遺失行李

出發前

- 提醒團員，掛上團體行李吊牌，以利辨視數算
- 必用藥物及貴重物品隨身攜帶，如要托運，最好向航空公司做保值申報
- 可合拍行李箱和登機證，托運後妥善保管行李收據
- 和團員約定好，落地提領行李後須集合清點人數與檢查行李，以免入境後無法追查未到或損壞行李
- 提醒團員上下車、船、飛機、進出飯店，均應確認行李已上交通工具或被行李員收走及送抵房間後，再上交通工具或離開

落地後

- 行李受損：請團員於每一站拿到行李後，務必檢查行李箱。若受損，陪同團員攜帶護照、機票、行李收據，到LOST AND FOUND櫃檯請求處理或賠償，一般航空公司備有行李箱應付，輕微損害會協助送修。若團員有加保行李不便險，則協助向航空公司索取行李損壞證明
- 行李延遲：

1. 遺失申報

陪同團員，攜帶行李收據、護照、機票，前往Lost & Found櫃檯辦理。索取填寫行李事故報告書PIR（Property Irregularity Report），詳細填寫各欄位，特別是行李號碼、旅行團行李吊牌樣式、行李特徵、顏色與內容物（可參閱Airline Baggage Identification Chart行李辨識圖）精確描述。留下聯絡資料（團體名稱和團號及領隊姓名、後續住宿旅館地址與電話、遺失者國內住址與電話），以利航空公司尋獲後送出；並記下承辦人員單位、姓名及電話，以便追蹤

2. 後續處理

用申報收據編號和遺失團員姓名積極聯絡追蹤。當天應設法帶遺失行李團員購買必要用品（換洗內衣褲和盥洗用具等），並提醒保留收據。確認公司和團員是否加保不便險或以信用卡支付 8 成團費或機票款，了解保險給付內容及條件

3. 申請理賠

離開當地機場前，可嘗試憑收據向航空公司請求給付必要用品費用。回國後如仍未尋獲，應協助團員向航空公司索賠，如該航空公司在國內無代理機構，可發信請求賠償。若團員購買必要用品是由領隊付款，則航空公司支付賠償金時，可先扣除領隊墊付款，餘款退還團員

行程中

- 每日行程開始前清點行李件數，並隨時和團員核對
- 提醒團員行李數量有增減，應立即告知領隊
- 證件、貴重財物與高價3C電子用品勿放於行李箱或放遊覽車上
- 前往治安欠佳國家或地區，行李應隨時注意上鎖
- 事先告知團員是否有請當地行李服務員協助，提醒不可將行李交予不明人士代勞
- 行李在飯店或遊覽車上遺失或被竊：

1. 請飯店協同處理，先到飯店行李房、上下樓層同號碼房間、房客姓名相近的房間找尋，確定遺失時立即報案 https://www.google.com.tw/maps/search/police/

2. 在遊覽車上遺失時，就近報案並向車公司要求處理

3. 協助團員購買必要用品

紀錄蒐集

- 了解公司履責險附加條款裡是否有「行李遺失賠償」一項，以及團員自身保險，例如有投保旅遊不便險或以信用卡支付8成以上團費或全額機票等，蒐集並妥善保存請領所須證明書及單據，方便回國後請領保險給付

觀念提示

華沙公約對於國際航線（包括國際旅程中之國內線）托運行李遺失之賠償，依重量計算，以每公斤美金20元為上限；隨身行李之賠償依據實際損害而定，每位旅客美金400元為限。

相關法規

旅行業管理規則
第五十三條
旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險，其投保最低金額及範圍至少如下：
一、每一旅客及隨團服務人員意外死亡新臺幣二百萬元。
二、每一旅客及隨團服務人員因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣十萬元。
三、旅客及隨團服務人員家屬前往海外或來中華民國處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元；國內旅遊善後處理費用新臺幣五萬元。
四、每一旅客及隨團服務人員證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元。
旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險，其投保最低金額如下：
一、綜合旅行業新臺幣六千萬元。
二、甲種旅行業新臺幣二千萬元。
三、乙種旅行業新臺幣八百萬元。
四、綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣四百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣二百萬元。
旅行業已取得經中央主管機關認可足以保障旅客權益之觀光公益法人會員資格者，其履約保證保險應投保最低金額如下，不適用前項之規定：
一、綜合旅行業新臺幣四千萬元。
二、甲種旅行業新臺幣五百萬元。
三、乙種旅行業新臺幣二百萬元。
四、綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣一百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣五十萬元。
履約保證保險之投保範圍，為旅行業因財務困難，未能繼續經營，而無力支付辦理旅遊所需一部或全部費用，致其安排之旅遊活動一部或全部無法完成時，在保險金額範圍內，所應給付旅客之費用。

旅行業責任險

◎旅行業責任保險基本理賠項目：
1. 意外死殘保險金（每一旅客新台幣200萬元）
2. 意外體傷醫療費用（每一旅客新台幣10萬元）
3. 旅行文件重置費用（每一旅客上限新台幣2,000元）
4. 善後處理：旅行社安排受害旅遊團員家屬前往海外或來台照顧傷者（以重大傷害為限）或處理死者善後所發生之合理之必要費用（每一旅客上限新台幣10萬元），此費用包括食宿、交通、簽證、傷者運送、遺體或骨灰運送費用。以及陪同之旅行社人員協助處理有關事宜所發生之合理之必要費用，但以食宿及交通費用為限（每一事故上限新台幣10萬元）
★旅行業責任保險附加條款因不同旅行社投保內容而有所不同

旅責險理賠應備資料

◎ 請參考旅遊保險聯合資訊網https://www.99mib.com.tw/fastgogo/group.jsp?FirstId=First0000027&GoodsItemId=GoodsItem00000031 或依不同投保公司，備妥旅行業責任保險附加條款「行李遺失」理賠應備文件，並下載各式表格

更新時間：2023/6/20 上午 11:42:27