

# 澳門居民 領事保護 與協助指南





澳門居民領事保護與協助指南

中華人民共和國外交部  
駐澳門特別行政區特派員公署



## 特派員致辭

澳門素有“蓮花寶地”之稱，是東西文化共融之地，是傳統現代交織之城，是“一國兩制”成功實踐的熱土。回歸祖國以來，澳門開創了歷史上最好的發展局面，譜寫了“一國兩制”成功實踐的華彩篇章。

外交部駐澳門特別行政區特派員公署根據《中華人民共和國澳門特別行政區基本法》設立，和特區同日誕生，共同成長，見證了濠江之畔盛世蓮花的傲然綻放。公署以全面準確貫徹落實“一國兩制”、“澳人治澳”、高度自治方針為宗旨，嚴格按照憲法和基本法辦事，堅決捍衛國家主權、安全、發展利益，全力保護海外澳門同胞合法權益，為澳門“一國兩制”偉大實踐營造良好外部環境，促進澳門特別行政區的長期繁榮穩定和發展。

領事保護與協助工作事關人民群眾切身利益，是外交工作踐行“以人民為中心”理

念的具體體現。外交部駐澳公署始終高度重視涉澳領事保護與協助工作，積極踐行“外交為民”宗旨，與外交部、駐外使領館和特區政府保持密切溝通與合作，第一時間回應海外澳門同胞領保求助，妥善處置各類領保案件，全力幫助在海外遭遇自然災害或突發事件的同胞脫危紓困。2020年新冠疫情發生後，獲悉多名搭乘“鑽石公主號”的澳門居民滯留日本後，公署第一時間協調我駐日本使館提供藥品等各項保障，協助特區工作組趕赴前方開展工作，最終確保各位同胞安全順利返回家園。同時，公署堅持深入本地社團、學校和機構，借助澳門會展平臺等優勢資源，通過舉辦講座、展覽、發放資料等管道，面向社會各界推介領事保護知識，努力提升澳門同胞海外安全風險防範意識和自我保護能力。

“預防就是最好的保護”。我們衷心希望《澳門居民領事保護與協助指南》能夠為廣大澳門同胞提供權威、管用的基本知識，幫助大家更加全面深入瞭解自身權利義務。歡迎大家對我們的工作提出寶貴意見和建議。

中華人民共和國外交部  
駐澳門特別行政區特派員公署特派員  
劉顯法

# 目錄



一、什麼人可以得到中國政府的領事保護與協助？	5
二、如何正確看待“領事保護與協助”？	7
三、駐外使領館領事官員可以為中國公民做什麼？	9
四、駐外使領館領事官員不可以為中國公民做什麼？	10
五、新冠肺炎疫情防控注意事項	11
六、出國前提醒	13
1、了解目的地信息	13
2、關注國外安全提醒	13
3、掌握應急求助方式	14
4、檢查護照有效期	14
5、按需要辦妥簽證	14
6、慎重攜帶個人藥品	15
7、避免攜帶違禁品	15
8、留下應急聯系方式	15
七、出國後提醒	16
1、提高安全防範意識	16
2、注重文明出遊	16
3、確保出行安全	17
4、遇事及時求助	17
5、依法理性維權	18
6、及時聯系家人	18
7、切勿非法停留	18
八、澳門中國公民國外常見問題	19
1、護照、旅行證件遺失怎麼辦？	19
2、前往免簽、落地簽入境國家和地區 需要注意什麼？	19
3、親友在國外突發疾病怎麼辦？	20
4、遇到電信詐騙怎麼辦？	20
5、親屬在國外突然失蹤或被綁架怎麼辦？	21
6、遇到交通事故怎麼辦？	21
7、遭遇入出境外國受阻、海關查處等問題 怎麼辦？	22
8、遇到航班延誤等導致糾紛怎麼辦？	23
9、留學生失聯事件時有發生，應如何預防？	24
九、12308熱線及電子平臺簡介	25
1、外交部全球領事保護與服務應急呼叫中心 (12308熱線)簡介	25
2、中國領事服務網簡介	26
3、領事直通車微信公眾號簡介	26
4、領事之聲微博簡介	26
十、免責聲明	27



