

海外领事保护与旅游安全指南

2018版



"外交部12308小程序"二维码



"中国领事服务网"二维码



"领事直通车"微信公众号二维码



"中国领事服务网"二维码



目录 / CONTENTS

第一部分 12308热线及领事保护与协助电子平台简介... 06	
一、外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心 (12308热线) 简介.....	06
二、中国领事服务网简介.....	07
三、领事直通车微信公众号简介.....	07
四、“领事之声”微博简介.....	08
第二部分 出国前特别提醒.....	09
一、了解目的地信息.....	09
二、关注海外安全提醒.....	09
三、掌握应急联系方式.....	09
四、检查护照有效期.....	10
五、办妥目的地国签证.....	10
六、核对机(车、船)票.....	10
七、购买必要保险.....	11
八、体检和防疫.....	11
九、慎重携带个人药品.....	11
十、避免携带违禁物品.....	11
十一、留下联系方式以备应急.....	12
第三部分 出国后特别提醒.....	13
一、进行公民登记.....	13
二、提高安全防范意识.....	13

三、注重文明旅游.....	13
四、确保出行安全.....	14
五、遇事及时求助.....	15
六、依法理性维权.....	15
七、积极融入当地社会.....	15
八、注重身心健康.....	15
九、及时联系家人.....	16
十、切勿非法停留.....	16
十一、正确看待“领事保护”.....	16
十二、合法行为受保护、违法行为不袒护.....	16

第四部分 领事官员可以为您做什么..... 17

第五部分 领事官员不可以为您做什么..... 18

第六部分 中国公民海外旅行、留学、经商常见问题..... 19

一、护照、旅行证件遗失怎么办.....	19
二、遇到人身意外伤害事件怎么办.....	21
三、近亲属突然失联或失踪怎么办.....	23
四、发生工伤等事故怎么办.....	24
五、遇到交通事故怎么办.....	24
六、突发疾病怎么办.....	25
七、遇到警察及相关管理机构等执法行为怎么办.....	26
八、遭遇电信诈骗怎么办.....	28
九、经商遭遇相关执法部门执法怎么办.....	29

十、遭遇入出外国国境受阻、海关查处等问题怎么办.....	29
十一、遇到居留、停留等问题怎么办.....	31
十二、发生境外旅游纠纷怎么办.....	32
十三、遇到航班延误等导致冲突怎么办.....	34
十四、被困在旅行目的地国怎么办.....	35
十五、遇到租车问题怎么办.....	36
十六、发生经济、劳资、债务纠纷怎么办.....	37
十七、留学常见问题怎么办.....	39
十八、渔船作业遭遇紧急情况怎么办.....	42
十九、遇紧急事件，语言不通需翻译服务怎么办.....	42
二十、发生12308热线拨打问题怎么办.....	43

海外旅游注意事项

第七部分 自然灾害应急篇目..... 44

7.1 洪水.....	44
7.2 地震.....	44
7.3 海啸.....	45
7.4 泥石流、山体滑坡.....	46
7.5 台风.....	46
7.6 龙卷风.....	46
7.7 雷电.....	47
7.8 沙尘暴.....	47
7.9 暴雨.....	48
7.10 浓雾.....	48

7.11大雪.....	48
7.12 高温.....	48
第八部分 事故灾难应急篇.....	49
8.1 道路交通事故.....	49
8.2 水运事故.....	49
8.3 铁路、轨道交通事故.....	50
8.4 航空事故.....	50
8.5 火灾.....	51
8.6 拥挤、踩踏事故.....	52
第九部分 社会安全事件应急篇.....	53
9.1 恐怖事件.....	53
9.2 抢劫.....	53
9.3 暴乱.....	53
9.4 绑架.....	54
第十部分 公共卫生事件应急篇.....	55
10.1 食物中毒.....	55
10.2 霍乱.....	55
10.3 禽流感.....	55
10.4 流行性感冒.....	56
10.5 疟疾.....	56
10.6 登革热.....	57

第十一部分 特殊旅游项目应急篇.....	58
11.1 山地、高原、沙漠旅游安全.....	58
11.2 涉水旅游安全.....	59
11.3 高空旅游安全.....	61
11.4 滑雪旅游安全.....	64
11.5 自驾游安全.....	65
第十二部分 旅游自救知识.....	67
12.1 创伤.....	67
12.2 溺水.....	70
12.3 烧伤和冻伤.....	72
12.4 动物咬伤.....	73
12.5 突发性疾病.....	73
12.6 触电.....	75
12.7 坠落.....	76
第十三部分 旅游保险常识.....	77
13.1 旅游保险.....	77
13.2 旅游保险注意事项.....	77
13.3 旅游保险报案及索赔.....	78

第一部分

12308热线及领事保护与协助电子平台简介

一、外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心（12308热线）简介

外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心（12308热线）于2014年9月2日正式开通，全年无休24小时为中国公民提供领事保护与服务。2017年3月，12308微信版（“领事直通车”微信公众号升级版和小程序）上线服务，除可以一键拨打热线外，海外中国公民还可以通过发送语音、文字、图片、位置等信息，进行实时、便捷的咨询和求助。

12308热线职能包括：提供领事保护应急咨询与指导，通知驻外使领馆相关求助情况；介绍一般性海外安全事件的处置流程，提供相关建议；承担涉我人员重大突发海外安全事件应急处置“热线”功能；为中国公民提供领事保护与协助常识及领事证件等一般性咨询服务等。

中国公民在海外遭遇重大事故、自然灾害等人身安全受到威胁的紧急情况，可以拨打12308热线，接通后按“0”再按“9”优先转人工服务，也可登录微信进入“领事直通车”公众号或打开“外交部12308小程序”（已相互绑定），按提示进入人工客服对话或选择一键呼叫12308热线。如需了解护照、签证以及各国安全资讯等相关情况，建议优先查询中国领事服务网及中国驻相关国家使领馆网站获取信息，也可拨打12308热线，或者通过12308微信版体验智能机器人自动应答服务。欢迎扫码关注（二维码请见下一页）！



“外交部12308小程序”二维码

二、中国领事服务网简介

“中国领事服务网”（<http://cs.mfa.gov.cn/>）是外交部领事司发布权威领事信息、提供电子领事服务的官方平台。网站提供的信息分为“中国公民出国”、“中国公民在海外”、“外国公民来华”等栏目，用户可获取相关安全提醒、护照、签证以及公证认证等领事证件办理信息。登录该网站，还可获取“海外申请护照在线预约”、“出国及海外中国公民自愿登记”等领事服务。



“中国领事服务网”二维码

三、领事直通车微信公众号简介

为适应“互联网+政务”和新媒体发展趋势，

第二部分

出国前特别提醒

外交部领事司于2014年开通“领事直通车”微信公众号。目前，该平台已经成为集信息发布、安全提醒、咨询服务和应急求助等功能于一身的领事服务平台。全年无休向用户推送权威领事信息、及时安全提醒以及各种领事故事。欢迎扫码关注！



“领事直通车”微信公众号二维码

四、“领事之声”微博简介

为打造多元化新媒体政务服务，外交部领事司于2018年1月开通“领事之声”官方微博，权威发布重要海外安全提醒、涉及中国公民的海外重大突发事件处置情况，介绍重要的中外签证制度安排、涉及中国公民的各类领事证件重要政策信息。欢迎扫码关注！



“中国领事服务网”二维码

一、了解目的地信息

行前查询中国领事服务网(<http://cs.mfa.gov.cn/>)、驻目的地中国使领馆网站、组团旅行社网站等，并保存旅行途经地和驻目的地中国使领馆的联系方式以及相关海外旅行提示、安全提醒等信息。

全面收集目的地风俗禁忌、气候条件、治安状况、流行疫病、出入境规定、法律法规等信息，并做好相应准备。

二、关注海外安全提示

外交部及有关驻外使领馆发布的海外安全提醒共分三个级别，由低到高分别是“注意安全”、“谨慎前往”和“暂勿前往”。如中国公民在“暂勿前往”提醒发布后仍坚持前往有关国家，有可能导致当事人面临极高安全风险，并将严重影响其获得协助的实效，因协助而产生的费用由个人承担。

三、掌握应急联系方式

行前请登录中国领事服务网(<http://cs.mfa.gov.cn/>)，了解中国驻外使领馆及当地应急电话。若目的地国与中国无外交关系，可保存中国驻其周边国家使领馆的电话，以便就近求助。

您还可以记录外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心热线号码+8610—12308或者+8610—59913991以备紧急求助时使用，或关注领事直通车微信（微信号：LS12308）（二维码见封底）、“领事之声”微博及“外交部12308”微信小程序，了解信息、进行热线互动咨询。

四、检查护照有效期

护照剩余有效期一般应在六个月以上，否则可能影响您申请他国签证或出入他国国境，或影响您在国外的行程安排。

五、办妥目的地国签证

对于需提前办妥签证的国家，确保已取得目的地国的入境签证和经停国家的过境签证，申办签证种类须与出国目的相符，签证的有效期、停留期和入境次数与出行计划一致。

对于可办理落地签证的国家，请确认您入境目的和有关手续材料是否符合落地签要求。需要注意的是，根据国际惯例，即使您已取得一国签证，该国仍有权拒绝您入境且无需说明理由。

六、核对机（车、船）票

仔细核对票面上所显示的登机（车、船）时间、地点以及联程票的前后衔接是否正确。

七、购买必要保险

国外医疗费用普遍较高，建议您根据自身条件及目的地国情况，购买人身安全和医疗等方面的必要险种，如计划从事高风险旅游项目，建议您认真评估风险，并购买专项保险，以防万一。

八、体检和防疫

行前最好进行全面体检，并根据目的地国要求和情况，进行必要的预防接种，并随身携带接种证明（俗称“黄皮书”）。

九、慎重携带个人药物

许多国家对药品入境有严格规定，为减少不必要的麻烦，出国前应了解有关国家的海关规定，在允许的范围内选择所携药品的品种和数量。如因治疗自身疾病必须携带某些药品时，应请医生开具处方，并备齐药品的外文说明书和购药发票。

十、避免携带违禁物品

注意目的地国海关在食品、动植物制品、酒、烟草、金银饰品和外汇等方面的入境限制。请勿携带毒品、国际禁运物品、受保护动植物制品及目的地国禁止携带的其他物品等出入境。

尽量不为他人携带行李或物品，如系朋友委托，务必确认所托带物品不违反海关规定。

尽量使用可用于国际支付的银行卡，避免携带大量现金，如携带大额现金，必须按规定向海关申报并妥存申报单。

十一、留下联系方式以备应急

出国前应给家人或朋友留下一份出行计划日程，约定好联络方式，如您前往地点具备通讯条件，请提前告知亲友。

建议您在护照“应急资料”页内详细写明家人或朋友的地址、电话号码，以备紧急情况下有关部门能够及时与他们取得联系。

护照、签证、身份证应复印，一份留在家中，一份随身携带，或扫描存储在个人电子邮箱中。还要准备几张护照照片，未成年人同行应携带其出生证明复印件，以备不时之需。

第三部分

出国后特别提醒

一、进行公民登记

如您需在国外停留较长时间或所在国局势不稳，建议您通过中国领事服务网“出国及海外中国公民自愿登记”系统 (<http://ocnr.mfa.gov.cn/expa/>) 进行公民自愿登记，以便出现紧急情况时，使领馆能及时与您取得联系。

二、提高安全防范意识

注意防盗、防抢、防诈、防骗。出门尽量不要随身携带贵重物品或大量现金，也不要居住在居住地存放大量现金。不在车内的明处摆放贵重物品。不要在黑暗处招呼出租车，不要轻易搭乘陌生人的车或让陌生人搭乘您的车。不要将文件、钱包、护照等重要物品放在易被利器划开的塑料袋中。不要在黑市上换汇，也不要通过微信、支付宝与不认识的人换汇。

