

技巧处理:游客丢失有关证件，导游员该怎么处理 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\\_\\_E6\\_8A\\_80\\_E5\\_B7\\_A7\\_E5\\_A4\\_84\\_E7\\_c34\\_39562.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E6_8A_80_E5_B7_A7_E5_A4_84_E7_c34_39562.htm) 情况简析 从目前的情况来看，丢失有关证件的基本上是上了年纪的游客(中青年也有)。这些游客记忆力差、忘性大，加上有关证件在不同场合又起着不同的作用，使用率也较为频繁，自己保管不妥，因此，出现丢失证件也在情理之中。游客丢失证件虽属个人行为，但内心也十分着急，这给导游员带来许多麻烦和工作量。为了防止游客丢失证件，导游员要多做提醒工作，要有“一张婆婆嘴，一颗妈妈心”。

参考提示 游客丢失有关证件后，导游员要以极大的热情做好安慰工作，不要责怪游客，特别是上了年纪的游客。要让游客冷静地回忆证件丢失的前后经过，并从游客的谈话中积极寻找信息和依据，认真地帮助游客一起寻找。如确实找不到，导游员应进行一系列的规范操作，具体如下(1)若是外国游客丢失证件、护照的，导游员首先应立即报告旅行社，并请旅行社出具证明。然后，请丢失者准备照片到当地公安局(外国人出入境管理处)报失，并办理遗失证明。再持证明到所在国驻华使、领馆补办新护照。拿到新护照再返回当地公安局办理签证手续。以上一系列手续除了到旅行社出具证明之外，其余都要请失主一同前往办理各种手续。请注意！所需费用均由失主自理。(2)外国领队若丢失团队签证，导游员要提醒领队准备好必要的资料，包括签证副本、旅游团成员护照、重新打印的全体成员名单等。认真填写有关申请表，然后带好上述资料到省级公安局(外国人出入境管理部门)或其派出机构补办团队签证。所需费

用由丢失者自理。(3)华侨若丢失中国护照和签证，导游员要向旅行社汇报，并请开具证明。其次，请失主准备照片并持旅行社证明到市级公安局(或授权的公安机关)报失，申办新护照。然后去其侨居国驻华使、领馆办理入境签证。这一切费用也是失主自理。(4)港澳同胞若丢失通行证，导游员要向旅行社汇报，并请开具证明。然后由失主向当地公安部门报失，经核实后由公安部门(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》(5)台湾同胞若丢失台胞旅行证明，导游员要告诉失主，由失主向当地的中国旅行社或侨办或户籍管理部门报失，经核实后发放一次性的出入境通行证。(6)中国游客若丢失身份证、护照和签证，导游员要向旅行社汇报，并请开具证明。失主持证明到当地公安局报失，经核实后开具身份证明，旅游结束返回住地后，再向当地公安机关申办新的居民身份证。(7)中国公民在境外丢失护照、签证，首先请地陪到当地旅行社开具证明，并准备失主的照片，再到当地警察机构报案，取得报案证明后到我国驻该国使、领馆办理新护照。最后要到该国移民局办理签证手续。

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](http://www.100test.com)