

《导游业务》第五章：问题和事故的预防处理（5）证件、行李和物品丢失问题的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_39453.htm 旅游度假期间，旅游者往往自由散漫、丢三落四，患上了所谓“旅游病”。丢失物品是“旅游病”的一种反映，是比较常见的现象。如果丢失了证件、行李和贵重物品，不仅给旅游者造成许多不便和烦恼，也给导游员带来不少麻烦和困难。因此，在旅游期间，导游员要多做提醒工作，提醒大家带好随身衣物和提包；在热闹、拥挤的场所、在购物时，提醒他们保管好钱包、提包和贵重物品；离饭店时，提醒旅游者检查一下是否带好了随身行李，护照等证件是否在身边。这样做可有效地避免旅游者证件和财物，也显示出导游员对他们的关心。到达参观游览点旅游者下车后，导游员要提醒司机锁车，关好车窗并锁车，建议司机不要离车，防止旅游者放在车上的财物被盗。

一、证件丢失 证件，如护照、签证（集体签证）、旅行证、《港澳同胞回乡证》、《台湾同胞旅行证明》、我国公民的身份证等都是非常重要的证件，旅行时必须随身携带。若不慎丢失证件，会遇到一系列麻烦，申请新证的手续复杂，要花很多时间，严重时会出现出境、回不了国。所以，旅游者和导游员对证件都要予以高度的重视。对旅游者的证件，导游员的正确态度应是索要证件时随时收取（通过领队），用完后立即归还，不得代为保管；旅游团离开本地前导游员要认真清点自己的物品，检查是否还保存有游客的证件。随时提醒旅游者保管好自己的证件。当旅游者诉说他丢失了护

照时，导游员首先是冷静地帮他回忆，详细了解情况，协助寻找。护照等证件确已丢失，导游员就得帮他领取新的证件。

丢失外国护照：由当地接待旅行社开具证明，失者持证明去当地公安局挂失；然后持公安局的证明去所在国驻华使、领馆申请新护照；领到新护照后还得去公安局办理签证手续。

丢失中国护照：华侨丢失护照，由当地接待旅行社开具证明，失者持遗失证明到省、市自治区公安局（厅）或授权的公安机关报失并申请新护照，还须去侨居国驻华使、领馆办理入境签证手续。

丢失《港澳同胞回乡证》：失者持当地接待旅行社的证明向遗失地的市、县公安部门报失，经核实后由公安机关的出入境管理部门签发一次性有效的《中华人民共和国出境通行证》，凭证返回香港、澳门。

丢失《台湾同胞旅行证明》：失者向遗失地的中国旅行社或户口管理部门或侨办报失，核实后发给一次性有效的入出境通行证。

丢失身份证：由当地旅行社核实后开具证明，失者持证明到当地公安局报失，经核实后开具身份证明，机场安检人员核准放行。

二、行李遗失 旅游者的行李丢失现象往往发生在运输途中和搬运过程中。行李丢失会给游客的生活带来诸多不便和困难，也会影响他的情绪。所以，尽管行李丢失一般不是导游员的责任，但也必须认真对待，积极地协助寻找，妥善处理好善后事宜。 [1] [2] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com