如警察检查您的护照等证件，应予配合，同时可请其出示证件，记下其警牌号、警车号。

三、注重文明旅游

遵守当地法律规定，尊重当地风俗习惯和宗教信仰。注意自身形象，保持衣着得体。遵守公共秩序，不要在酒店、餐厅、机场、影院等公共场所大声喧哗。就餐、乘机、乘船、乘车时注意排队。注重公共卫生，不随地吐

痰，不在禁止吸烟的场所吸烟，不在禁止喂食小动物的地方喂食。文明参观，不在景区刻画，不在禁止照相的地方照相，不要未经许可随意使用无人机拍照摄像。尊重当地人信奉的神明，保护珍贵文物，未经允许，不得擅自进入未对公众开放的场所地点。如因气候条件、机械故障等原因造成航班延误、返航或者停飞的情况，应注意与航空公司等有关方面保持良好沟通，冷静、理性维权，切勿采取过激言行。

四、确保出行安全

自驾出行时事先了解当地驾照使用规定，确认使用合法驾照，不要将自己的护照等重要证件抵押给商家，以免影响后续行程。

高度重视交通安全，遵守当地法律法规，提前准备好相应驾驶证件，行前细致检查车况，了解路况，设计好行车路线，备好地图、备胎等应急装备。遵守交通规则，不闯红灯，礼让斑马线上行人。在实行左侧通行规则的国家，因与国内驾驶规则和习惯不同，进出环岛、超车和并线时要特别注意。

步行或骑行应严格遵守当地交通法规，警惕交通安全风险。在身体不适时尽量不要开车，酒后禁止开车。

在国外从事游泳、潜水、乘热气球、滑翔、登山、高山徒步、蹦极等较高风险活动时要详细了解安全风险，签订相关安全合同，做足预防措施，密切留意有关提醒信息，并严格遵守提醒事项，防止发生人身意外伤害事件。

五、遇事及时求助

熟记当地火警、急救、警察等应急电话，遇事及时求助。如人身安全或财产受到侵害，应以人身安全为首要，尽量记住对方体貌特征、车辆号牌等信息并立即向当地警方报案，并请其出具报警证明，以便日后办理保险理赔、证件补发等手续。

六、依法理性维权

如您权益受到侵害，可通过向当地主管部门投诉、司法起诉等正当途径维权，不要采取过激行为。对于当地警察、移民部门的执法行为，不要暴力抗法或者试图贿赂以减轻或免除惩罚。

七、积极融入当地社会

如在外国长期生活，要注意留意当地报纸、电视、网络等媒体信息，熟悉当地政治、经济、文化和社会情况，尽快适应当地生活。入乡随俗，与邻为善，早日融入当地社会。

八、注重身心健康

保持健康、良好的生活方式。在卫生条件较差的国家，请注意在外饮食健康，尽量避免吃生冷食物或喝生水。

切勿前往疫区、辐射污染区。不去赌博、色情等场所。

第四部分

领事官员可以为您做什么

九、及时联系家人

通过电话、微信等方式与家人或朋友保持联络，以免亲友担忧。

十、切勿非法停留

按照签证或居留许可允许的期限在有关国家停留，不能提前入境，也不能逾期出境，按照签证类别的相应要求及时到当地移民或警察部门进行登记。如需延长停留时间，请提前在当地主管部门办理延期手续。

十一、正确看待“领事保护”

中国驻外使领馆依法开展领事保护与协助工作，积极维护中国公民正当与合法权益。由于使领馆官员在当地没有行政权和执法权，不能干预驻在国有关部门的行政和司法行为，因此不能保证相关工作能够完全满足您的诉求。涉及自身权益事宜，您可以通过法律途径主张自身权利，使领馆可以应您的要求提供有关律师、翻译的名单供您选用，并在职责范围内为您提供协助，所涉费用由您自行承担。

十二、合法行为受保护、违法行为不袒护

对中国公民安全与合法权益受到侵害的，或因不测事件遭遇困难和危险的，中国驻外使领馆依法依规，全力提供保护与协助。但有少数人在海外从事违法犯罪活动，中国驻外使领馆坚决支持有关国家依法严肃处理，坚决不为违法犯罪行为“买单”。

如所在国发生重大突发事件危及您的人身安全，可以根据情况，敦促所在国主管部门及时妥善处置，联系、协调有关组织或机构提供救助。

如您在外国服刑或被拘留、逮捕，可以应您的要求或经您的同意进行领事探视。

如您遭遇意外事故无法与国内亲属联络，可以协助将情况通知您国内亲属。

如您因财物失窃等原因遭受临时性经济困难，可以协助您与国内亲友联系，并为您接收亲友汇款等事宜提供建议。

您在所在国与他人发生民事纠纷、涉及刑事案件或突发疾病，可以应您的要求，提供当地法律服务机构、翻译机构和医疗机构等名单、联系方式，相关名单仅供参考，驻外使领馆不对名单中机构或人员的资质水平、专业能力、个人品德进行认可或确认，也不对个案处理结果承担责任。

您需要寻找在国外失踪的近亲属，可以向您提供有关寻找渠道和方式的信息。

可以根据中国法律法规，为遗失或未持有有效旅行证件的中国公民签发相关旅行证件。

如您涉入有关法律诉讼，可以在必要时旁听庭审。

提醒您注意：如无特别说明，驻外使领馆开展的领事保护与协助工作不收取任何费用，但在您接受领事官员帮助期间，您的食宿、交通、通讯、保险、医疗、诉讼、办理证件等费用应由您个人承担。

第五部分

领事官员不可以为您做什么

不可以介入您与他人的劳务、商业、经济、合同和家庭纠纷。

不可以参与调查各类刑事或治安案件，不可以代您向警方报案。不可以代您寻找、取回或保管您遗失的或失而复得的个人物品。

不可以干预所在国的司法程序或执法行为。不可以帮助您在治疗、拘留或服刑期间获得比当地人更好的待遇。

不可以代您处理航班延误、取消及机票改签、酒店预订纠纷、旅游购物纠纷等消费者与商家或服务提供商产生纠纷的事件。不可以代您向商家或服务提供者提出索赔、退款、退货或其他相关诉求。上述纠纷请您通过双方协商或循法律途径解决。

不可以为您在当地谋职或申办居留证、工作许可证等证件。

不可以为您提供导游、翻译等服务，或为您支付酒店、律师、翻译、医疗及旅行（机、车票、船）费用或任何其他应由个人承担的费用。

不可以为您申办各类证件、购买商品、租赁物品、处理个人事务以及解决纠纷等提供担保。

不可以为您谋取不合法利益或袒护您的违法犯罪行为，不可以干预当地执法或司法部门正常执法。

第六部分

中国公民海外旅行、留学、经商常见问题

一、护照、旅行证件遗失怎么办

1. 在海外丢失护照、旅行证件该如何处理？

请您即向当地警察部门报案，以便您向当地移民局申办出境手续时备用，同时向就近的中国使领馆申请补发旅行证件。申请旅行证件所需的有关材料为：您本人完整、准确填写的《中华人民共和国护照/旅行证/回国证明申请表》、护照遗失/被盗抢的情况说明及照片。另外，请您尽量提供原护照复印件、原签证复印件或其他个人身份材料。有关申办要求及表格可在中国领事服务网或相关使领馆网站查询和下载，具体要求以您前往申办证件的使领馆所提供的为准。

特别提醒您注意：买卖、转让、伪/变造、故意损毁中国护照是违法行为，涉案人将承担相应法律责任。

2. 未满16周岁申请人因护照丢失需办理旅行证件，应该怎么办？

应由父母双方（或法定监护人）陪同，并出具父母双方（或法定监护人）同意为申请人办理旅行证件的书面声明。如父母有一方不能陪同，应出具具有法律效力的委托书，同意并委托另一方为申请人办理旅行证件。

3. 出国旅游期间护照丢失，但在该国境内行程未完，能否继续行程？

建议您尽快报警并取得报警证明备查。

能否继续行程请咨询相关航空公司或旅行社，并请尽快联系中国驻当地使领馆补办证件。

4. 出国旅游期间护照丢失，仍需赴第三国，能否继续行程？

建议您尽快报警并取得报警证明备查。

补办旅行证件请联系中国驻当地使领馆。如需前往第三国，在补办旅行证件后您可向第三国驻当地使领馆咨询是否需补办相关签证。同时，建议您提前向拟乘坐的航空公司确认持补办的相关证件是否可被允许登机。

5 香港居民遗失香港特区护照或香港居民身份证，如何处理？

建议您尽快报警并取得报警证明备查。

请您立即拨打香港特区入境事务处应急电话+852 1868 (24小时) 联系说明情况。

请您到中国驻当地使领馆申请补办相关证件。具体要求请询中国驻当地使领馆。

6 澳门居民遗失澳门特区护照，或台湾居民遗失台湾证件，又确需国境大陆返澳或台，希望补办旅行证，如何处理？

建议您即向当地警察部门报警，并索取报警记录复印件或记录报警号备查。

请您到中国驻当地使领馆申请补办证件。具体要求请询中国驻当地使领馆。

二、遇到人身意外伤害事件怎么办

1. 亲友在国外死亡如何处理？

如获知亲友在国外死亡，您可通过有关派出单位、雇主、旅行社或身边亲朋好友等途径，详细了解具体情况，可向中国驻当地使领馆咨询善后处理事宜和程序，由死者直系亲属决定是否自行赴国外或委托相关机构和他人处理有关善后事宜。

死者直系亲属可凭借事发当地医院、警方或民政部门出具的死亡证明等相关材料、前往该国驻华使领馆申请签证。签证申请人应按要求备齐申请材料，如实陈述，以确保申请顺利。一般情况下，各国对此类签证申请提供一定便利。但根据签证主权原则，该国使领馆亦有权拒绝颁发签证而不说明理由。

赴国外处理善后所涉及的国际旅行（护照、签证、机票）及在当地食宿、交通、翻译等问题，均需由派出单位或家属自行安排。中国驻当地使领馆可应要求提供翻译、律师名单，有关费用自理。

对于死因明确的正常死亡，死者家属应配合派出单位和中国驻当地使领馆或自行依照当地法律法规及时处理善后。对于非正常死亡，通常死因需在法医进行遗体解剖后才能作出。如家属对死因有异议，可聘请当地律师要求当地执法、司法部门进行调查，具体做法可向中国驻当地使领馆咨询。使领馆不能调查死因，也不能就死因等问题出具证明，可应家属要求提供律师名单或向当地有关方面转达家属关切，有关聘请律师及其它相关费用由家属自理。

如家属需办理亲人死亡有关保险理赔，请提前向相关保险公司询问所需材料的详细要求。领事官员可介绍当地实际情况、以往处理类似案件经验，并为您办理相关材料

在当地的公证和领事认证手续提供建议和帮助。

如家属希望携带死者骨灰回国，请向中国殡葬协会国际运尸网络服务中心和航空公司咨询所需文件，如需为相关工作办理领事认证，请与中国驻当地使领馆联系。

如家属希望将遗体运送回国，可通过当地殡葬公司承办，中国驻当地使领馆可应要求提供当地殡葬公司名单，也可由中国殡葬协会国际运尸网络服务中心安排。

该中心电话：

010-65942911

63539422

63565316

15810497905

传真：

010-63539422/63565316

网址：

<http://www.zgbzxh.org>

邮箱：

chinafuneral@yahoo.com

chinafuneral@163.com

运送遗体的费用由家属自理。

如果死者的直系亲属在国内因故（如无足够旅费、被拒签等）不能前往当地处理后事，可委托在当地人员代办善后事宜（使领馆不能代办），可向使领馆咨询相关问题。

由于各国法律法规不同，如家属长期不处理遗体，驻在国有关部门可能根据其国内相关法律规定，在一定期限内自行将遗体进行埋葬或火化。

涉及死亡案件的善后处理时间可能很长，如家属无法

在当地长期停留处理，建议委托当地律师跟进处理。

2. 中国公民在国外死亡后，相关材料的领事认证手续如何处理？

中国公民在国外死亡后，一般由当地医院或者由当地警方、民政部门等出具死亡证明等材料，这些材料如欲送至中国境内使用，需经当地主管机关办妥公证认证手续后，由中国驻外使领馆办理领事认证。如需了解更具体的信息，请直接咨询中国驻当地使领馆。

