

驻外使领馆用心用情做好领事保护与服务——

把领事服务送到侨胞心坎上

侨界关注

证件到期怎么办？遭遇紧急情况向谁求助？合法权益如何维护？这些都是海外中国公民关心的现实问题。近年来，中国驻外使领馆从实际需求出发，持续优化领事保护与服务机制，主动靠前了解困难，及时回应关切，让办证、预警、应急协助等服务越来越顺畅、越来越贴心。

本报近日采访多家驻外使领馆，记录下他们如何把每一件实事办好，切实为海外中国公民排忧解难。

急事快办，服务送上门

一个周六的早晨，哥伦比亚北部城市巴兰基亚的中华总会馆比往常更忙碌。几张办公桌依次排开，侨胞拿着准备好的护照、照片和申请表，在会馆工作人员引导下等候办理业务。前一天晚上，中国驻哥伦比亚大使馆领事干部从首都波哥大赶到这里，一早便开始异地办公。

“巴兰基亚有些老侨年纪大了，去一趟波哥大要坐飞机。一旦证件过期，出行办事就更不方便。”巴兰基亚中华总会馆会长梅锡康介绍，当地不少华侨祖籍广东台山，早年出海谋生，就在沿海的巴兰基亚登岸、落脚，当地逐渐形成具有一定规模的华侨社区。

为让异地办公更加顺畅，使馆事先与当地侨团沟通，了解办证需求。当天，领事干部利用周末，集中受理巴兰基亚及邻近地区侨胞的护照、公证等业务申请，耐心解答各类咨询，共接待近百名侨胞，受理申请50余份。中午简单用餐后，工作人员又接着忙到下午。办证间隙，他们还向

数字赋能，服务更细致

不久前，加拿大某同乡联谊会前会长林先生陪一位年长的老乡来到中国驻多伦多总领馆办理护照。走进领事服务大厅，办事区域整洁有序，各类指引清晰醒目。由于申请材料已提前在线提交，现场确认，很快便完成了受理。

在加拿大生活近30年，林先生经常帮助老乡办理护照、旅行证、签证等领事业务，也见证了领事服务的不断提升。如今，许多申请可以提前在线填报、提交材料，工作人员一次性告知需要补充的内容，到馆后的等候时间明显缩短。“现在流程清楚多了，办事也更从容。”他说。

效率提高了，服务中的细节也更完善。林先生说，一些老年人不熟悉手机操作，面对“中国领事”APP不知如何下手，工作人员会主动帮助下载、注册，逐项讲解操作方法。他自己在办理业务时，也得到过工作人员的耐心指导。对需要进一步提供个人情况的

牵挂在心，守护更周全

“我在哈萨克斯坦阿拉木图生活多年，真切感受过祖国总领馆带给海外游子的守护。”哈萨克斯坦侨胞毛丽娜说。

2019年底，一架客机从阿拉木图国际机场起飞后不久，撞击上一栋两层楼房，遭遇坠毁。当时，毛丽娜就在事故现场。

“突如其来的意外，让我整个人处于茫然恍惚的状态。惊魂未定的时刻，我接到的第一通慰问电话，不是家人朋友，而是中国驻阿拉木图总领馆的电话。”毛丽娜说，电话那头，领事焦急而关切地询问她的情况，并明确告诉她，总领馆会全力提供必要协助。由于现场处置已经完成，她婉言谢绝了领事赶来支援，但那通及时打来的电话，至今仍让她感动。

“身在异国他乡，遭遇重大突发意外，内

侨胞讲解安全防范知识，分发领保手册和用品，了解大家在当地的生活和经营情况。

“大使馆的工作人员异地办证，大家都很高兴。”梅锡康说，对不少老侨而言，少跑一趟远路，就是实实在在的便利。

这样的异地办公，自2017年起已多次开展。使馆领事干部还先后前往麦德林等侨胞较为集中的城市，把证件服务送到侨胞身边。麦德林当地侨团也积极配合，在了解需求、通知人员、准备场地和协助侨胞办理业务等方面提供支持。

日常服务送上门，遇到急事则要争分夺秒。不久前，一名中国公民在哥伦比亚突发疾病，在机场晕倒后被送往医院。由于语言不通，加之钱物、证件遗失，出院和回国都遇到困难。使馆获悉情况后迅速行动，联系哥伦比亚华侨华人联谊会，协调各方提供帮助，解决当事人衣物、临时住宿等实际困难。直到当事人顺利踏上回国旅程，大家才放下心来。

