

导游实务案例分析题：导游处理证件丢失问题 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_636003.htm 导游处理证件丢失问题

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、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需要证件时随时收取，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；领到新护照后再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，妥善处理善后事宜。

（一）来华途中丢失行李一般是游客所乘飞机的航空公司的责任，导游员所能做的是帮助旅游者追回行李。带失者到机场失物登记处办理行李丢失和认领手续。由失主出示机票及行李牌，详细说明始发站、转运站，行李件数及丢失行李的大小、形状、颜色、标记、特征等，并一一填入失物登记表；将失者所下榻饭店的名称、房间号和电话号码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

。旅游者在当地游览期间，导游员要不时打电话询问寻找行李的情况，一时找不回行李，要协助失者购置必要的生活用品。离开本地前行李还没有找到，导游员应帮助失主将接待旅行社的名称、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相宜地点交还失主。行李确系丢失，失主可向有关航空公司索赔。（二）在中国境内丢失行李 旅游者在中国旅行期间丢失行李，一般是交通部门的责任或行李员的责任。我们要加强行李员的责任心，以免行李错投、漏寄和错送；导游员要重视每次行李的清点、交接工作；当发现行李遗失时，导游员要认真分析可能发生在哪个环节，积极寻找。如果行李确已来到本地并已进入饭店，可能就是行李员将行李运错了楼层、房间或搞混了旅游团，导游员应帮助查找；找到了及时送到游客房间。如果在往返途中行李丢失或损坏，地陪应报告接待旅行社并由饭店行李部和保卫部负责处理。在其它环节丢失行李，导游员应详细了解情况，找出线索，采取积极措施帮助寻找。及时报告旅行社，请领导派人协助寻找。安慰失主，帮助其解决因丢失行李造成的生活方面的困难。找回行李应及时归还。找不回行李，则应由旅行社领导或导游员向失主说明情况，表示歉意并帮助失主根据国际惯例向有关部门索赔。

三、财物丢失 旅游者丢失财物，导游员要详细了解失物的形状、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并须复带出境的或保险的贵重物品，接待旅行社要出具证明，失者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，导游员须立即

向公安部门和保险公司报案并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，导游员要协助失者持旅行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，缓解他的不快情绪。小编推荐：[导游特殊问题处理及应变能力问题一](#)[导游特殊问题处理及应变能力问题二](#)[导游特殊问题处理及应变能力问题三](#) 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