三、近亲属突然失联或失踪怎么办？

近亲属在国外突然失去联系，国内亲属怀疑其被绑架或失去自由或失踪，该如何处理？中国驻外领事馆能否协助寻找其下落？

为便于立案调查，建议您尽快向当地警方报案，并提供怀疑被绑架、失去自由、失踪等当事人的详细个人信息及体貌特征。如能联系到亲属在该国的同事、朋友等，也可委托他们代为报警。受法律法规限制，使领馆不能接受此类报警委托。

如您需中国驻当地使领馆协助查找，请将相关情况（包括：亲属关系证明、失联/失踪亲属的姓名、出生日期、护照号、到该国时间以及在当地的住址、电话，所属公司或学校联系方式，失联/失踪前后情况以及其他能够帮助寻找当事人的信息等等）、您亲笔签名的求助函及身份证件复印件发至使领馆，使领馆将根据当地情况，向您介绍寻亲的方式和途径，联系当地有关部门或机构了解相关信息。在寻找过程中，有可能涉及被寻人个人信息公开发

布，您须授权发布。使领馆不具有司法调查权或执法权，不能保证能找到被寻人。

如您在中国驻外使领馆帮助寻找亲人期间成功与其取得联系，请及时通知相关使领馆。

四、发生工伤等事故怎么办

如在海外遇到工伤事故，请及时就医，可要求雇主及时通知您的亲友、国内派出单位或中国驻当地使领馆。中国驻当地使领馆也可根据您的意愿通知您国内的亲属，并在职责范围内提供相应协助。

关于工伤治疗及赔偿（补偿）问题，可按合同约定处理或与雇主协商解决。如有保险，还可联系保险公司进行理赔。

对工伤善后处理结果不满意时，可通过派出单位或中介公司同用人单位再次协商，协商不成时应循法律途径解决。中国驻当地使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

五、遇到交通事故怎么办

请保持镇定，及时报警。如有重伤人员，请立即拨打当地急救电话求助。请注意保护事故现场证据，可用相机或手机拍照留存，记录对方个人信息及车辆、保险信息，如有目击者，可尽量留其电话及姓名以备警方调查时协助提供证词。

您可通过协商或循保险公司及法律途径与对方当事人解决事故所产生的相关费用及赔偿问题。由于交通事故赔

偿适用事故发生地法律，因此车祸中受伤尤其是涉及伤残或死亡的案件应通过聘请当地律师诉讼解决。中国驻当地使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

六、突发疾病怎么办

1. 在国外重病患者的国内家属如何尽快办理出国陪护手续？

在国外重病患者的国内家属如欲出国陪护，可请患者所在国医院出具诊断书，凭该诊断书分别向中国公安机关和该国驻华使领馆说明您亲属在当地患病情况，申请尽快办理护照和签证手续。如患者病重失去自理能力，可联系中国驻当地使领馆协助与院方沟通，出具有关信函供亲属在国内紧急办理护照和签证手续。

2. 在国外突患重病的人员想回国治疗，中国驻外使领馆能否帮助其回国？

在国外的重病患者是否适合乘坐飞机回国，需咨询当地医院意见，病重时亦需咨询拟搭乘航空公司意见，如医院及相关航空公司同意，请自行通过国际SOS或其他商业机构、航空公司联系转运病人回国事宜，有关转运费用自理。

3. 在国外重病患者无力支付治疗费用怎么办？

如在国外的重病患者无力支付治疗费用，应由患者或其亲友直接与医院方面协商，可说明家庭困难情况，提供相应证明材料，请求减免医疗费，中国驻当地使领馆不能为患者支付或垫付治疗费用。

4. 家人在国外突发精神病，该如何处理？

如当事人失去民事行为能力，无法自行回国，家人有义务将当事人接回国内。如家人在当地，请拨打当地急救电话求助，如家人在国内，也可直接与中国驻当地使领馆联系，提供与患者有关亲属关系证明、患者既往病史资料、患者联系方式等，使领馆将在职责范围内协助联系当地相关部门予以协助，所产生的医疗或其他费用需自理。

七、遇到警察及相关管理机构等执法行为怎么办

1. 在国外遇到警察等执法人员盘查该如何处理？

请保持镇静，配合执法，避免发生争执或采取过激或导致对方误解的行为。

您有权要求对方出示证件确认其身份，当其要求检查您的现金数量时，应高度警惕。您有权拒绝签署自己看不懂的文件，有权要求联系律师，通过法律手段维护自己的合法权益。

如其在执法过程中有违法违规行为，您可视情提出抗议，请避免直接冲突。如未果，请以稳妥方式保留相关证据，以便日后向当地相关部门投诉。

2 遇当地警察、海关、移民局人员暴力执法，扣押护照，勒索，该如何处理？

如在国外遇当地警察、海关、移民当局人员暴力执法，扣押护照，或勒索等情况，您可要求对方出示证件和相关法律文书，记录其姓名、证件号、法律文书名称、编号等，并注意收集和保存其违法违规证据，以便向驻在国主管部门投诉。您也可同中国驻当地使领馆联系并提供证

据，使领馆会根据情况向驻在国有关部门核实并表达关切。

3. 在国外被当地有关部门羁押、拘留、查扣，人身自由受到限制时，中国驻外使领馆能否提供帮助？

如在国外被当地有关部门羁押、拘留、查扣，您有权要求知晓原因，有权获得不低于当地公民的待遇，有权要求当地执法部门提供律师或与您自己的律师联系，有权要求与中国驻当地使领馆联系。

使领馆将根据情况联系并敦促执法部门依法办案，保障您的合法权益，及时通报案情进展，还可要求外方安排使领馆官员对您进行领事探视，协助与国内亲属联系，提供律师名单。但是，使领馆不能干涉当地正常司法程序，不能就您的违法行为向执法部门请求减免处罚，不能出面代为进行诉讼。您聘请律师有关费用需自理。

4. 在敏感地点照相被警方抓扣，该如何处理？

出国旅行拍照时请您务必注意附近是否有禁止照相的标志并严格遵守。如违规拍照遇警卫等人士阻止，要服从管理。如被抓扣，请保持冷静。您也可与中国驻当地使领馆联系求助，请求使领馆派人探视，使领馆将在职责范围内和客观条件允许的情况下提供协助，为您处理问题提供律师名单、翻译名单，但使领馆不能干涉当地执法人员依法执行公务。

5. 在国外人身安全受到威胁，中国驻外使领馆能否提供庇护？

一般情况下，如在国外人身安全受到威胁，请您保存好证据并立即向当地警方报案，同时采取有效措施保护自

身安全。中国驻当地使领馆不能向您提供庇护场所。

6. 家人在国外被拘押，想与其联系/探视/保释/帮其申请保外就医/汇钱/寄物，帮其调换监狱，该如何处理？

请您直接与家人在国外被拘押地主管机关联系并提出您的请求，根据对方相关规定办理。中国驻当地使领馆可协助提供拘押地联系方式，并可视情向相关主管机关了解您有关申请的处理情况并向您反馈。

八、遭遇电信诈骗怎么办

在多个国家出现针对海外华人华侨、中国留学生的电信诈骗。犯罪分子利用网络电话和电话号码改号软件，假冒驻外使领馆、国内执法人员，谎称当事人涉嫌贩毒、洗钱等重罪，以执法人员身份威胁恐吓，诱骗当事人将个人资金转至骗子指定的银行账户，给当事人造成经济损失。在此提醒，使领馆和中国公检法等机关不会以电话方式通知当事人涉案，更不会以电话方式要求转账汇款。请注意保护个人信息，接可疑电话保持警惕，可挂断电话后拨打中国驻当地使领馆官方网站提供的联系电话，或拨打外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心12308热线请求将相关信息转有关使领馆进一步核实。如不幸上当受骗，应及时向当地警方报案，并同时向国内公安机关报警。受害人无法直接向国内公安机关报案的，可通过国内近亲属及时报案，并向国内报案地反电信网络诈骗中心请求帮助（拨打110即可）。

九、经商遭遇相关执法部门执法怎么办

1. 华商的店铺（商品）遭到当地警察、军队、海关、税务部门的查封，该如何处理？

华商的店铺（商品）遭到当地警察、军队、海关、税务部门的查封，请首先配合相关部门的正常执法。如对当地执法决定有异议，建议设法收集和保存相关证据并向有关机关投诉，也可向中国驻当地使领馆反映有关情况，使领馆将根据情况协助联系并敦促当地主管部门公正执法，协助维护您的合法权益。使领馆无权干涉当地执法部门的执法行为。

2. 华商遇当地执法人员检查该如何处理？

华商遇到当地执法人员检查，应予配合。可请对方出示相关证件确认身份，并尽可能记录相关信息备查。如认为对方执法过程不妥，请保留相关证据，日后向当地有关机关投诉。也可与中国驻当地使领馆反映有关情况，使领馆将根据所提供的情况和证据向当地有关部门核实，并敦促主管部门公正执法，协助维护您的合法权益。使领馆无权干涉当地执法人员依法执行公务。

如遇不法分子冒充执法人员，以检查为名进行勒索，请您在保证自身安全的前提下，尽可能收集和保存相关证据，及时向当地警局报案。您也可与中国驻当地使领馆联系，提供报警记录及相关证据，使领馆将向驻在国有关部门表达关注，协助维护您的合法权益。

十、海关查处等问题怎么办

1. 入境外国受阻怎么办？

按国际惯例，即使您持有效护照及拟入境国有效签证，该国移民官员仍有权拒绝您入境。如您入境受阻，请您保持冷静，尽量向对方了解拒绝入境的原因，同时向对方如实说明情况，尽可能提供相关证明材料，争取对方放行。

如沟通未果，建议您接受当地主管部门的决定。如您认为受到不公正对待，可以收集和保存证据，如在哪个柜台办理，当值官员的编号或姓名等，日后通过投诉或司法途径维护权益。

您也可与中国驻当地使领馆联系求助，使领馆会在客观条件允许的情况下，向移民官员了解并说明情况，但使领馆无权干涉对方官员依法执行公务和主管部门作出决定，也不能保证您一定被允许入境。

2. 入境外国有哪些注意事项？

入境时须携带剩余有效期六个月以上的护照及与入境目的相符合的签证（免签除外），如当地出入境管理部门认为所持签证种类与入境目的不符，有权拒绝入境。如被要求签署笔录等文件，请确认内容属实后再签，勿随意签署自己看不懂的外文文件。请按当地规定携带入境物品，勿携带违禁物品，如携带超过规定额度的现金或其他需申报物品，应主动向海关申报。如您被扣留调查，可要求与中国使领馆联系求助，使领馆将视情联系相关部门了解情况，尽力维护您的合法权益，但不能保证您一定被允许入境。如认为遇到歧视性待遇或与使领馆联系的要求被拒绝，请记下对方姓名或工作编号，以备事后投诉。

3. 自外国离境有哪些注意事项？

您需持有效的护照或相关旅行证件方可出境。如您护

照丢失或已过有效期，须提前到中国驻当地使领馆办理护照或相关旅行证件，并应在签证有效停留期内出境。在有些国家，办理护照或相关旅行证件后还需补办或转移签证，请注意查询掌握。如果超期滞留，当地出入境管理部门一般会作出相应处罚后才允许您出境。另外，请您自觉遵守当地出入境检验检疫有关规定，不要携带违禁品出境，随身携带超过规定额度的现金或其他需申报物品时，请自觉向海关申报。

4. 过海关时未申报一些物品，被海关查到，要处罚，该怎么办？

出入境应自觉遵守当地海关和检验检疫规定。如您已违反规定，应尽力解释争取从轻处理。如对方坚持依法处罚，您应接受。如您对处罚结果有异议，可向当地主管机关申诉。

十一、遇到居留、停留等问题怎么办

1. 申办居留证、工作许可或签证续签时遇到困难，应如何处理？

建议您在申请时向当地主管部门尽可能提供充分详实的材料，并通过在当地的雇主或合作伙伴等与对方进行充分沟通。如仍被拒绝，您应接受或按当地法律法规向有关方面申诉。中国驻外使领馆无法为您申办或续办当地签证、居留证或工作许可。