“遇到困难找到使馆，使馆都会积极提供协助。”参与此次救助的旅哥华侨王先生说，遇到紧急情况，即使是在周末，领事干部也会及时处理急需的证件业务，帮助

申请人，总领馆还设置了相对独立的服务空间，既便于充分沟通，也更好保护个人隐私。“工作人员很专业，也很有耐心，让人感到受到尊重。”林先生说。

加拿大某公司执行董事陈先生也感受到数字化服务带来的变化。他曾遇到过人在多伦多以外、又急需办理赴华签证的情况。过去，申请人需要提前预约，并专程到现场递交材料。2025年9月30日，中国驻多伦多总领馆启用中国签证在线办理系统后，申请人可以在线填写申请表、上传材料、查询办理进度，符合条件的还可以选择邮寄办理。

“对于居住在多伦多外围、安大略省各地的华人，省去了长途通勤、现场排队的成本，流程线上可追踪，便捷度提升十分明显。”陈先生说。近年来，总领馆不断根据实际需求优化服务。

中国驻多伦多总领事罗伟东表示，总领馆以标准化、规范化办证流程加强服务，持续提升“一次办成”率。线上审核“一次性告知”，线下受理“即来即办”，制作发布APP办证系列教学视频，真正做到“让民众少跑腿，让数据多跑路”，赢得侨

心惶恐无助的时候，祖国的使领馆第一时间主动找到你。这份踏实和安心，正是‘祖国永远在身后’最真实的体现。”毛丽娜说。

这次经历，也让毛丽娜与总领馆有了更深的联系。此后，她主动报名成为一名领事协助志愿者，希望把自己得到的温暖传递给更多人。平日里，身边侨胞遇到问题，经常向她咨询。她一边帮助大家了解政策、获取信息，一边及时收集和反映侨胞的实际诉求。总领馆工作人员则耐心提供领事咨询、证件办理协助和安全风险提示等服务。每逢新春佳节，总领馆还会送上节日祝福和暖心礼品。

“身在哈萨克斯坦，我们深深体会到，总领馆一直牵挂着每一位在哈侨胞。一桩桩细致贴心的工作，温暖着我们每个人，让大家真切感受到来自祖国的惦念。”毛丽娜说。

近年来，驻阿拉木图总领馆发布细致的安全提醒，内容从极端天气、冬季行车、

当事人尽快解决难题。

哥伦比亚华侨华人联谊会秘书长庾志坚对此也深有体会。他多年从事导游工作，接待商务、展会和旅游团组。一次，庾志坚带领的参展团组中，有人不慎丢失护照。他第一时间联系使馆，领事干部随即启动核查和报失程序，次日便办妥旅行证，帮助当事人尽快调整行程。

对身处异国、语言不通的中国公民来说，证件遗失往往还伴随着通信中断、无处落脚等困难。庾志坚说，遇到这类情况，使馆在办理证件的同时，也会联系当地侨团共同做好临时安置和生活协助。庾志坚曾根据使馆协调，为求助者安排住宿、提供手机并充值话费，帮助其与国内亲友取得联系。在他看来，使馆及时掌握情况、统筹协调资源，侨团积极配合、落实具体帮助，能够让求助者尽快摆脱困境。

“侨胞的生存发展是驻哥使馆的最大牵挂。”中国驻哥伦比亚大使馆领侨处相关负责人表示，朱京阳大使带领有关处室同志沉到一线倾听侨声、排忧解难，赴多地走访慰问，与侨胞面对面座谈，走遍当地主要城市全部侨团，当好为侨服务的“实干家”。

胞好评。

除了便利的办证服务，陈先生说，总领馆还通过安全宣讲、普法宣传和社区走访等方式，向华侨华人介绍领事保护知识和风险防范信息。遇到护照遗失、入境受阻等突发情况，求助者可以联系总领馆，获得政策解释、专业指引和职责范围内的协助。“身在海外，知道遇到困难时该去哪里、该怎么办，心里就更踏实。”

近年来，中国驻多伦多总领馆不断拓展线上沟通渠道。微信公众号“枫雪湖畔”面向华人社群及时发布安全预警、反诈知识、政策解读和领事通知。2023年底，中国驻多伦多总领馆开通官方X平台账号，面向加拿大社会介绍中华文化、中国发展和中加交流动态。总领馆还通过线上话题互动等方式，邀请侨胞和当地民众共同参与。

“总领馆常年举办欢乐春节、新春慰侨、侨界座谈、开放日等活动，我也经常受邀参加。”陈先生说，每次参加活动，大家都能感受到总领馆工作人员平易近人，没有距离感。“亲民、惠民，是大家对总领馆领事服务的普遍评价。”

徒步登山和滑雪安全，到电信诈骗、海外务工、经商考察和出入境注意事项，覆盖在哈中国公民生活中的多种场景。“领事在身边”服务还针对初次来哈、留学、观赛、支付等具体问题提供实用指引，让侨胞在遇到风险之前就能有所准备。

