

导游服务中主要问题和事故的预防与处理(4)游客丢失证件、钱物、行李的预防与处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_40504.htm

一、游客丢失证件、钱物、行李的预防 旅游期间，游客丢失证件、钱物、行李的现象时有发生，不仅给游客造成诸多不便和一定的经济损失，也给导游人员的工作带来不少麻烦和困难。导游人员应经常关注游客这些方面的情况，采取各种措施预防此类问题的发生。

- 1、多做提醒工作。参观游览时，导游人员要提醒游客带好随身物品和提包；在热闹、拥挤的场所和购物时，导游人员要提醒游客保管好自己的钱包、提包和贵重物品；离开饭店时，导游人员要提醒游客带好随身行李物品，检查是否带齐了旅行证件。
- 2、导游人员在工作中需要游客的证件时；要由领队收取，用毕立即如数归还，不要代为保管；还要提醒游客保管好自己的证件。
- 3、切实做好每次行李的清点、交接工作。
- 4、每次游客下车后，导游人员都要提醒司机清车、关窗并锁好车门。

二、游客丢失证件的处理 游客丢失证件时，导游人员应先请游客冷静地回忆，详细了解丢失情况，尽量协助寻找。如确已丢失，应马上报告组团社或接待社，根据组团社或接待社的安排，协助游客向有关部门报告，补办必要的手续，所需费用由游客自理。

（ - ）丢失外国护照和签证

- 1、由旅行社出具证明；
- 2、请失主准备照片；
- 3、失主本人持证明去当地公安局（外国人出入境管理处）报告，由公安局出具证明；
- 4、持公安局的证明去所在国驻华使、领馆申请补办新护照；
- 5、领到新护照后，再去公安局

办理签证手续。（二）补办团队签证 须有签证副本和团队成员护照，并重新打印全体成员名单，填写有关申请表（可由一名游客填写，其他成员附名单），然后到公安局（外国人出入境管理处）进行补办。（三）丢失中国护照和签证 1、华侨丢失护照和签证（1）失主准备照片；（2）当地接待社开具证明；（3）失主持遗失证明到省、自治区、直辖市公安局（厅）或授权的公安机关报失并申请办理新护照；（4）持新护照去其侨居国驻华使、领馆办理入境签证手续。2、中国公民出境旅游时丢失护照、签证（1）请地陪协助在接待社开具遗失证明，再持遗失证明到当地警察机构报案，取得警察机构开具的报案证明；（2）持当地警察机构的报案证明和遗失者照片及有关护照资料到我驻该国使、领馆办理新护照；（3）新护照领到后，携带必备的材料和证明到所在国移民局办理新签证。（四）丢失港澳居民来往内地通行证 失主持当地接待社的证明向遗失地的市、县公安部门报失，经查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》。（五）丢失台湾同胞旅行证明 失主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。（六）丢失中华人民共和国居民身份证 由当地接待社核实后开具证明，失主持证明到当地公安局报失，经核实后开具身份证明，机场安检人员核准放行。

三、游客丢失钱物的处理 游客丢失了钱物，导游人员要详细了解丢失物的形状、特征、价值，分析物品丢失的可能时间和地点并积极帮助寻找。若丢失的是进关时登记的或保险的贵重物品，接待社要出具证明，失主持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。证件、财物特别是贵重物品被盗是治安事故，导游人员须立即向公安部门和保险公司报案，协助有关人员查清线索，力争破案，找回被窃证件、物品，挽回不良影响。若找不回被盗物品，导游人员要协助失主持接待社的证明到当地公安局开具失窃证明书，以便出关时查验或向保险公司索赔，同时要提供热情周到的服务，安慰失主，缓解其不快情绪。

四、游客丢失行李的处理

（一）来华途中丢失行李

海外游客的行李在来华途中丢失，不是导游人员的责任，但应帮助游客查找。

- 1、导游人员带头主到机场失物登记处办理行李丢失和认领手续。失主须出示机票及行李牌，详细说明始发站、转运站，说清楚行李件数及丢失行李的大小、形状、颜色、标记、特征等，并一填入失物登记表；将失主将下榻饭店的名称、房间号和电话号码（如果已经知道的话）告诉登记处并记下登记处的电话和联系人，记下有关航空公司办事处的地址、电话以便联系。
- 2、游客在当地游览期间，导游人员要不时打电话询问寻找行李的情况，一时找不回行李，要协助失主购置必要的生活用品。
- 3、离开本地前行李还没有找到，导游人员应帮助失主将接待社的名称、全程旅游线路以及各地可能下榻的饭店名称转告有关航空公司，以便行李找到后及时运往最适宜地点交还失主。
- 4、如行李确系丢失，失主可向有关航空公司索赔。

（二）行李在中国境内丢失

游客在中国境内旅游期间托运过程中丢失行李，一般是交通部门或行李员的责任，但导游人员应高度重视并负责查找。

- 1、冷静分析情况，找出差错环节

（1）如果游客在出站前领取行李时找不到托运的行李，就有可能在上一站交接行李或托运过程中出现了差错，此种情况发生时导游人员

可采取以下措施：带领失主到失物登记处办理行李丢失和认领手续；立即向接待社领导汇报，请求协助。（2）如果旅游团抵达饭店后游客没拿到自己的行李，问题则可能出在饭店内或本地交接或运送行李的过程中，此时地陪应和全陪领队一起先在本旅游团所住房间寻找，查看是行李误送还是本团游客错。如找不到，则应与饭店行李部取得联系，请其设法寻找。饭店行李部门仍找不到，地陪应报告接待社有关部门。

- 2、本动做好失主的工作，就丢失行李事故向失主表示歉意，并帮助其解决因行李丢失而带来的生活方面的困难。
- 3、经常与有关方面联系，询问查找进展情况。
- 4、将找回的行李及时归还。如果确定行李已经遗失，则应由旅行社领导出面向失主说明情况并表示歉意。
- 5、帮助失主根据惯例向有关部门索赔。
- 6、事后写出书面报告。报告中要写清行李丢失的经过、原因。查找过程及失主和其他团员的反映等情况。

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