2. 非法入境、居留如何回国？

在外国非法入境、居留，无任何护照和签证，如希望

回国，请联系中国驻外使领馆，如实报告本人情况，包括姓名、出生日期、出生地、职业、家庭住址、联系电话、非法居留情况等，使领馆将按程序向国内主管部门核实您的身份后为您补办相关旅行证件，供您回国使用。同时您还须向当地移民部门了解是否需补办相关出境手续。

如有护照但已失效，请先到中国驻外使领馆办理旅行证件，再向当地移民部门了解是否需补办相关出境手续。如所持护照未过期但签证过期，不必到使领馆补办旅行证件，但需提前向当地移民部门了解是否需补办相关签证手续。

十二、发生境外旅游纠纷怎么办

1. 旅行期间与酒店、商场、餐馆等服务商产生纠纷，如酒店优惠条款无法兑现、损坏物品被要求赔偿、无法入住酒店、对住宿及餐饮条件不满、购物纠纷等怎么办？

如您的行程由旅行社安排，建议您与领队或组团社联系，请其协助您与服务商协商解决；如您是自由行，建议您直接与服务商协商解决。

如您的酒店或旅游项目系通过旅游电商平台购买，建议您与平台提供商联系，请其协助您与服务商协商解决。

若协商未果，您可向当地主管部门投诉或委托律师在当地起诉。

若您认为服务商有欺诈勒索等行为，建议您联系当地警方处理或循法律途径解决问题。

如您与中国驻当地使领馆联系反映有关情况，使领馆将根据您的需要和要求，为您提供律师、翻译名单，但使领馆没有行政权和执法权，不可以仲裁或解决您与他人的

纠纷，也不可以代理索赔、要求退款、退货等事宜。

2. 旅行期间，遇饮食不卫生或食物中毒，怎么办？

如果您跟随旅行社出行，饮食出现问题，请您要求组团社安排就医，具体事项您可以直接与领队或旅行社沟通解决。如沟通未果，可向当地相关主管部门或回国后向国内旅游主管部门12301热线投诉。

如果您是自由行，出现身体不适、食物中毒的现象，请您马上去医院就医，并保留涉嫌不卫生食物的样品，送医院检验。后续事宜可与食物提供方沟通解决。如沟通未果，可循法律途径解决。

如您与中国驻外使领馆联系反映有关情况，使领馆将根据您的要求提供律师、翻译等名单，视情向当地有关部门、医院了解情况，表达关注。但使领馆没有行政权和执法权，不可以仲裁或解决您与他人的纠纷，不能为您支付医疗费用，也不可以代理索赔、要求退款、退货等事宜。

3. 游客被罚款，中国驻外使领馆能否为其讨回？

在国外旅行应自觉遵守当地的法律规定。如您对有关处罚结果不满，可保留证据并循当地法律途径解决。中国驻外使领馆不能为您讨回罚款。

4. 旅游团对导游不满意、行程改变、酒店或车辆不符合要求等问题，拒绝登机（车、船），使领馆可否出面解决？

参团旅游应事先与国内组团社签订旅游合同或协议，并仔细阅读相关条款，明确纠纷解决办法。一旦与组团社或地接社产生纠纷，若无法协商解决，可收集证据，回

国后与国内组团社按协议解决；应根据协议或合同协商解决，协商不成的，可向旅游主管部门12301热线投诉，也可循法律途径解决。

在国外拒绝登机（车、船），采取“闹”的做法不但无助于问题解决，还可能违反当地有关法规或合同规定，从而给自己造成更多损失。

您与中国驻当地使领馆联系求助，使领馆将视情向有关方面了解情况，并给您提供建议，但使领馆没有行政权和执法权，不能仲裁有关纠纷，也不可以代理索赔、退款、退票等事宜。

十三、遇到航班延误等导致冲突怎么办

遇到航班延误等原因导致与航空公司/机场服务人员发生冲突；对食宿安排、服务态度不满；等候时间过长；无人理会；航班满员被拒登机；证件或机票遗失被拒登机，或在大型游轮遇到类似问题，该怎么办？

建议首先了解购票时与航空公司就有关问题的约定。如系天气原因、空中管制等问题导致的航班延误，属于不可抗力，航空公司一般无需承担违约责任，请您理解并保持耐心，配合航空公司的工作，等待进一步通知。

如系飞机机械故障等航空公司自身原因导致的航班延误，通常航空公司会根据相应规则向旅客作出安排，详情请咨询相关航空公司。

如对相关安排不满，建议通过导游、旅行社等或自行与航空公司积极协商解决。若协商无果，可向当地主管部门投诉，或循法律途径维权。中国驻当地使领馆也可应请求提供律师、翻译名单。

建议您通过理性方式维护自身权利，切勿采取过激手段，中国驻当地使领馆没有行政权和执法权，不可以仲裁或解决您与他人的纠纷，也不可以代理索赔、退票、改签等事宜。

十四、被困在旅行目的地国怎么办

如因恐怖袭击、自然灾害、政治动乱、社会动荡等不可抗力被困在旅行目的地国，该怎么办？

如您跟随旅行团出行，遇不可抗力被困，请与领队或组团社沟通协商，按照我国《旅游法》相关规定解决问题。

如果您是个人出行，请您联系中国驻外使领馆，把您的相关情况、联系方式告知使领馆，使领馆将视具体情况向您提出有关建议，并在职责范围内提供协助。

如您是公司外派人员，请您立即将相关情况报告派出公司，并联系中国驻外使领馆。派出公司有责任和义务安排您尽快摆脱困境，使领馆将视具体情况予以协助。

特别提醒：请密切关注外交部和有关驻外使领馆发布的安全提醒，不前往已发布“暂勿前往”级别安全提醒的国家或地区旅行。如您所在地属于外交部新发布的“暂勿前往”安全提醒所提示的区域，请远离危险地区，加强安全防范，保存好重要证件和资料，储备必要的食品和药品，在确保安全情况下尽快离开。鉴于上述国家或地区的特殊情况，如中国公民在提醒发布后仍坚持前往，有可能导致当事人面临较高安全风险，可能影响其获得协助的实效，因协助而产生的费用由个人承担。

十五、遇到租车问题怎么办

1. 与租车/船公司以及出租车司机之间产生纠纷，该如何处理？

若与租车/船公司以及出租车司机发生经济纠纷，请您协商解决。若协商无果，且认为被敲诈勒索的，可联系当地警方介入处理。为避免出现问题，请务必事先与商家签订合同或做出约定，并明确纠纷处理办法

2. 因没有驾驶证的公证件，租车公司拒绝交付车辆，应如何处理？

请先确认目的地国有关交通法规是否许可持外国驾照驾车，勿轻信商家任何口头承诺。如属允许持中国驾照短期驾车的国家，一般需在国内提前办好翻译公证及中国外交部或地方外办以及目的地国驻华使领馆双认证手续。如未在国内办理，您可联系当地法定翻译机构及公证处办理相关证明，具体以目的地国规定为准。

3. 国际驾照是否适用于各国？

各国对驾照要求不一，建议您事先了解目的地国及租车公司有关具体要求。

4. 本人驾照已译为英语及办理公证认证，在非英语地区使用时，要求再出具一份当地语言的翻译版本，中国驻外使领馆是否可以办理？

中国驻外使领馆不提供中国驾照等证件或文件翻译服务，请提前在国内有关公证处办妥相关公证及中国外交部、地方外办以及目的地国驻华使领馆双认证手续，或向当地有关翻译机构咨询。

十六、发生经济、劳资、债务纠纷怎么办

1. 发生劳资纠纷应如何处理？

一旦发生劳资纠纷，合法务工并签订劳务合同的务工人员应按合同自行协商解决争议，或通过国内派出单位或中介协商解决争议。如无法协商一致，可循法律途径解决。如系在当地非法务工，或未与雇佣方签订劳务合同的，建议尽量通过协商争取解决纠纷，也可向雇主或中介公司国内注册地或户籍所在地相关商务主管部门、工程承包商会、公安部门或工商行政管理部门投诉。

应理性维权，切勿采取过激手段。如您与中国驻当地使领馆联系求助，使领馆可向您介绍所在国一般性法律知识和有关合法维权途径，或应您要求向您提供当地律师和翻译名单。使领馆不能仲裁有关纠纷，到使领馆静坐、示威、闹访等，不会解决您的纠纷，反而可能因扰乱使领馆秩序或违反当地法规受到当地执法部门处罚。

2. 务工人员遭遇拖欠工资、被雇主无故辞退该如何处理？

遭遇拖欠工资或被雇主无故辞退等劳务纠纷时，如果您是由国内有资质的外派企业或劳务公司派出，应向派出部门报告有关情况，由派出部门与公司出面协商解决。如果您通过非正规途径出国务工，应尽量根据有关合同及劳动法规与雇主协商解决。如无法协商一致，可循法律途径解决。

应理性维权，切勿采取过激手段。如您与中国驻当地使领馆联系反映有关情况，使领馆可向您介绍所在国一般性法律知识和有关合法维权途径，或应您要求提供当地律师名单，但不能仲裁有关纠纷。

3. 中国驻外使领馆能否帮助解决债务纠纷？

债务纠纷如无法通过协商解决，可循法律途径解决。

中国驻外使领馆没有执法权，无法协助解决债务纠纷或调查欠债方情况，但可应要求提供律师名单，有关费用自理。

4. 中国驻外使领馆能否采取措施催促拖欠债务的中国公民还债、提供其护照信息、通知当地警方阻止其离境？

中国驻外使领馆没有执法权，不能随意向您提供相关人员的护照信息，也不能通知外国警方阻止任何人离境。如与对方无法通过协商解决债务问题，可循法律途径解决。使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

5. 在海外遇到务工公司不履行合同、拖欠工资或扣押护照等情况，应如何处理？

不履行合同、拖欠工资等属于经济纠纷，应与有关公司协商解决，协商无果可循法律途径解决。中国驻外使领馆无执法权，不能仲裁有关纠纷。如有需要，中国驻外使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

根据我国《护照法》及一般国际惯例，任何组织或个人不得非法扣押他人护照，如护照被雇主或其他人员扣押，可据此协商索回。您也可向中国驻外使领馆反映有关情况，使领馆将视情督促有关方归还护照，并在职责范围内向您提供必要协助。

6. 因经济纠纷，人身受到威胁，中国驻外使领馆能否提供庇护？

中国驻外使领馆无法提供安全庇护，请您及时向当地

警方报警求助。

7. 国外公司拖欠国内公司货款，多次催款未果，请求帮助，如何处理？

拖欠货款属于经济纠纷，应与有关公司协商解决，协商无果可循法律途径解决。中国驻外使领馆无执法权，不能仲裁解决有关纠纷。如有需要，中国驻外使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

8. 因经济合同纠纷，护照被外方扣押，无法回国，该怎么办？

有关合同纠纷应尽量与外方协商解决，协商无果可循法律途径解决。如有需要，中国驻外使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

根据我国《护照法》规定，任何组织或个人不得非法扣押护照。您可向中国驻外使领馆反映情况，使领馆将视情敦促有关方归还护照，或在职责范围内向您提供必要协助。

9. 公司商务合同执行出现问题、被骗等如何处理？

涉及商务纠纷问题，应与公司协商解决，协商无果可循法律途径解决。当事人可联系相关使领馆要求协助。但中国驻外使领馆无执法权，不能仲裁解决有关纠纷。使领馆可应要求提供律师名单，有关费用自理。

十七、留学常见问题怎么办

1. 赴国外留学，是否要到中国驻外使领馆办理报到注

册手续?

中国学生赴海外留学可主动与中国驻当地使领馆取得联系,也可登录有关使领馆教育处的留学生在线注册登记系统注册,以便日后办理学成回国相关手续。

留学人员在当地应遵纪守法、入乡随俗、与人为善。

2. 留学生如何购买保险?

