑现、损坏物品被要求赔偿、无法入住酒店、对住宿及餐饮条件不满、购物纠纷等怎么办？

1 如您行程由旅行社安排，建议您与领队或组团社联系，请其协助您与服务商协商解决；如您是自由行，建议您直接与服务商协商解决。

2 如您酒店或旅游项目系通过旅游电商平台购买，建议您与平台提供商联系，请其协助您与服务商协商解决。

3 若协商未果，您可向当地主管部门投诉或委托律师在当地起诉。

4 若您认为服务商有欺诈勒索等行为，建议您联系当地警方处理或循法律途



中国领事保护和协助指南(2018年版)

径解决问题。

5 如您与中国驻当地使领馆联系反映有关情况，使领馆将根据您的需要和要求，为您提供律师、翻译名单，但使领馆没有行政权和执法权，不可以仲裁或解决您与他人的纠纷，也不可以代理索赔、要求退款、退货等事宜。

2. 旅行期间，遇饮食不卫生或食物中毒，怎么办？

1 如果您跟随旅行社出行，饮食出现问题，请您要求组团社安排就医，具体事项您可以直接与领队或旅行社沟通解决。如沟通未果，可向当地相关主管部门或回国后向国内旅游主管部门12301热线投诉。

2 如果您是自由行，出现身体不适、食物中毒的现象，请您马上前往医院就医，并保留涉嫌不卫生食物的样品，送医院检验。后续事宜可与食物提供方沟通解决。如沟通未果，可循法律途径解决。

3 如您与中国驻外使领馆联系反映有关情况，使领馆将根据您的要求提供律

师、翻译等名单，视情向当地有关部门、医院了解情况，表达关注。但使领馆没有行政权和执法权，不可以仲裁或解决您与他人的纠纷，不能为您支付医疗费用，也不可以代理索赔、要求退款、退货等事宜。

3. 游客被罚款，中国驻外使领馆能否为其讨回？

在国外旅行应自觉遵守当地的法律规定。如您对有关处罚结果不满，可保留证据并循当地法律途径解决。中国驻外使领馆不能为您讨回罚款。

4. 旅游团对导游不满意、行程改变、酒店或车辆不合要求等问题，拒绝登机（车、船），使领馆可否出面解决？

1 参团旅游应事先与国内组团社签订旅游合同或协议，并仔细阅读相关条款，明确纠纷解决办法。一旦与组团社或地接社产生纠纷，若无法协商解决，可收集证据，回国后与国内组团社按协议解决；应根据协议或合同协商解决，协商不成的，可向旅游主管部门12301热线投诉，



中国领事保护和协助指南(2018年版)

也可循法律途径解决。

2 在国外拒绝登机(车、船),采取“闹”的做法不但无助于问题解决,还可能违反当地有关法规或合同规定,从而给自己造成更多损失。



3 如您与中国驻当地使领馆联系求助,使领馆将视情向有关方面了解情况,并给您提供建议,但使领馆没有行政权和执法权,不能仲裁有关纠纷,也不可以代理索赔、退款、退票等事宜。

十三 遇到航班延误等导致冲突怎么办

遇到航班延误等原因导致与航空公司/机场服务人员发生冲突；对食宿安排、服务态度不满；等候时间过长；无人理会；航班满员被拒登机；证件或机票遗失被拒登机等，或在大型游轮遇到类似问题，该怎么办？

1 建议首先了解购票时与航空公司就有关问题的约定。如系天气原因、空中管制等问题导致的航班延误，属于不可抗力，航空公司一般无需承担违约责任，请您理解并保持耐心，配合航空公司的工作，等待进一步通知。

2 如系飞机机械故障等航空公司自身原因导致的航班延误，通常航空公司会根据相应规则向旅客作出安排，详情请咨询相关航空公司。

3 如对相关安排不满，建议通过导游、旅行社等或自行与航空公司积极协商解决。若协商无果，可向当地主管部门投诉，或循法律途径维权。中国驻当地使领



中国领事保护和协助指南(2018年版)

馆也可应请求提供律师、翻译名单。

4 建议您通过理性方式维护自身权利，切勿采取过激手段，中国驻当地使领馆没有行政权和执法权，不可以仲裁或解决您与他人的纠纷，也不可以代理索赔、退票、改签等事宜。

十四 被困在旅行目的地国怎么办

如因恐怖袭击、自然灾害、政治动乱、社会动荡等不可抗力被困在旅行目的地国，该怎么办？

1 如您跟随旅行团出行，遇不可抗力被困，请与领队或组团社沟通协商，按照我国《旅游法》相关规定解决问题。

2 如果您是个人出行，请您联系中国驻外使领馆，把您的相关情况、联系方式告知使领馆，使领馆将视具体情况向您提出有关建议，并在职责范围内提供协助。

3 如您是公司外派人员，请您立即将相关情况报告派出公司，并联系中国驻外使领馆。派出公司有责任和义务安排您

尽快摆脱困境，使领馆将视具体情况予以协助。

4 特别提醒：请密切关注外交部和有关驻外使领馆发布的安全提醒，不前往已发布“暂勿前往”级别安全提醒的国家或地区旅行。如您所在地属于外交部新发布的“暂勿前往”安全提醒所提示的区域，请远离危险地区，加强安全防范，保存好重要证件和资料，储备必要的食品和药品，在确保安全情况下尽快离开。鉴于上述国家或地区的特殊情况，如中国公民在提醒发布后仍坚持前往，有可能导致当事人面临较高安全风险，可能影响其获得协助的实效，因协助而产生的费用由个人承担。

十五 遇到租车问题怎么办

1. 与租车/船公司以及出租车司机之间产生纠纷，该如何处理？

若与租车/船公司以及出租车司机发生经济纠纷，请您协商解决。若协商无果，



中国领事保护和协助指南 (2018年版)

且认为被敲诈勒索的，可联系当地警方介入处理。为避免出现问题，请务必事先与商家签订合同或做出约定，并明确纠纷处理办法。



2. 因没有驾驶证的公证件，租车公司拒绝交付车辆，应如何处理？

请先确认目的地国有关交通法规是否许可持外国驾照驾车，勿轻信商家任何口头承诺。如属允许持中国驾照短期驾车的国家，一般需在境内提前办好翻译公证及

中国外交部或地方外办以及目的地国驻华使领馆双认证手续。如未在国内办理，您可联系当地法定翻译机构及公证处办理相关证明，具体以目的地国规定为准。

3. 国际驾照是否适用于各国？

各国对驾照要求不一，建议您事先了解目的地国及租车公司有关具体要求。

4. 本人驾照已译为英语及办理公证认证，在非英语地区使用时，要求再出具一份当地语言的翻译版本，中国驻外使领馆是否可以办理？

中国驻外使领馆不提供中国驾照等证件或文件翻译服务，请提前在国内有关公证处办妥相关公证及中国外交部、地方外办以及目的地国驻华使领馆双认证手续，或向当地有关翻译机构咨询。

十六 发生经济、劳资、债务纠纷怎么办

1. 发生劳资纠纷应如何处理？

1 一旦发生劳资纠纷，合法务工并签订劳务合同的务工人员应按合同自行协