## 一、什麼人可以得到中國政府的領事保護與協助？

凡是依照《中華人民共和國國籍法》具有中國國籍者，都可以請求獲得中國政府的領事保護與協助。也就是說，只要是中國公民，無論是內地居民，還是香港、澳門和臺灣同胞，無論是在國外長期定居、留學、工作，還是臨時出國旅行、出差，都是中國政府領事保護與協助的對象。

注：《全國人民代表大會常務委員會關於〈中華人民共和國國籍法〉在澳門特別行政區實施的幾個問題的解釋》的有關內容：

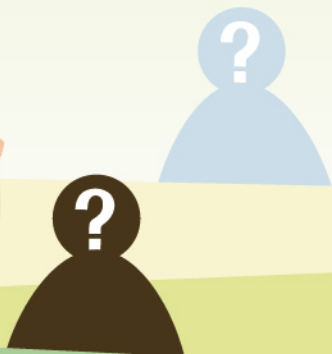
1、凡具有中國血統的澳門居民，本人出生在中國領土（含澳門）者，以及其他符合《中華人民共和國國籍法》規定的具有中國國籍的條件者，不論其是否持有葡萄牙旅行證件或身份證件，都是中國公民。

2、凡具有中國血統但又具有葡萄牙血統的澳門特別行政區居民，可根據本人意願，選擇中華人民共和國國籍或葡萄牙共和國國籍。確定其中一種國籍，即不具有另一種國籍。上述澳門特別行政區居民，在選擇國籍之前，享有澳門特別行政區基本法規定的權利，但受國籍限制的權利除外。

3、凡持有葡萄牙旅行證件的澳門中國公民，在澳門特別行政區成立後，可繼續使用該證件去其他國家或地區旅行，但在澳門特別行政區和中華人民共和國其他地區不得因持有上述葡萄牙旅行證件而享有葡萄牙的領事保護的權利。

4、在外國有居留權的澳門特別行政區的中國公民，可使用外國政府簽發的有關證件去其他國家或地區旅行，但在澳門特別行政區和中華人民共和國其他地區不得因持有上述證件而享有外國領事保護的權利。

5、在澳門特別行政區成立以前或以後從國外返回澳門的原澳門居民中的中國公民，若變更國籍，可憑有效證件向澳門特別行政區受理國籍申請的機關申報。



## 二、如何正確看待 “領事保護與協助”？

領事保護與協助是為了維護在國外中國公民和機構的正當權益。中國駐外使領館依法開展領事保護與協助工作，積極維護包括澳門同胞在內的中國公民正當權益。對中國公民正當權益受到侵害的，或因不測事件遭遇困難和危險的情況，中國駐外使領館依法依規，全力提供領事保護與協助。

中國駐外使領館官員在當地沒有行政權和執法權，不能幹預駐在國有關部門的行政和司法行為。中國公民應對自己的國外行為承擔責任，應嚴格遵守所在國和中國的有關法律法規。對於少數人在國外從事違法犯罪活動的情況，中國駐外使領館堅決支持有關國家依法嚴肅處理，不為違法犯罪行為“買單”。



### 三、駐外使領館領事官員可以為中國公民做什麼？



- 1、如所在國發生重大突發事件危及其人身安全，可以敦促所在國主管部門及時妥善處置，協助其脫離危險。
- 2、如遭遇意外事故無法與本澳親屬聯絡，可以協助將情況通知其親屬。
- 3、如在外國服刑或被拘留、逮捕，可以應其要求或經其同意進行領事探視。
- 4、如因財物失竊等原因遭受臨時性經濟困難，可以協助其與親友聯系，並為其接收親友匯款等事宜提供建議。
- 5、如在國外與他人發生民事糾紛、涉及刑事案件或突發疾病，可以應其要求提供當地法律服務機構、翻譯機構和醫療機構等名單、聯系方式，供其參考。
- 6、如需要尋找在國外失去聯系的親屬，使領館可以提供有關尋找渠道和方式的信息。
- 7、可以根據中國相關法律法規和澳門特區相關規定，為遺失或未持有有效旅行證件的澳門中國公民簽發相關旅行證件。