总领馆还通过举办领保座谈、公益普法讲座，与当地律师事务所、航空公司等加强沟通协作，延伸领事保护的服务触角。毛丽娜注意到，总领馆的安全提醒和便民通知如今不再只是遇到问题后被动答复，而是通过网站和海外社交平台提前发布、主动送达。“从事后处置转向事前提醒，侨胞不用出门，也能及时了解重要信息。”她说。

驻阿拉木图总领馆辖区范围广，毗邻中国新疆维吾尔自治区，各族侨胞汇聚于此。近年来，总领馆协调中国侨联、北方民族大学举办慰侨演出，与侨胞共度春节、元宵节、古尔邦节等传统佳节，现场发放暖心包送去节日祝福。同时，总领馆



2月10日，中国驻哥伦比亚大使馆举办2026年“温暖迎春·共庆中国年”暖心包发放启动仪式。
中国驻哥伦比亚大使馆供图



4月18日至19日，中国驻多伦多总领馆赴安大略省雷湾市和曼尼托巴省温尼伯市开展现场办公，为当地侨胞提供“家门口”的领事证件服务。
中国驻多伦多总领馆供图



2月23日，中国驻阿拉木图总领馆联合多家画室机构举办“华灯初上时”儿童绘画作品展，阿拉木图市多所中小学和幼儿园的孩子们通过年夜饭、花灯等意象画出“中国年”。图为参与者观赏画作。
中国驻阿拉木图总领馆供图

主动对接国内侨务资源，开展中医义诊活动，弘扬中医药传统文化，为疆籍侨胞寻医送药，缓解因语言沟通不便造成的看病难问题。

部分侨胞居住地距离阿拉木图较远。总领馆工作人员还曾驱车数千里赴阿拉木图州、杰特苏州、奇姆肯特市等地现场办公，为侨胞换发护照、认证养老金资格

等，把祖国的关心关怀送到家门口。

中国驻阿拉木图总领馆领侨处主任赵潮表示：“我们会继续把侨胞的冷暖放在心上，团结带领广大侨胞，以促进中哈经贸、科教、人文交流为重点，开展务实合作，促进民心相通，为建设中国哈命运共同体贡献力量。”

（本报记者 林子涵、彭训文、张红）

侨乡新貌

华裔青少年学点茶



日前，2026“亲情中华·中国寻根之旅”夏令营浙江湖州营活动在长兴县举办，20位华裔青少年走进长兴茶文化体验中心，开展茶艺文化体验活动。

上图：紫笋茶制作技艺非物质文化遗产代表性传承人为华裔青少年演示宋代点茶技艺。

右图：华裔青少年在茶汤上作画。 钟伟摄



汕头澄海德和里：

百年侨宅焕新颜

李怡青

“非常值得一来，中西合璧的独特风貌，保留着潮汕韵味与南洋风情，这里处处都能感受到海外华侨的乡情。”专程到广东省汕头市打卡侨宅德和里的湖南游客林晓说，德和里让她对侨批文化和华侨下南洋历史有了更立体的认识。

随着电影《给阿嬷的情书》热映，作为核心取景地之一的侨宅德和里迅速走红，成为海内外游客探寻侨乡根脉的热门打卡点。

德和里位于汕头市澄海区东里镇，于1916年由旅泰华侨陈欣木、陈燕臣叔侄出资兴建，历时5年建成。

该建筑采用潮汕传统“四点金”民居格局，以起凤陈公祠为核心主体，两侧火巷对称分布“向荣别墅”“哲谋广居”两处书斋，是传统土木结构硬山顶式二进建筑。

德和里有不少中西结合装饰元素，如门楼上的“天使抱球”蓝灰雕塑、贵妇雕塑，以及科林斯立柱与中式木雕。厅堂门板上留存的王阳明家训、朱柏庐治家格言，穿越百年时光，见证着华侨家风。

步入德和里起凤陈公祠，颇具特色的“南洋蓝”门窗侨味浓厚。回乡旅游的香港潮汕籍乡亲陈惠珊说，“到潮

汕，感觉自己的故乡情找到了归处。以前的人漂洋过海去讨生活，非常辛苦。看了侨宅，这种乡情让我感慨万千。”

德和里陈氏后人、华南师范大学历史文化学院讲师陈椰介绍，自2019年起，在当地政府与社会组织支持下，德和里启动系统性修缮与活化利用工作，改善了祖宅环境，修复了受损梁架、木雕、石雕，让百年描金漆画和石刻家训重焕光彩。

电影热映后，每天都有大量游客来到德和里拍照打卡。陈椰希望，华侨先辈留下的老宅能被更多人看见、欣赏。

（来源：中新社）