

实务指导：旅游事故的处理和预防个人事故 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__E5_AE_9E_E5_8A_A1_E6_8C_87_E5_c34_39815.htm（一）丢失证件事故的处理和预防 当发现旅游者丢失证件时，导游人员首先应请失主冷静地回忆，详细了解情况并帮助寻找。如证件确已丢失，导游人员则应马上报告旅行社，根据旅行社的安排，协助失主向公安部门报失，重新申领新的证件。费用由失主自理。不同种类证件重新申领手续是有区别的：外国护照和签证的重新申领手续 由遗失地接待旅行社开具证明，失者持旅行社开具的证明去当地公安局报失，由公安局出具证明；失者持公安局报失证明，随身携带照片去所在国驻华使、领馆申办新护照；领到新护照后，再到当地公安局出入境管理处办理签证手续。团队签证的补办手续 请外国领队准备签证副本和团队成员护照；重新打印团队全体成员名单，并填写有关申请表；到公安局的出入境管理处办理补领手续。中国护照和签证的重新申领手续 若华侨丢失护照和签证：导游人员帮助失者去当地接待社开具证明；失主持旅行社证明，随身携带照片去省、市、自治区公安局（厅）或授权的公安机关报失并申领新护照；领到新护照后，去其侨居国驻华使、领馆办理入境签证手续。若中国公民在境外丢失护照和签证：（1）首先由当地陪同协助到接待社开具遗失证明，然后持当地接待社的遗失证明尽快地到就近警察机构报案，取得警察机构开具的具有法律效应的报案证明；（2）持当地警察机构的报案证明和失者照片及团队人员护照资料到我国驻该国使、领馆办理新护照；（3）领到新护照后，携带证明和签

证影印件等必备材料到所在国移民局办理签证；（4）如果因时间关系，护照一时无法办妥，又必须回国，可持遗失报案证明及领队备用的护照资料，请求外国移民局和海关放行（也可请我国驻外机构协助）。入境时，可请其家人持失者个人的身份证明，到机场交给失者，办理入关手续。丢失港澳居民来往内地通行证后，出境手续的办理失者到当地接待社开具遗失证明，持证明到遗失地的市、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》。丢失台湾同胞旅行证明后，入出境手续的办理失者到遗失地中国旅行社或户口管理部门或侨办报失，经核实后，发给一次性有效的出境通行证。

中华人民共和国身份证的补办手续（1）由当地旅行社核实后开具遗失证明；（2）失者持遗失证明和照片到当地公安局报失，经核实后，由公安局开具身份证明。若在北京旅游期间丢失身份证，也可持有关证明到首都机场当场公安部门办理临时身份证明。为了防止证件丢失，导游人员要提醒外国领队帮助旅游者统一保管证件；导游人员需用旅游者证件时，要由领队收取，用完后立即如数归还，千万不可代为保管。在境外旅行期间，作为海外领队应时刻提醒旅游者保管好自己的证件，最好由领队统一收齐、保管。（二）丢失财物事故的处理和预防如因旅游者本人不慎丢失财物，导游人员应急客人所急，积极帮助失主寻找。具体地讲：导游人员应保持清醒的头脑，请失主回忆最后一次见到失物的时间、地点，弄清是确实丢了，还是放错了地方；若一时找不到，导游人员要安慰失主，并请失主留下详细地址、电话，以便找到后即时归还；若失物未能找到，而丢失物品又系进关时

申报的或保险的贵重物品，应到接待社开具证明，再由失主持旅行社证明到当地公安局开具遗失证明，以备出海关时查验或向保险公司索赔。（三）旅游者走失事故的处理和预防

1、旅游者在游览活动中走失（1）了解情况，迅速寻找 一旦发现旅游者走失，导游人员应立即向其他旅游者、景点工作人员和其他人员了解情况，分析走失者可能在何时、何处走失，并迅速组织分头寻找，请全陪、领队留下照顾其他旅游者。（2）向有关部门报告 若一时找不到，导游人员应立即向游览地派出所或管理部门报告，请求他们帮助寻找。（3）打电话与饭店联系 在寻找过程中，导游人员可与饭店的前台、楼层联系，请他们注意走失者是否已经回到饭店。（4）向旅行社报告 经过认真寻找，仍未找到走失者，导游人员应打电话向旅行社报告，并请求帮助，必要时可报案。（5）继续组织游览 导游人员不能因个别旅游者走失，放弃整个旅游团的游程，而应带领其他旅游者继续游览。做好善后工作 找到走失的旅游者后，导游人员首先应安慰旅游者，然后分析走失原因，如果责任在导游，则应向其赔礼道歉；如果责任在旅游者本人，则应婉转地提出善意的批评，讲清利害关系，提醒旅游者注意，以后不再重犯。事后写出书面报告 若属严重走失事故，导游人员要写出书面报告，详述旅游者走失的经过、寻找经过、走失原因、善后处理情况、旅游者的反映等。从中吸取教训，以防此类事故今后再次发生。

2、旅游者在自由活动中走失 当导游人员得知旅游者在自行外出活动中走失的情况后，应采取如下措施：立即报告旅行社，请求指示和帮助 组织寻找 导游人员可发动全陪、领队与其他热心的旅游者一起寻找。若寻找未果，则应向事故发生

地所在辖区公安部门或派出所报案，提供走失者的特征，请求帮助寻找 做好善后工作 [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