特別提醒：如無特別說明，中國駐外使領館開展的領事保護與協助工作不收取任何費用，但在接受領事官員幫助期間，求助人的食宿、交通、通訊、保險、醫療、訴訟、辦理證件等費用應由個人承擔。

### 四、駐外使領館領事官員不可以為中國公民做什麼？



- 1、不可以介入其與他人的勞務、商業、經濟、合同和家庭糾紛。
- 2、不可以參與調查各類刑事或治安案件，不可以代為向警方報案。不可以代其尋找、取回或保管個人物品。
- 3、不可以幹預所在國的司法程序或執法行為。不可以為其謀取不合法利益或袒護其違法犯罪行為。
- 4、不可以為其在當地謀職或申辦居留證、工作許可證等證件。
- 5、不可以為其提供導遊、翻譯等服務，或代為支付相關費用。
- 6、不可以為其中辦各類證件、購買商品、租賃物品、處理個人事務以及解決糾紛等提供擔保。
- 7、不可以代為處理航班、酒店、旅遊購物糾紛等消費者與商家或服務提供商產生糾紛的事件。



## 五、新冠肺炎疫情防控注意事項

新冠肺炎疫情仍在全球持續擴散蔓延，多國發生變異病毒，海外旅行仍面臨較大健康和風險，建議廣大澳門同胞在疫情期間減少非必要事由出國行為，做到“非必要，非緊急，不出國”。如確有出國需要，建議注意以下事項：

一、儘量接種疫苗。在確保符合接種條件的情況下接種新冠病毒疫苗，接種疫苗後仍需注意個人防護。



二、做好行前準備。出國前全面瞭解目的地疫情形勢和風險，充分評估國際旅行可能帶來的交叉感染、滯留國外、隔離期長等嚴重風險。



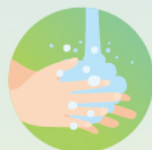
三、關注疫情訊息。抵達國外後及時瞭解當地疫情防控政策，密切跟踪媒體、疾控機構等疫情資訊，關注疫情動態，掌握醫療機構電話、地址、求助管道等基本資訊。



四、做好日常防護。提前儲備消毒劑、口罩、手套、非接觸式溫度計等防疫物資。對住所定期進行徹底衛生清潔消毒、通風換氣、垃圾清理。注意合理作息、均衡營養、加強鍛煉，提高自身免疫力。