部分学校推荐或要求学生购买指定保险,详情请咨询学校。如学校没有强制性规定,留学生可以自由选择保险公司投保。建议尽可能购买必要保险。

3. 留学生办理留学、转校、毕业手续,对学校停课、取消学籍等处罚不满,对学校缴费要求不满等如何处理?

可自行与学校协商解决,或向中国驻当地使领馆反映有关情况,寻求建议。

4. 如留学生出现心理不适怎么办?

留学生在海外,难免会因语言和文化差异加重心理负担。一旦出现心理不适,当事人应尽早与学校的留学生主管部门和心理顾问约谈,或找医生求助。另外还可联系当地中国留学生组织及中国驻当地使领馆,使领馆和留学生组织将在力所能及范围内提供协助。当事人宜与在国内外家人保持密切联系,告知他们真实情况,商议办法妥善解决。

5. 如身边中国留学生出现精神问题,应如何为其提供帮助?

请尽快向学校反映有关情况。

可协助该同学尽快就医,及时治疗。

可联系当地中国留学生组织及中国驻当地使领馆要求协助,请将该同学的姓名、联系方式、就读专业、国内家人联系方式、学校联系方式及其他信息通报使领馆,使领馆将与校方联系协调解决问题,并视情通知家属。

6. 留学生失联案件时有发生,应如何预防?

从以往案例来看,留学生失联绝大多数为暂时失联,最终找到当事人并证实平安。失联常见原因包括:手机关机、没电、欠费或丢失;假期外出旅游未告知家人;前往偏远地区失去通信信号;故意或无意与家人失去联系;心理压力或心理疾病等。

建议留学生加强自我保护意识,牢记当地报警、急救及使领馆联系电话,遇紧急情况报警求助;平时与家人保持持续畅通联系,让家人放心。建议留学生家长事先留存学生就读学校、院系及专业名称,国外详细住址,手机号码,老师、同学或室友、房东的联系方式等必要信息,以便于发生紧急情况时联系,并寻求当地校方、中国驻当地使领馆提供帮助。

7. 所在学校因故关闭了,学费没有退还,上学问题没法解决,使领馆能否提供帮助?

如学校关闭导致留学生权益受损,请冷静对待,与学校沟通退款退学或转学等解决方案。如沟通无果,建议通过司法途径解决。

十八、渔船作业遭遇紧急情况怎么办

1. 船只在海上遇险或被劫持；渔船被外国执法部门扣押，中方人员有死伤；船上有船员突发疾病等急需上岸；船上人员斗殴或突发意外导致中方人员死伤，怎么办？

您可通过船舶通信设施与当地海洋警察等部门取得联系。如您不知号码或无法联系，可联系中国海上搜救中心求助（电话+86-10-65292218）。如您所在船只已靠港或已航行进入有关国家专属经济区，您也可与中国驻当地使领馆联系求助。

2. 中国渔船在国外捕捞，被外国执法部门扣押，要求船公司缴纳罚金。船老板置之不理，船长被扣，船员没有食物，怎么办？

涉及船务纠纷，应由船公司与外方主管部门沟通协商。请船员及其家属与船公司保持联系，要求其尽快出面解决。有关情况可报告中国驻当地使领馆，使领馆将视情与相关方联系，表达关切，协助要求合理解决。如案件已进入司法程序，使领馆可敦促外方有关部门依法公正审理案件和作出处理。

关于船员缺乏食物等生活后勤问题，船员可要求船公司设法解决，使领馆视情提供必要协助。

敦促有关公司履行职责，解决问题。

十九、遇紧急事件，语言不通需翻译服务怎么办

可寻求亲友协助或争取在附近找华侨华人帮忙，也可向中国驻当地使领馆咨询。使领馆可应要求提供翻译名单，有关费用自理。另外，目前国内有翻译公司为12308

热线来电人提供在线翻译服务，翻译内容及质量由翻译提供者负责。如有需要可以拨打12308热线协助转接，该翻译服务截止本手册发布之时为免费。

二十、发生12308热线拨打问题怎么办

1. 如何拨打12308热线？

国内用户请拨010-12308/59913991，在国外还需加拨中国的国家号86（注：在大部分国家可拨0086-10-12308/59913991，有的国家需拨+86-10-12308/59913991，个别国家前面还需加拨其他号码，具体请咨询电话运营商。）电话资费标准与拨打北京市普通电话号码相同。在个别国家可能会因通讯线路原因暂无法正常拨通12308热线。

2. 遇紧急情况在非工作时间拨打了使领馆的领保电话，为什么接线的是外交部12308热线人员？

您致电的这个使领馆已启用了领保电话非工作时间免费转接至外交部12308热线的功能。如您在该馆工作日非工作时段及周六、日期间致电（使领馆具体工作时间请查询该馆馆网），来电将径转12308热线。热线工作人员将根据您反映的案情和求助事项，提供相应的指导与建议，必要时协调有关驻外使领馆跟进处理。如您希望与该馆直接沟通，请您在工作时间拨打该馆领保电话，该馆工作人员将正常及时接听。

