

貳、遺失事故的處理

一、共同處理原則：

1. 應立即向當地管區警察局或公安報案，取得報案證明。
2. 依規定通報並請求協助。
3. 團員無法隨團行動時（留在當地等候、前往次一旅遊地、直接返國時）。
 - (1) 派員協助：請國外代理旅行社人員協助其取得所須證件及安排食宿交通，並詢問旅客須否翻譯服務。
 - (2) 安排後續行程：視實際狀況安排團員到次一旅遊點與團體會合，或安排團員直接返國。
 - (3) 提供國外代理旅行社及領隊本身的聯絡電話。

二、行程中團員護照被搶、被竊或遺失

(一) 聯絡我國駐外使館單位，申請補發護照。

1. 須告知遺失者的護照資料（姓名、生日、ID、護照號碼、發照地）
2. 時間緊迫，即將搭乘直飛班機返國，不再入境其他國家者，可向駐外館處申請「入國證明書」，以供持憑返國。

(二) 請旅客備妥相片 2 張。（6 個月內拍攝 2 吋光面白色背景，脫帽半身正面照片）。

(三) 於駐外使館上班時間陪同旅客前往辦理必要手續。

1. 應備文件：
報案證明（如當地警察機關尚未發給或不發給報案證明，得請求以遺失護照說明書代替）、相片 2 張、遺失或被搶者之護照資料（或護照影本）或身分證件。最好能再提供機票及團體名單、行程表。
2. 處理時間及規費：請逕洽駐外館處。

三、行程中團員簽證被搶、被竊或遺失

(一) 查出簽證批准的號碼、地點、日期。

(二) 詢問能否補發簽證？須備資料為何？

1. 透過國外代理旅行社詢問能否先於團體所在國申請，或前往下一國再申請補發。
2. 若時間緊迫，僅能尋求落地簽證的可能性時，可請國外代理旅行社作保，出示團體名單、機票等文件，證明遺失簽證者是團體之一員。

四、搭機時，行李延遲到達（遺失）、受損

(一) 搭機前請注意：

1. 提醒旅客，藥物及貴重物品請隨身攜帶，如要托運，最好向航空公司做保值申報。
說明：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。
2. 妥善保管行李收據。
3. 事先和全團旅客約定好，提領行李後集合清點團體人數與行李，確認到齊再通關檢查，以免無法追查未到的行李及其號碼。

(二) 搭機時行李延遲抵達（遺失）：

1. 發現行李延遲抵達，立即陪同遺失者本人攜帶行李收據、護照、機票，前往 Lost & Found 櫃檯辦理手續。
2. 遺失申報手續：
 - (1) 索取行李事故報告書 PIR (Property Irregularity Report) 一式兩聯。
 - (2) 詳細填寫 PIR 內各欄位：特別是行李牌號碼、旅行團行李標示牌樣式、行李特徵、顏色與內容物（可參閱 Airline Baggage Identification Chart 行李辨識圖以精確描述）
 - (3) 留下聯絡資料，有利航空公司尋獲之後送出作業：
 - A. 後續行程住宿旅館之地址、電話。
 - B. 團體名稱和團號、領隊姓名。
 - C. 遺失者國內住址與電話。
 - (4) 記下承辦人員單位、姓名及電話，以便追蹤。
3. 後續處理：
 - (1) 積極聯絡追蹤：查詢時須先報出遺失行李申報收據之編號，和遺失者之姓名。
 - (2) 購買必要用品：領隊當天應設法帶領旅客購買換洗之內衣褲和盥洗用具等，並提醒旅客保留收據。
 - (3) 確認信用卡保險內容：先與旅客確認是否以信用卡支付團費或機票款，再請團員向發卡銀行詢問所持信用卡附加行李延誤或遺失保險之理賠內容及條件，如善加利用信用卡附加的保險給付，將可減少團員在行李延誤期間的不便。
 - (4) 申請理賠：
 - A. 離開當地機場前，可嘗試憑收據向航空公司請求給付日用品費用。
 - B. 回國後如仍未尋獲，應協助旅客向航空公司索賠，如該航空公司在國內無代理機構，則可發信請求賠償。如旅客購買日用品時，是由領隊付款，則航空公司所支付賠償金，可先扣除領隊墊付款，餘款退還旅客。

(三) 搭機時行李受損：

1. 檢查行李：請團員於每一站拿到行李後，務必檢查行李箱是否受損。
2. 如有損壞，應立即處理：當場陪同旅客攜帶護照、機票、行李收據，到 LOST AND FOUND 櫃檯請求處理或賠償，一般而言航空公司備有相當的行李箱來應付受損的行李，輕微損害則可協助送修。

五、行程中，行李遺失

(一) 行程開始前，請注意：

1. 每日清點行李件數，並隨時和團員核對。
2. 提醒團員：
 - (1) 行李數量有增減，應立即告知領隊，並掛上團體行李牌，以免漏算。
 - (2) 上下車、船、飛機、進出飯店時，均應檢視自己行李確定行李上車、被行李員收走，或送抵房間再離開。
 - (3) 貴重財物或高價 3C 電子用品請勿收於行李箱或放在遊覽車上。

(4) 前往治安欠佳之國家或地區時，行李應注意上鎖。

3. 抵達目的地時，是否有請當地之行李服務員協助，要事先告知團員。

4. 不可將行李交予不明人士代勞，以免發生問題。

(二) 行李在飯店中或遊覽車上遺失或被竊：

1. 在飯店中：確定行李抵達，且尚未離開飯店，可先到飯店行李房、上下樓層同號碼的房間、房客姓名相近的房間找尋，確定遺失時即報案。

2. 在遊覽車上：就近報案並向車公司要求處理。

3. 協助團員購買必要用品。

更新時間：2020/8/26 下午 03:43:13