五、重視外出防護。確保佩戴口罩，隨身攜帶足量口罩、速乾手消毒劑等備用個人防護物品。避免在公共場所聚集，注意保持安全社交距離。



六、熟悉應急處置。如身體出現發熱、乾咳、咽痛、流涕、腹瀉、乏力、嗅（味）覺減退、肌肉酸痛等症狀，應當及時就近就醫，第一時間通知親友。





## 六、出國前提醒

### 1、了解目的地信息

行前請查詢中國領事服務網  
(<http://cs.mfa.gov.cn/>)、

駐目的地中國使領館網站、澳門特區旅遊危機處理辦公室網站等，並保存駐目的地中國使領館的聯系方式以及相關國外旅行提示、安全提醒等信息。

### 2、關注國外安全提醒

外交部及有關駐外使領館發布的國外安全提醒共分三個級別，由低到高分別是“注意安全”、“謹慎前往”和“暫勿前往”。請不要前往發布“暫勿前往”提醒的國家和地區。

### 3、掌握應急求助方式

出行前請登錄中國領事服務網  
(<http://cs.mfa.gov.cn/>)、

查詢並保存中國駐當地使領館的聯系方式。此外，還可以記錄

外交部24小時全球領保熱線  
( +8610-12308 )、

澳門特區旅遊危機處理辦公室24小時熱線  
( +853-28333000 )、

治安警察局24小時國外緊急求助熱線  
( +853-28573333 )、

外交部駐澳門公署24小時領保值班電話  
( +853-66888353 )、

或關注“領事直通車”微信、微博和“外交部12308”微信小程序，以備不時之需。

### 4、檢查護照有效期

護照剩余有效期一般應在六個月以上，否則可能影響中國公民申請他國簽證或入出他國國境，或影響其在國外期間的行程安排。

### 5、按需要辦妥簽證

可在澳門身份證明局網站查詢特區護照及旅行證的入境便利待遇。對於需提前辦妥簽證的國家，請確保已取得相關簽證，申辦簽證種類須與出國目的相符，簽證的有效期、停留期和入境次數與出行計劃一致。對於免簽或可辦理落地簽證的國家，請確認入境目的和有關手續材料是否符合相關要求。需要注意的是，根據國際慣例，即使已取得一國簽證，該國仍有權拒絕外國人入境且無需說明理由。



## 6、慎重攜帶個人藥品

許多國家對藥品入境有嚴格規定，為減少不必要的麻煩，出國前請了解有關國家的海關規定，在允許的範圍內選擇所攜藥品的品種和數量。



## 7、避免攜帶違禁品

注意目的地國海關在食品、動植物制品、酒、煙草、金銀飾品和外匯等方面的入境限制。請勿攜帶毒品、國際禁運物品、受保護動植物制品及目的地國禁止攜帶的其他物品等入出境。

### Limited



## 8、留下應急聯系方式

出國前請給家人或朋友留下一份出行計劃日程，約定好聯絡方式，如前往的地點具備通訊條件，請提前告知親友。

## 七、出國後提醒

### 1、提高安全防範意識

注意防盜、防搶、防詐、防騙。出門盡量不要隨身攜帶貴重物品或大量現金，也不要居住在居住地存放大量現金。不在車內的明處擺放貴重物品。不要在黑暗處招呼出租車，不要輕易搭乘陌生人的車或讓陌生人搭車。不將文件、錢包、護照等重要物品放在易被利器劃開的塑料袋中。不要在黑市上換匯，如警察檢查護照等證件，應予配合，同時可請其出示證件，記下其警牌號、警車號。

### 2、注重文明出遊

遵守當地法律規定，尊重當地風俗習慣和宗教信仰。遵守公共秩序，文明參觀，不在景區刻畫，不在禁止照相的地方照相，不要未經許可隨意使用無人機拍照攝像。尊重當地人信奉的神明，保護珍貴文物，未經允許，不擅自進入未對公眾開放的場所地點。如因氣候條件、機械故障等原因造成航班延誤、返航或者停飛的情況，應注意與航空公司等有關方面保持良好溝通，冷靜、理性維權，切勿採取過激言行。



### 3、確保出行安全

自駕出行時請事先了解當地駕照使用規定，確認使用合法駕照，不要將自己的護照等重要證件抵押給商家，以免影響後續行程。高度重視交通安全，遵守當地法律法規，提前準備好相應駕駛證件，行前細致檢查車況，了解路況，設計好行車路線，備好地圖、備胎等應急裝備。步行或騎行應嚴格遵守當地交通法規，警惕交通安全風險。在身體不適時盡量不要開車，酒後禁止開車。在國外從事游泳、潛水、乘熱氣球、滑翔、登山、高山徒步、蹦極等較高風險活動時要詳細了解安全風險，簽訂相關安全合同，做足預防措施，密切留意有關提醒信息，並嚴格遵守提醒事項，防止發生人身意外傷害事件。



### 4、遇事及時求助

熟記當地火警、急救、警察等應急電話，遇事及時求助。如人身安全或財產受到侵害，應以人身安全為首要，盡量記住對方體貌特征、車輛號牌等信息並立即向當地警方報案，並請其出具報警證明，以便日後辦理保險理賠、證件補發等手續。

### 5、依法理性維權

如正當權益受到侵害，可通過向當地主管部門投訴、司法起訴等正當途徑維權，不要採取過激行為。對於當地警察、移民部門的執法行為，不要暴力抗法或者試圖賄賂以減輕或免除懲罰。