海外旅游注意事项

第七部分

自然灾害应急篇

7.1 洪水

7.1.1 洪水来临时，要迅速到附近的山坡、高地、屋顶、楼房高层、大树上等高的地方暂避。

7.1.2 要设法尽快发出求救信号和信息，报告自己的方位和险情，积极寻求救援。

7.1.3 落水时要寻找并抓住漂浮物，如门板、桌椅、大床、大块的泡沫塑料等。

7.1.4 汽车进入水淹地区时，要注意水位不能超过驾驶室，要迎着洪水驶向高地，不能让洪水从侧面冲击车体。

7.1.5 不要惊慌失措、大喊大叫；不要接近或攀爬电线杆、高压线铁塔；不要爬到泥坯房房顶上。

7.2 地震

7.2.1 地震发生后，在室内，要选择易形成三角空间的地方躲避，可躲到内墙角或管道多、整体性好的卫生间、储藏室和厨房等处。不要躲到外墙窗下、电梯间，更不要跳楼。

7.2.2 在公共场馆里，应迅速就近“蹲下、掩护、抓牢”或就近躲在柱子、大型物品旁；身处门口时可迅速跑出门外至空旷场地；在楼上时，要找准机会逐步向底层转移。

7.2.3 在室外，要尽量远离狭窄街道、高大建筑、高烟

囱、变压器、玻璃幕墙建筑、高架桥以及存有危险品、易燃品的场所。

7.2.4 在行驶的汽车、电车或火车内，乘客应抓牢扶手避免摔倒，降低重心，躲在座位附近，不要跳车，地震过后再下车。

7.2.5 用湿毛巾、衣物或其他布料捂住口、鼻和头部，防止灰尘呛闷发生窒息。

7.2.6 寻找和开辟通道，朝着有光亮、宽敞的地方移动；不要乘电梯逃生。

7.2.7 一时无法脱险，要节省气力，静卧保持体力不要盲目大声呼救；多活动手、脚，清除脸上的灰土和压在身上的物件。

7.2.8 无论在何处躲避，如有可能应尽量用棉被枕头、书包或其他软物体保护好头部。

7.3 海啸

7.3.1 地震是海啸发生的最早信号，从地震到海啸的发生有一个时间差，要利用时间差进行避险和逃生。

7.3.2 如发现潮汐突然反常涨落，海平面显著下降或者有巨浪袭来，都应快速撤离。

7.3.3 海啸发生前海水异常退去时往往会把鱼虾等许多海洋生物留在浅滩，场面蔚为壮观，但此时千万不要去捡鱼虾或看热闹，应迅速离开海岸，向陆地高处转移。

7.3.4 海啸发生不幸落水时：

7.3.4.1 要尽量抓住大的漂浮物，注意避免与其他硬物碰撞。

7.3.4.2 在水中不要举手，也不要乱挣扎，应尽量减少动作，能浮在水面随波漂流即可。

7.3.4.3 海水温度偏低，不要脱衣服。

7.3.4.4 尽量不要游泳，以防体内热量过快散失。

7.3.4.5 不要喝海水，海水不能解渴，反而会让人出现幻觉，导致精神失常甚至死亡。

7.3.4.6 要尽可能向其他落水者靠拢，以扩大目标让救援人员发现。

7.4 泥石流、山体滑坡

7.4.1 发现有泥石流山体滑坡，要迅速向两边定区脱离，不要沿着山体向上方或下方奔跑。

7.4.2 不要躲在有滚石和大量堆积物的山坡下面。

7.4.3 不要停留在低洼处，也不要攀爬到树上躲避。

7.4.4 一定要设法从房屋里跑至开阔地带。

7.4.5 应选择平整的高地作为营地，不要在山谷和山沟底部扎营。

7.5 台风

7.5.1 尽快转移到坚固的建筑物或底层躲避风雨。

7.5.2 避免外出，必须外出时应穿较为鲜艳的衣服，并在随时能抓住固定物的地方行走。

7.5.3 在外行走，要尽量弯腰将身体缩成团，扣好衣扣，必要时应爬行前进。

7.5.4 不要在受台风影响的海滩游泳或驾船。

7.6 龙卷风

在室内：

7.6.1 要远离门、窗和房屋的外围墙壁，躲到与龙卷风前进方向相反的墙壁或小房间内抱头蹲下，尽量避免使用

电话。

7.6.2 将床垫或毯子罩在身上以免被砸伤。

7.6.3 地下室或半地下室是安全的躲藏地点。

在室外：

7.6.4 不要待在露天楼顶，就近进入混凝土建筑底层。

7.6.5 远离大树、电线杆或简易房屋等。

7.6.6 朝与龙卷风前进路线垂直的方向快跑。

7.6.7 来不及逃离的，要迅速找到低洼地趴下。

7.6.8 不要开车躲避，也不要汽车中躲避。

7.7 雷电

7.7.1 不要在旷野中、孤独的小屋中、孤立的大树电线杆旁、高坡上避雷雨。

7.7.2 不要赤脚站在水泥地上，不要洗澡或淋浴，不要打固定电话，不要使用带有外接天线的收音机或电视机。

7.7.3 要远离铁轨、长金属栏杆和其他庞大的金属设施，避免站在山顶、制高点等场所。

7.7.4 多人一起在野外时，彼此隔开一定距离，不要挤在一起。

7.7.5 胶底鞋或橡胶轮胎不能抵御闪电。

7.8 沙尘暴

7.8.1 出门戴口罩、纱巾等。

7.8.2 多喝水，吃清淡食物。

7.8.3 不要购买露天食品。

7.8.4 骑车、开车要减速慢行，远离树木和广告牌。

7.8.5 老人、儿童及患有呼吸道过敏性疾病的人不要在此天气出门。

7.9 暴雨

7.9.1 在积水中行走时，要注意观察，尽可能贴近建筑物。

7.9.2 在山区，当上游来水突然混浊、水位上涨较快时，要注意防范山洪、泥石流。

7.9.3 室外积水侵入室内时，立即切断电源。

7.9.4 下暴雨时不要自驾游。

7.10 浓雾

7.10.1 不要进行户外活动，必须外出时，要戴上口罩；尽量减少在雾中的时间。

7.10.2 患有高血压、冠心病和呼吸系统等疾病者最好不要外出。

7.10.3 雾中驾车时，应打开防雾灯，与前车保持足够的制动距离，保持慢速行驶。

7.11 大雪

7.11.1 减少外出活动，及时调整出行计划。

7.11.2 不要待在不结实、不安全的建筑物内。

7.11.3 行走时最好穿软底或防滑鞋，尤其是要做好冻伤、雪盲等的防护。

7.12 高温

7.12.1 多喝水，少吃多餐，适当多吃苦味和酸性食物。

7.12.2 避免剧烈运动，用凉水冲手腕、温水冲澡。

7.12.3 日间需小睡。

7.12.4 注意防晒；携可防滑带遮阳伞。

8.1 道路交通事故

8.1.1 与机动车发生事故后，要保护现场，及时报警，并记下肇事车辆的车牌号。

8.1.2 遇到撞人后驾车或骑车逃逸的，应及时追上肇事者或求助周围群众拦住肇事者。

8.1.3 与非机动车发生交通事故后，在不能自行协商解决的情况下，应立即报警。

8.1.4 先救人后救物，先救命后救伤，先抢救重伤员后抢救轻伤员。

8.1.5 对受伤者进行常识性的受伤部位检查，及时止血、包扎或固定。

8.1.6 注意保持伤者呼吸通畅；如果呼吸和心跳停止，要立即进行心肺复苏抢救。

8.1.7 发生重大交通事故时，不要翻动伤者，要立即拨打120和110求助。

8.2 水运事故

发生水运事故时，要利用救生设备逃生：紧急情况下必须跳水逃生时应采取以下应急措施：

跳水前：

8.2.1 尽一切可能发出遇险求救信号。

8.2.2 跳水前尽可能向水面抛投漂浮物，如空木箱、木板、大块泡沫塑料等。

8.2.3 多穿厚实保温的衣服，系好衣领、袖口；如有可

能，穿上救生衣。

跳水时：

8.2.4 不要从5米以上高度直接跳入水中；可利用绳索等滑入水中。

8.2.5 两肘夹紧身体两侧，一手捂鼻，一手向下拉紧救生衣，深呼吸，闭口，两腿伸直，直立式跳入水中。

跳水后：

8.2.6 尽快游离遇难船只，防止被卷入旋涡。

8.2.7 如果发现四周有油火，应脱掉救生衣，潜水游到上风处；到水面上换气时，先用双手将头顶的油和火拨开再抬头呼吸。

8.2.8 不要将厚衣服脱掉；如果没有救生衣，尽可能以最小的运动幅度使身体漂浮；会游泳者可采用仰泳姿势。

8.2.9 尽可能在漂浮物附近。

8.2.10 两人以上跳水逃生，要尽可能拥抱在一起减少热量散失，也易于被发现。

8.3 铁路、轨道交通事故

8.3.1 交通事故后，要听从工作人员的统一指挥待列车停稳后，在工作人员的组织下，有序地向车厢两端紧急疏散。不要盲目跳车，以防摔伤或被其他列车撞伤。

8.3.2 撞车瞬间，要两腿尽量伸直，两脚踏实，双臂护胸，手抱头，保持身体平衡。

8.3.3 列车发生火灾、爆炸事故时，列车服务人员应迅速疏散旅客，尽力切断火源、爆炸源并保护好现场。

8.4 航空事故

8.4.1 登机后，要熟悉机上安全出口，听、阅有关航空

安全知识。

8.4.2 遇空中减压，要立即带上氧气面罩。

8.4.3 飞机紧急着陆和迫降时，要保持正确的姿势：弯腰，双手在膝盖下握住，头放在膝盖上，两脚前伸紧贴地板，听从工作人员指挥，迅速有序由紧急出口滑落地面。

8.4.4 舱内出现烟雾时，要把头弯到尽可能低的位置，屏住呼吸，用饮料浇湿毛巾或手帕捂住口、鼻后再呼吸，弯腰或爬行到出口处。

8.4.5 若飞机在海洋上空失事，要立即穿上救生衣。

8.4.6 飞机撞地轰响瞬间：飞速解开安全带，朝外面有亮光的裂口全力逃跑。

8.5 火灾

8.5.1 火灾发生时，应及时拨打119报警；小火应立即扑救，如果火势扩大，应迅速撤离。

8.5.2 逃生时应准确识别疏散指示方向，千万不要拥挤，快速逃离火场。

8.5.3 火场逃生过程中，要一路关闭背后的门；逃出现场后切勿重返屋内取贵重物品。

8.5.4 火灾发生时，切不可搭乘电梯逃生，更不要盲目跳楼。

8.5.5 如果烟雾弥漫，要用湿毛巾掩住口鼻呼吸，降低姿势，沿墙壁边爬行逃生。

8.5.6 当衣物着火时，最好脱下或就地卧倒，用手覆盖脸部并翻滚压熄火焰，或跳入就近的水池，将火熄灭。

8.5.7 夜间发生火灾时，应先叫醒熟睡的人，尽量大声喊叫，提醒其他人逃生。

8.5.8 一旦发现自己身处森林着火区域，应准确判断风

向和火灾延烧方向，逆风逃生。

8.5.9 如果被大火包围在半山腰，要绕开火头快速向山下跑，切忌往山上跑。

8.6 拥挤、踩踏事故

8.6.1 要保持冷静，提高警惕，不要受周围环境影响。

8.6.2 服从组织者指挥，有序撤离。

8.6.3 发觉拥挤的人群向自己行走的方向来时，应立即避到一旁，切记不要逆着人流前进。

8.6.4 陷入拥挤的人流时，要远离店铺、柜台的玻璃或者其他危险物。

8.6.5 若被人群挤倒，则设法靠近墙角，身体蜷成球状，双手在颈后紧扣以保护身体。

8.6.6 如果带着孩子，要尽快把孩子抱起来；如果能，要抓住身边坚固牢靠的东西。

9.1 恐怖事件

9.1.1 及时报警。向就近的工作人员报警或通过报警器向警方报警，并迅速疏散周围的人员。报警时，避免使用无线电通信工具，以免引爆无线电遥控的爆炸物。

9.1.2 适当应对。根据恐怖事件的情况及其所在位置，要采取不同的紧急处置方法：对于爆炸恐怖，应脸朝下且头部背向爆炸物就地卧倒，或尽量选择安全位置躲避；对于生物、化学恐怖，应立即离开污染区域，不接触可疑物品，要尽快实施自我防护，如利用随身携带的物品遮蔽面部尤其是口鼻部位，遮盖或减少身体裸露部分；对于劫持恐怖，要沉着冷静、机智灵活应对恐怖分子。

9.1.3 迅速撤离。在工作人员或警方的组织下，保持镇静，听从指挥，按规定的路线迅速、有序地撤离现场。撤离时，不要相互拥挤，以免堵塞出口、发生骚乱或引起踩踏事故。

9.2 抢劫

9.2.1 保持镇定，及时作出反应；若无能力制服，可保持距离追赶并大声呼救，以求援助。

9.2.2 追赶不及的，应看清作案人的逃跑方向和有关衣着、发型、动作等特征，及时报警。

9.3 暴乱

9.3.1 保持冷静，沉着应对，保持与暴乱分子的距离，

不与其接触或者答话，不要围观。

9.3.2 被暴乱分子盯上时，应向熟悉的或者人多的安全地带奔跑。

9.3.3 在逃跑时，要学会利用和制造障碍物阻滞暴乱分子，把身上多余的东西向后扔。

9.3.4 不要与暴乱分子拼命搏斗，被击倒时，双手重叠捂住后脑，双肘向内可以护住眼睛、鼻梁。要学会用眼睛“观察”和用身体“打滚”，找到其薄弱环节，然后迅速地“连滚带爬”冲出去。

9.4 绑架

9.4.1 学会保护自己，要运用自己的智慧，同坏人周旋。

9.4.2 在被绑架的过程中，要尽量记住沿途的地方、路名和绑匪的特征，或者留下亲人熟悉的标记。

9.4.3 尽可能拖延时间，寻找各种借口给绑匪制造困难，如说身体不适，或可大哭，或可扭动身体，或作出其他反常的行为，或趁绑匪不注意时制造信号以引起外界注意，或者趁机呼救。

10.1 食物中毒

10.1.1 注意饮食、饮水卫生，尽量不要在路边摊点就餐，少吃、不吃生、冷食物。

10.1.2 发现食物中毒，要立即停止食用可疑食品。

10.1.3 可采用催吐的方法，用筷子、勺把或手指压舌根部，轻轻刺激咽喉引起呕吐，以吐出导致中毒的食物。

10.1.4 大量喝水，可以是淡盐水，稀释毒素。

10.1.5 保留好可疑食物、呕吐物或排泄物，供化验使用。

10.1.6 及时就医。

10.2 霍乱

10.2.1 旅行期间出现剧烈的无痛性水样腹泻等类似霍乱的症状，应立即到附近医院的肠道门诊就医。

10.2.2 要向医生如实提供最近就餐的地点、食物的种类和一同就餐的人员。

10.2.3 积极配合疾病预防控制部门对使用过的餐具、接触过的生活物品等进行消毒。

10.3 禽流感

10.3.1 若去禽流感流行国家或地区旅游，应避免接触活禽和鸟类，尤其是鸡；接触活禽和鸟类后，应用肥皂彻底洗手。

10.3.2 不吃未完全煮熟的鸡肉和鸡蛋，保持均衡饮

食，充分休息，以保持良好的抵抗力。

10.3.3 旅行回来或接触禽类后，出现发烧、鼻塞、流鼻涕、咳嗽、嗓子疼、头痛、全身不舒服症状，应及时到当地医院就诊，并向医生报告您最近的旅行史及与禽类接触史。

10.4 流行性感冒

10.4.1 旅行期间(特别是流感流行季节)要劳逸结合，注意保暖，防止受凉；少去甚至不去拥挤不卫生的公共场所，房间要经常通风换气，保持清洁。

10.4.2 在发生流感大流行时，应推迟非必要的旅行。必要旅行时，易感人群及体弱者，可服用预防药物或接种流感疫苗。

10.4.3 有流感症状时，要注意多休息、多喝水。

10.4.4 流感病人应自觉与同行游客保持一定程度的隔离(佩戴口罩、分开吃住)；流感病人的擤鼻涕纸和吐痰纸要包好，扔进加盖的垃圾桶，或直接扔进抽水马桶用水冲走。

10.4.5 若怀疑患有流感应及时就医，并告知相关旅行史或接触史，帮助医生诊断。

10.5 疟疾

10.5.1 旅行前向国际旅行卫生保健中心或专业机构进行健康咨询，了解所去国家或地区疟疾流行情况，熟悉疟疾防治基本知识。

10.5.2 提前准备个人防护用品，配备必要的防蚊药具等物品。

10.5.3 注意个人防护，避免蚊虫叮咬。

10.5.4 到疟疾流行区居住或旅游的旅行者需携带些抗疟药物备用，特别是流行季节，一般自进入疟区前2周开始服药，持续到离开疟区6~8周。

10.5.5 一旦出现周期性寒战、发热、头痛、出汗和贫血、脾大等类似疟疾症状，或怀疑患有疟疾应及时就医，并告知旅行史。

10.5.6 若得不到及时医治，应服用自己携带的备用药，青霉素衍生物抗疟药对于治疗有特效，但仍然应该尽早找医生确诊并进一步治疗。

10.6 登革热

10.6.1 旅行前向国际旅行卫生保健中心或专业机构进行健康咨询，了解所去国家或地区登革热流行情况，熟悉登革热防治基本知识。

10.6.2 提前准备个人防护用品，配备必要的防蚊药具等物品。

10.6.3 注意个人防护，避免蚊虫叮咬。

10.6.4 由于目前尚无特效治疗药物，一旦旅游目的地发生疫情，尽量减少到人群聚集的场所，应尽快离开该地或终止旅游行程。

第十一部分

特殊旅游项目应急篇

11.1 山地、高原、沙漠旅游安全

11.1.1 山地旅游

11.1.1.1 要事先对所登之山进行必要的了解或寻找向导带领进行登山，以避免迷失方向。

11.1.1.2 山地旅游时被石头或树枝撞击、刮伤，若只是手脚轻微碰伤，可用水冷敷或进行止血包扎等紧急处置；若患者出现骨折或头部受重撞后发生呕吐等现象可能有生命危险，必须尽快送医院救治。

11.1.1.3 极端天气情况下，避免进行山地旅游。

11.1.2 高原旅游

11.1.2.1 进入高原之前，要进行健康检查或咨询医生，若有心、肺、脑、肝、肾病变，严重贫血或高血压，请勿盲目进入高原。

11.1.2.2 初到高原，不可急速行走，也不能跑步，更不能做体力劳动，最好能用半天时间完全静养休息，第一个晚上要早休息，多睡眠。在保证安全的前提下，睡眠时可尽量开窗，让空气流通，并尽量靠近窗户睡觉。

