遺失護照

報案

◎ 立即向警局或公安報案，取得證明 https://www.google.com.tw/maps/search/police/

通報

◎ 通知公司、總領、團長，隨時回報最新狀況及處理情形

請求援助

◎ 請國外代理旅行社提供協助

◎ 聯絡駐外使館https://www.roc-taiwan.org/portalOfDiplomaticMission_tc.html ，申請補發護照。說明申辦者資格條件（姓名、生日、ID、護照號碼、發照地等）以確認應備文件，了解上班時間、處理流程、所須時間及規費

◎ 備妥文件，陪同團員前往辦理：

1. 申請書（駐外館處領務櫃檯取得或自「我的E政府」https://www.gov.tw/News3_Content.aspx?n=2&s=378170 下載臨櫃申請表單）
2. 報案證明（如警察機關未發或不發，得請求用以下所附「遺失護照說明書」代替）
3. 6個月內2吋光面白色背景、脫帽半身正面照片2張
4. 護照影本或護照資料或身分證件
5. 機票、團體名單、行程表等應備文件

留滯

◎ 請國外代理旅行社安排食宿交通、協助取得所須證件，並詢問團員是否須翻譯服務

◎ 視實際狀況安排團員追團到下一個旅遊點會合或直接返國

◎ 提供國外代理旅行社及領隊聯絡電話並隨時關心最新狀況

紀錄蒐集

◎ 了解履責險「旅行文件重置」理賠應備資料（內容如以下所附），如團員留滯，
檢查公司履責險附加條款裡是否有「額外住宿與旅行費用」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

緊急狀況

◎ 護照不及換發而急須返國者，可向駐外館處申請「入國證明書」，持證明書返國後，經內政部移民署國境事務單位查驗入國；入境後，再持查驗過之證明書申辦護照

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「旅行文件重置費用」及附加條款「額外住宿與旅行費用」理賠應備文件，並下載各式表格

旅行團緊急事故報告書

旅行社旅遊團緊急事故報告書

通報時間		年 月 日 時 分	通報別	☐ 初報 ☐ 續報第（ ）次 ☐ 結報
通報人	姓名			
	聯絡電話			
	行動電話			
旅行社名稱		旅行社（股份）有限公司		
團體名稱		☐出國觀光團體 ☐國民旅遊團體 ☐來臺觀光團體		
出團時間		起： 年 月 日 迄： 年 月 日	團員人數（含隨團服務人員）	
隨團服務人員姓名		☐領隊 ☐導遊 ☐隨團人員	身分證字號	
			行動電話號碼	
投保責任保險		☐旺旺友聯 ☐富邦 ☐台壽保 ☐華南 ☐新光 ☐台灣人壽 ☐國泰 ☐其他＿＿＿＿＿＿		
通報類別		☐交通意外 ☐恐攻 ☐食物中毒 ☐自身疾病 ☐天然災害 ☐疫情 ☐個人意外 ☐其他＿＿＿＿＿＿		
事故發生	臺灣時間： 年 月 日 時 分			
	地點：			
案情說明（及目前處				

傷亡情形）理情形	死亡：____人。 失蹤：____人。 受傷：____人。
請求協助事項	
備註	

- 通報時請一併檢附：**1.該團行程　2.團體名冊（含旅客姓名、年齡、居住地址、電話）**
  3.出團責任保險單
- 含本通報單及其他傳真資料共（　　）頁
- 交通部觀光局 上班時間傳真號碼：(02)2349-1666、2349-1777
  聯絡電話：(02)2349-1500 #8279、8235、8244、8245；0912-594353
  假日及夜間請傳真：(02)8772-2555；電話(02)2349-1500；0912-594353

更新時間：2023/6/20 上午 11:42:27