### 6、及時聯系家人

通過電話、社交媒體等方式與家人或朋友保持聯絡，以免親友擔憂。



### 7、切勿非法停留

按照簽證或居留許可允許的期限在有關國家停留，不能提前入境，也不能逾期出境，按照簽證類別的相應要求及時到當地移民或警察部門進行登記。如需延長停留時間，請提前在當地主管部門辦理延期手續。



## 八、澳門中國公民國外常見問題

### 1、護照、旅行證件遺失怎麼辦？

盡快在當地報警並取得報警證明備查。撥打澳門治安警察局24小時熱線電話+853 2857 3333或在辦公時間直接致電身份證明局+8532837 0777求助，聯系說明情況。請到中國駐當地使領館申請補辦相關證件。具體要求請詢中國駐當地使領館。

如希望繼續行程，請諮詢相關航空公司或旅行社是否可行，並請盡快聯系中國駐當地使領館補辦證件。如需前往第三國，在補辦旅行證件後請向第三國駐當地使領館諮詢是否需補辦相關簽證。同時，建議提前向擬乘坐的航空公司確認持補辦的相關證件是否可被允許登機。



### 2、前往免簽、落地簽入出境國家和地區需要注意什麼？

請檢查護照有效期。一般要求剩余有效期在6個月以上，否則可能對個人入出境造成影響。部分國家或地區對免簽、落地簽入境有一定限制，請到澳門身份證明局網站 [http://www.dsi.gov.mo/download/visa\\_free\\_list\\_c.pdf](http://www.dsi.gov.mo/download/visa_free_list_c.pdf)查詢有關信息，並留意有關注意事項。



### 3、親友在國外突發疾病怎麼辦？

在國外重病患者的本澳家屬如欲前往陪護，可請患者所在國醫院出具診斷書，憑該診斷書分別向特區政府有關部門和該國駐華使領館說明親屬在當地患病情況，申請盡快辦理護照和簽證手續。使領館可在職責範圍內協助聯系當地醫院，所產生的醫療或其他費用需自理，使領館不能為患者支付或墊付治療費用。



### 4、遇到電信詐騙怎麼辦？

中國駐外使領館不會以電話方式通知當事人涉案，更不會以電話方式要求轉賬匯款。請注意保護個人信息，接到可疑電話時請保持警惕，可掛斷電話後撥打中國駐當地使領館官方網站提供的聯繫電話，或撥打外交部全球領事保護與服務應急呼叫中心12308熱線請求將相關信息轉有關使領館進一步核實。



### 5、親屬在國外突然失蹤或被綁架怎麼辦？

建議盡快向當地警方報案，並提供懷疑被綁架、失去自由、失蹤等當事人的詳細個人信息及體貌特征。如能聯系到親屬在該國的同事、朋友等，也可委托他們代為報警。如需中國駐外使領館協助查找，請提供失蹤或被綁架者的身份信息、體貌特征、國外住址等信息，使領館將根據當地情況，介紹尋親的方式和途徑，或根據求助者的要求請當地有關部門協助尋人。



### 6、遇到交通事故怎麼辦？

請保持鎮定，及時報警。如有重傷人員，請立即撥打當地急救電話求助。可通過協商或循保險公司及法律途徑與對方當事人解決事故所產生的相關費用及賠償問題。由於交通事故賠償適用事故發生地法律，因此車禍中受傷尤其是涉及傷殘或死亡的案件應通過聘請當地律師訴訟解決。中國駐當地使領館可應要求提供律師名單，有關費用自理。



### 7、遭遇入出境外國受阻、海關查處等問題怎麼辦？

按國際慣例，即使外國人持有效護照及擬入境國有效簽證，該國移民官員仍有權拒絕其入境。如遇到入境受阻，請保持冷靜，盡量向對方了解拒絕入境的原因，同時向對方如實說明情況，盡可能提供相關證明材料，爭取對方放行。

如溝通未果，建議接受當地主管部門的決定。如認為受到不公正對待，也可與中國駐當地使領館聯系求助，使領館會在客觀條件允許的情況下，向移民官員了解並說明情況，但使領館無權干涉對方官員依法執行公務和主管部門作出決定。

出入境應自覺遵守當地海關和檢驗檢疫規定。如已違反規定，應盡力解釋爭取從輕處理。如對處罰結果有異議，可向當地主管機關申訴。



### 8、遇到航班延誤等導致糾紛怎麼辦？

建議首先了解購票時與航空公司就有關問題的約定。如系天氣原因、空中管制等問題導致的航班延誤，屬於不可抗力，航空公司一般無需承擔違約責任，如系飛機機械故障等航空公司自身原因導致的航班延誤，通常航空公司會根據相應規則向旅客作出安排，詳情請諮詢相關航空公司。

如對相關安排不滿，建議通過導遊、旅行社等或自行與航空公司積極協商解決。若協商無果，可向當地主管部門投訴，或循法律途徑維權。中國駐當地使領館也可應請求提供律師、翻譯名單。



### 9、留學生失聯事件時有發生，應如何預防？

從以往案例來看，留學生失聯絕大多數為暫時失聯，最終找到當事人並證實平安。失聯常見原因包括：手機關機、沒電、欠費或丟失；假期外出旅遊未告知家人；前往偏遠地區失去通信信號；故意或無意與家人失去聯繫；心理壓力或心理疾病等。

建議留學生加強自我保護意識，牢記當地報警、急救及使領館聯系電話，遇緊急情況報警求助；平時與家人保持持續暢通聯系，讓家人放心。

建議留學生家長事先留存學生就讀學校、院系及專業名稱，國外詳細住址，手機號碼，老師、同學或室友、房東的聯系方式等必要信息，以便於發生緊急情況時聯系，並尋求當地校方、中國駐當地使領館提供幫助。



## 九、12308熱線及電子平臺簡介

### 1、外交部全球領事保護與服務應急呼叫中心

#### (12308熱線)簡介

外交部全球領事保護與服務應急呼叫中心(12308熱線)於2014年9月2日正式開通,全年無休24小時為中國公民提供領事保護與服務。2017年3月,12308微信版(“領事直通車”微信公眾號升級版和小程序)上線服務,除可以一鍵撥打熱線外,海外中國公民還可以通過發送語音、文字、圖片、位置等信息,進行實時、便捷的諮詢和求助。

中國公民在海外遭遇重大事故、自然災害等人身安全受到威脅的緊急情況,可以撥打0086-10-12308(12308熱線),接通後按“0”再按“9”優先轉人工服務,也可登錄微信進入“領事直通車”公眾號或打開“外交部12308小程序”(已相互綁定),按提示進入人工客服對話或選擇一鍵呼叫12308熱線。



### 2、中國領事服務網簡介

“中國領事服務網”(http://cs.mfa.gov.cn/)是外交部領事司發布權威領事信息、提供電子領事服務的官方平臺。出國前務必留意關注該網站發布的世界各地旅行提示和安全提醒。



### 3、領事直通車微信公眾號簡介

外交部領事司於2014年開通“領事直通車”微信公眾號。目前,該微信平臺已經成為集信息發布、安全提醒、諮詢服務和應急求助等功能於一身的領事服務平臺。全年無休向用戶推送權威領事信息、及時安全提醒以及各種領事故事。

### 4、領事直通車微博簡介

外交部領事司於2018年1月開通“領事直通車”官方微博,權威發布重要海外安全提醒、涉及中國公民的海外重大突發事件處置情況,介紹重要的中外簽證制度安排、涉及中國公民的各類領事證件重要政策信息。



## 十、免責聲明

本手冊旨在幫助澳門中國公民更好地了解領事保護與協助工作的相關內容，如當事人在尋求領事保護與協助時未能履行自身相應義務，領事官員有權拒絕或者限制提供領事保護與協助。

本手冊所涉內容，特別是有關提示和建議僅截止於本《指南》發布之日。此後如有更新，請以有關部門的更新內容為準。