11.1.2.3 刚进入高原，不可暴饮暴食，以免加重消化器官的负担，使其能很好地适应此环境。最好不要饮酒和吸烟。

11.1.2.4 要多食蔬菜、水果等富含维生素的食品，并多饮水。

11.1.2.5 如果出现胸闷、气短、呼吸困难等高原反应，要视反应程度而有针对性地治疗。如果反应较轻，可采取

静养的办法，多饮水，少运动，一般一段时间后不良反应会减弱或消失；如果反应较重，影响到了睡眠可服用一些药物帮助治疗；如果反应太重，可到医院进行治疗，输液、吃药、吸氧等。

11.1.2.6 感冒是急性高原肺水肿的主要诱因之一。高原温差特别大，很容易着凉并感冒，初到高原，要防止因受凉而引起的感冒。

11.1.2.7 进入高原后的旅游行程安排很有讲究，不可盲目。要先到低海拔的地方，再到高海拔的地方。

11.1.2.8 可服用一些常用的预防高原反应的药物，如红景天等，一般进入高原前两天开始服用，旅游途中也坚持服用，可以有效防止高原反应。

11.1.3 沙漠旅游

11.1.3.1 行前准备充足。了解当地有关的背景资料，如气候、植被、河流、村庄、道路等，实事求是规划沙漠旅游线路，在确保生命安全的情况下制定出力所能及的旅游方案。

11.1.3.2 需穿防风沙衣服及戴纱巾；昼夜温差大，夜晚要准备防寒衣物；白天阳光充足紫外线强烈，脸上可擦防晒霜，戴太阳镜、遮阳帽；在沙漠行走时宜穿轻便透气的高帮运动鞋，以免沙子进入鞋内，影响走路。

11.1.3.3 若在沙漠中迷失方向，不要慌张，要正确地判断方向，如果判断不了，就在原地等待救援。

11.1.3.4 在沙漠旅游中遇见沙暴，要凭目力的观察选择逃避的方向，只要避过风的正面，大都能化险为夷。千万不要到沙丘的背风坡躲避，否则有被沙暴埋葬的危险。

11.2 涉水旅游安全

11.2.1 漂流

11.2.1.1 在强降雨等恶劣天气下不宜开展漂流。

11.2.1.2 漂流时不要携带现金和贵重物品上船。

11.2.1.3 漂流之前，仔细阅读漂流须知，听从工作人员的安排，穿好救生衣，根据需求戴好安全帽。

11.2.1.4 一旦落水，千万不要惊慌失措，救生衣的浮力足以将人托浮在水面上，静心等待工作人员前来救援。同伴应及时施救。

11.2.2 潜水

11.2.2.1 参加潜水项目应选择有合法资质和安全保障能力的经营单位。

11.2.2.2 参加潜水活动时，应咨询医生或专业人士，确保身体情况适宜。

11.2.2.3 感到身体不适，不要潜水。潜水之前，不要吸烟，不可饮用含酒精饮品或服用不适当药物，同时保持良好心理及生理状态。女性若在月经期和怀孕期，不要潜水。

11.2.2.4 使用合适及惯用的设备，同时，潜水前要检查设备，并穿合适的潜水衣以确保身体足够暖和。

11.2.2.5 应根据自己的技术和经验，在能力范围潜水，并严格按照潜水计划进行潜水。

11.2.2.6 在潜水过程中，切勿闭气，保持畅顺呼吸。

11.2.2.7 在不熟悉的水域潜水时，要有专业潜水人士陪同。

11.2.3 滑水

11.2.3.1 不要在浅水的地方滑水，最低安全深度为1.5米。

11.2.3.2 不可向其他船只或码头方向进行滑水运动，

要与其他船只保持足够的距离。

11.2.3.3 滑水者必须穿着救生衣。

11.2.3.4 注意使用适当的滑水手套，这样可以防止起水泡。

11.2.3.5 当进行滑水跳跃或长途速度比赛时要戴上保护头盔。

11.2.3.6 滑水之前，不要吸烟或者饮酒。

11.2.3.7 请勿带照相机、手机及一切不防水的物品。

11.2.3.8 滑水者跌进水里要将身体弯曲，并保持放松，以减少受伤的概率。第一次体验滑水时，如果身体不能保持平衡，应立即松开手中的绳索，以免意外事故发生。

11.3 高空旅游安全

11.3.1 索道

11.3.1.1 查看该索道是否悬挂有国家质检总局颁发的“客运索道安全检验合格”标志牌。

11.3.1.2 认真阅读索道入口处的“乘客须知”。

11.3.1.3 进入站台后，听从服务人员的指挥，按顺序上车。

11.3.1.4 进入客车(吊椅)内后，坐稳扶住，不要擅自打开车门及安全护栏。

11.3.1.5 到站下车时，听从服务人员的疏导，陆续下车，并及时离开站台。

11.3.1.6 如遇索道偶然停车不要着急，耐心等待、注意收听线路广播要求，不要自己打开车门或护栏。

11.3.1.7 如遇索道故障短时间内不能排除，乘客要稳定情绪，不要惊慌，等待工作人员前来营救，千万不可自行设法离开车厢。

11.3.1.8 救护人员到达后，一定要服从救护人员的指挥，配合救护人员工作，不要争抢，年轻人应协助救护人员，首先营救儿童、老人和妇女，先帮助他们顺利到达地面。

11.3.1.9 乘客到达地面后，在工作人员的引导下，应尽量避免开索道行驶区，有秩序地向索道站转移。

11.3.2 蹦极

11.3.2.1 有心、脑病史的人员不宜参加，有深度近视者要慎重，以避免下坠时因脑部充血而造成视网膜脱落。

11.3.2.2 在决定蹦极之前，应确保天气状况良好，风天不要蹦极。

11.3.2.3 蹦极前着装应简单、合身，不要穿易飞散或兜风的衣物；要充分活动身体各部位，以免扭伤或拉伤；饮酒后不要参加蹦极活动。

11.3.2.4 跳之前要确定所有设备都能安全使用。要检查和选用适当的绳索，并听从工作人员安排，确保背带套在身上，以及系住脚踝、腿或手臂，如果感觉哪儿不对劲，就不要跳。

11.3.2.5 除非非常有经验，否则不要玩双人式蹦极。

11.3.2.6 跳出后要注意控制身体，不要让脖子或胳膊被绳索缠到。如果采用绑腿式跳法，腿部和脚部一定不能有骨折的病史。

11.3.3 过山车

5.3.3.1 心脏疾病、恐高症等疾病患者以及饮酒者不要玩过过山车；另外，戴眼镜者应做好防护，避免眼镜脱落伤人。

11.3.3.2 认真查看设备安全资质。不要乘坐超过检验有效期的过山车，也不要乘坐无使用登记证、无定期检验合

格报告以及未标注安全注意事项和没有警示标的过山车。

11.3.3.3 仔细阅读注意事项。玩过过山车之前，游客必须仔细阅读注意事项，按照须知要求乘坐过山车；另外，要观察过山车是否有严重锈蚀现象，过山车周围是否有不符合安全距离的障碍物。

11.3.4 滑翔伞

11.3.4.1 首先检查确保项目有合法资质和安全保障能力。

11.3.4.2 严禁独自一人飞行，严禁在过度疲劳及饮酒等情况下飞行。

11.3.4.3 飞行前应检查伞衣有无撕裂、刺穿和擦伤等情况，检查伞绳是否缠结或磨损以及伞绳与操纵带的连接是否正常。

11.3.4.4 为了掌握航空飞行各方面的情况，必须花费较长时间来进行训练。为确保安全，尽可能在飞行技术范围内退一步进行飞行活动。

11.3.4.5 不论起飞还是着陆，必须迎着风，着陆后要立即将伞衣排气。

11.3.4.6 不要在一次飞行中增加一个以上的新内容。

11.3.4.7 不要在大风、大雾等恶劣天气条件下开展此项目。

11.3.5 热气球

11.3.5.1 尽量穿棉质面料的服装和运动鞋，不宜穿裙装、高跟鞋、凉鞋等；为防止灼伤，一定要身着长衣。

11.3.5.2 高血压、心脏病患者不能进行热气球运动。

11.3.5.3 热气球飞行最好的时间是在日出后两小时内或日落前两小时内，因为该时段气流最为稳定。

11.3.5.4 不要在大风、大雾等恶劣天气乘坐热气球。

11.3.5.5 高空飞行要注意防寒。

11.3.6.5 除了必要的装备，还需要配备GPS全球定位系统、电子罗盘、对讲机、工具刀、防风打火机等。

11.4 滑雪旅游安全

11.4.1 关注当地的气候情况和近期的天气变化，以防天气突变。

11.4.2 准备好衣物等专业用品。滑雪服最好选用套头式，上衣要宽松，以利滑行动作；衣物颜色最好与雪面白有较大反差，以便他人辨认，避免相撞。需要佩戴合适的全封闭保护眼镜，避免阳光反射及滑行中冷风对眼睛的刺激。

11.4.3 做好必要的防护措施。应检查滑雪板和滑雪杖，选用油性及具有防紫外线的护肤品；在手脚、耳朵等易产生冻伤的部位做好保暖措施，必要时可携带高能量便携食品，以保证足够的热量供应。

11.4.4 初到滑雪场时应先熟悉那里的大概情况，要仔细了解一下雪道的高度、坡度、长度、宽度及周边的情况，根据自己的滑雪水平来选择相应的滑道。熟悉地图上滑雪场设施的分布位置、出事获救情况，并严格遵守滑雪场的有关安全管理的规定。注意索道开放时间，在无人看守时切勿乘坐。

11.4.5 初练滑雪时应注意循序渐进，量力而行。在训练期间，要按教练和雪场工作人员的安排和指挥去做。在未达到一定水准时，不要擅自到技术要求高的雪区去滑雪，以免发生意外。

11.4.6 在滑雪时，要注意与他人保持一定的距离，不要打闹，以免碰撞。人员较多时，应调节好速度，切勿过

快过猛。

11.5 自驾游安全

出行前准备:

11.5.1 车辆检查。出发前务必检查好驾驶证、行驶证，做好车况检查。如需长途旅行，应到车辆维修站进行全面检查。

11.5.2 备好随行物品。准备自救工具:千斤顶、拖车带、换胎扳手、警示牌、长绳、备用轮胎；应急工具:应急灯、指南针、机油、玻璃水、冷却液、燃油添加剂医药用品:感冒药、消炎药、黄连素、止血绷带、创可贴、维生素药片、眼药水；生活用品:不同时令的衣服、食品、水；野营用品:防潮垫、折叠桌椅、睡袋、遮阳伞等。

11.5.3 注意了解出行信息。一是出游前，应提前了解前往目的地途中的天气，尤其是是否有暴雨、暴雪、台风等情况，避免遇上受恶劣天气影响而造成的塌方、山体滑坡、泥石流等自然灾害；二是要了解沿途经过的路况、道路代号、里程、饮食、住宿、加油站等信息，以及一些具有特殊人文地理的地方，做好旅行计划；三是在车辆上安置GPS卫星导航系统，及时收听当地交通台的广播，了解行车路况，也便于遇到意外，救援人员进行定位搜索。

旅行中注意事项:

11.5.4 每天出发前对车辆进行一次全面的检查。

11.5.5 及时加油。

11.5.6 严防疲劳驾驶。连续驾驶不能超过4小时。

11.5.7 遵守交通规则，注意系好安全带。尽量避免夜间行车，路面聚积雨水过多时，不要加大油门冲水，以免影响制动和电气件进水，应低挡稳速行驶。

11.5.8 经过易发生滑坡地区时，应严密观察，注意路上随时可能出现的各种危险，如掉落的石头、树枝等。

11.5.9 遇到龙卷风时，应立即离开汽车，到低洼地躲避；不要开车躲避，也不要汽车中躲避，因为汽车对龙卷风几乎没有防御能力。

11.5.10 遭遇沙尘暴，由于能见度较差，故应减速慢行，密切注意路况，谨慎驾驶，防止交通事故的发生。

11.5.11 遭遇大雾天气，注意交通安全，要特别注意慢行。

11.5.12 遭遇大雪天气，可以适当给车辆轮胎放些气，慢速行驶，以避免打滑等现象发生。

12.1 创伤

12.1.1 头部外伤

12.1.1.1 了解伤情。常见的头部外伤有三种：头皮擦伤、裂伤和血块。头皮血管丰富，破裂后易出血，用干净衣物按压大多可控制出血，之后可用冷湿毛巾或冰袋冷敷，24小时后再给予热敷，以减轻水肿并促进淤血吸收。若有红花油等外用药，也可以外用以减少血肿，减轻疼痛。但如有骨折等情形，应避免施以重压。

12.1.1.2 保持呼吸道通畅。不要捏伤者人中或摇动其头部试图弄醒病人，这样反会加重脑损伤和出血的程度。要防止昏迷者舌根后坠，可一手放在伤员颈后，

手放在其额前，使其头颈部伸长，以打开呼吸道。对呕吐者，应让其去枕平卧、头转向一侧以防止呕吐时食物被吸入气管导致窒息。

12.1.1.3 转送医院。头部外伤往往有着易变、多变、突变等特点，最好能及时将病人送往医院检查治疗，以免延误救治。

12.1.2 眼灼伤

12.1.2.1 首先将眼皮翻开，尽快用大量清水彻底冲洗。不要用手揉搓眼睛，可以把整个脸泡在水里，连续做睁眼和闭眼的动作。如是石灰进入眼中，要取出后再用水冲洗，冲洗时不要让水溅到没有受伤的眼睛里。

12.2.2.2 冲洗后，用干净的纱布等覆盖以保护受伤的眼睛，并迅速前往医院就医。

12.1.3 呼吸道异物

12.1.3.1 简单询问病史，初步确定异物的种类、大小以及呼吸道阻塞的时间等情况，并通过体格检查，了解患者意识、面色等情况，判断是否完全阻塞。如患者尚能发音、说话、呼吸或咳嗽，说明是部分阻塞，可鼓励患者尽力呼吸或自行咳嗽，以便咳出异物。

12.1.3.2 如无法自行解决，施救者应站在病人身后，用双手抱住病人的腰部，一手握拳，用拇指的一侧抵住病人的上腹部肚脐稍上处，另一只手压住握拳的手，两手用力快速地向内向上挤压。

12.1.3.3 当病人昏迷倒地时，救护者应面向病人，两腿分开跪在病人身体两侧，双手叠放，手掌根放在病人的上腹部肚脐稍上处，两手用力快速地向内向上挤压。

12.1.3.4 婴幼儿发生呼吸道异物阻塞时，施救者须将孩子面朝下放在自己的前臂上，再将前臂支撑在大腿上方，用另一只手拍打孩子两肩胛骨之间的背部，促使其吐出异物。如无效，可将孩子翻转过来，面朝上，放在大腿上，托住背部，头低于身体，用食指和中指使劲压其胸部(两乳头连线中点下方一横指处)，反复交替进行拍背和胸部挤压，直至异物排出。

12.1.3.5 对呼吸停止者，在排出异物后应做人工呼吸，待自主呼吸恢复后再转送医院做进一步诊察治疗。

12.1.4 耳道异物

12.1.4.1 晃动头部促使异物脱出。

12.1.4.2 异物不脱出应观察异物的位置。如为较软的异物(昆虫除外)可用镊子取出。不要试图刺戳异物。如为活的昆虫，应先用少量的醋或酒精将其杀死以减轻疼痛，再用小钩钩出或用冲洗法冲出，如异物牢固地嵌在耳道中应

去医院就医。

12.1.5 手指刺伤

12.1.5.1 尽量取出异物。如伤口内留有木刺等异物，可用消毒后的镊子(经火烧或酒精涂擦)取出。确认异物取出后，可轻挤伤口挤出淤血，用碘酒或酒精消毒后再用纱布包扎。

12.1.5.2 如取出异物困难，可用消毒过的针挑开皮肤适当扩大伤口然后取出。若木刺刺进指甲里，应到医院由医师拔出异物。必要时，根据医嘱口服抗生素，注射破伤风抗毒素(TAT)。

12.1.6 断肢、断指(趾)

12.1.6.1 断肢残端如有活动性出血，应加压包扎，用手指压住近侧的动脉主干以减少出血。若用止血带止血，则每小时应放松一次。对于大部离断的肢体或多段骨折，在运送前应用夹板固定伤肢。

12.1.6.2 离体的断指(趾)用无菌或清洁的敷料包好放入塑料袋内，冬天可直接转送；在夏天，可将塑料袋放入加盖的容器内，外围加冰块保存，不要让断肢直接接触冰块以防冻伤，也不要任何液体浸泡断肢。

12.1.7 止血

12.1.7.1 止血方法包括指压止血、加压包扎止血、止血带止血等。

指压法:即用手指在伤口上方的动脉点上，用力按压出血部位动脉血管以阻止出血，这是比较快速的临时止血方法，止住出血后，应立即换用其他方法进行止血。

加压包扎法:去除伤口周围衣物，暴露伤口，然后用干净毛巾、手帕等覆盖，再用三角巾或绷带等捆绑。对于伤口周围有骨折者，禁用此法。

止血带止血法:对于四肢较大的动脉出血者,可用此法。有橡皮止血带、压力表式止血带。若止血部位在上臂或大腿的上1/3处,要注意用布条加垫以保护,注意标明止血带使用的时间和血流阻断时间,每隔一小时放松数分钟。

12.1.7.2 覆盖伤口或创面的物品要尽可能清洁,表面无明显污垢,以减少伤口感染机会。止血后,应立即安排就近医治。

12.1.8 骨折

12.1.8.1 用双手扶住骨折的部位,不要让它活动。垫高受伤的肢体,减轻肿胀。不要冲洗伤口中的脏东西,不要使用药物,也不要将裸露在伤口外的断骨复位。应在伤口上覆盖灭菌纱布,然后适度包扎固定。如果伤口中嵌入了异物,不要拔除,注意不要将异物压入伤口,应该按压止血,包扎固定。

12.1.8.2 骨折的现场固定方法:可就近选取棍、树枝、木板、拐杖、硬纸板等作为固定材料,长短要以能固定住骨折处上下两个关节或不使断骨错动为准。

12.1.8.3 从地上拾起伤者时,要多人同时缓缓用力平托。运送时,必须用木板或硬材料,不能用布担架或绳床。木板上可垫棉被,但不能用枕头,如果是上肢受伤,则把受伤胳膊曲肘,悬吊在胸前。椎骨骨折伤者的头须放正,两旁用沙袋将头夹住,不能让头随便晃动颈椎骨折或颈部骨折时,应等待携有医疗器材的医护人员前来搬动。

12.2 溺水

12.2.1 不会游泳者的自救

12.2.1.1 落水后不要心慌意乱,应保持头脑清醒。不要手脚乱蹬拼命挣扎,以减少水草缠绕并节省体力。

12.2.1.2 冷静地采取头顶向后、口向上方的姿势,将口鼻露出水面,以便呼吸。呼吸时尽量用嘴吸气、用鼻呼气防呛水。呼气要浅,吸气宜深,因为深吸气时,人体比重降到比水略轻,可浮出水面,此时严禁将手臂上举乱扑腾,以免加速下沉。

12.2.2 会游泳者的自救

12.2.2.1 因小腿肌肉痉挛而致溺水,应平心静气,将身体抱成一团,浮上水面,并及时呼人援救。如短时间无人援救,可深吸一口气,把脸浸入水中,将痉挛抽筋)下肢的拇趾用力向前上方拉扯,使拇趾跷起来,并持续用力,直到剧痛消失,抽筋自然也就停止。

12.2.2.2 一次发作之后,同一部位可能再次抽筋,故对疼痛处进行充分按摩,然后慢慢向岸上游,上岸后最好再按摩和热敷患处。如手腕肌肉抽筋,可将手指上下屈伸,并采取仰面位,以两足游泳。

12.2.3 互救

12.2.3.1 救护者应镇静,尽可能脱去衣裤,尤其要脱去鞋靴,迅速游到溺水者附近。对筋疲力尽的溺水者,救护者可从头部接近。对神志清醒的溺水者,救护者应从背后接近,用一只手从背后抱住溺水者的头颈,另一只手抓住溺水者的手臂游向岸边。

12.2.3.2 如救护者游泳技术不熟练,则最好携带救生圈、木板或用小船进行救护,或投下绳索、竹竿等,使溺水者握住再将其拖上岸。救援时尤其要注意,防止被溺水者紧抱缠身而双双发生危险。如被抱住,不要相互拖拉,应放手自沉,使溺水者手松开,再进行救护。

12.2.4 医疗处置

12.2.4.1 将溺水者平放在地面，迅速撬开其嘴，清除口、鼻内的脏东西(如淤泥、杂草等)，保持呼吸道通畅。接着让溺水者趴在施救者屈膝的大腿上，按压溺水者的背部迫使其呼吸道和胃里的水排出。但排水时间不能太长，以免耽误抢救时间。

12.2.4.2 对意识丧失、尚有呼吸心跳的溺水者要让其侧卧，并注意保暖。当溺水者呼吸极为微弱甚至停止时，应立即实施心肺复苏术。由于呼吸、心跳在短期恢复后还可能再次停跳，故应一直坚持救治到专业救护人员到来。

12.3 烧伤和冻伤

12.3.1 烧伤

12.3.1.1 首先隔断热源，远离造成烫烧伤的炉子、火等，迅速转移到安全地方。

12.3.1.2 如创面有破损等，对于创面可暂不做特殊处理，简单清创，小心除去创面及周围的衣物、皮带、手表、项链、戒指、鞋等，随即送医院治疗。如只是红肿等症，可用清水反复冲洗伤口至少10分钟，使伤口冷却。不要涂抹酱油、牙膏等。对烫、烧伤严重的病人，用清洁的布料遮盖患处，立即送医院救治。

12.3.2 冻伤

12.3.2.1 迅速脱离低温环境。不可勉强脱卸连同肢体冻结的衣物，应用温水融化后脱下或剪开。

12.3.2.2 对于轻度冻伤，可将冻伤部位放置温暖处，或夹在腋下、同伴怀中，麻木感消退即可。如深度冻伤，可用双手按摩或用38~42℃温水浸泡伤口20分钟，以皮肤转为潮红或有知觉为准。如疼痛可用止痛药，心跳呼吸骤停

者行心肺复苏术。

12.4 动物咬伤

12.4.1 蛇咬伤

12.4.1.1 保持平静以减慢血流速度从而延迟毒素扩散。尽可能记住蛇的特征以供医务人员准确救治。

12.4.1.2 凉开水、泉水等冲洗伤口及周围皮肤，洗掉外表毒液，将伤处浸入水中逆行推挤排出毒液。也可口服，必要时，可切开伤口排毒。用条带绑紧咬伤处近心脏侧肢体送往医院注射抗蛇毒血清，途中每20分钟松开2~3分钟。

12.4.2 狗咬伤

12.4.2.1 立即用干净水冲洗伤处，尽量挤出、清除伤口处被污染的血液，用20%肥皂水或新洁尔灭反复冲洗伤口30分钟，用干净布料包扎，不要在伤处涂擦任何软膏或其他类似物。

12.4.2.2 尽快送至医院注射狂犬病疫苗，严重咬伤或近中枢性咬伤应先注射抗狂犬病血清或免疫球蛋白。

12.4.3 蜂蜇伤

12.4.3.1 尽量用消毒针将断刺剔出，然后用力掐住伤口用嘴反复吸吮吸出毒素。用肥皂水充分冲洗患处并可涂些食醋。

12.4.3.2 被蜂蜇伤20分钟内仍无症状者，一般无大碍，若患者经上述处理后，症状无好转应送医院。

12.5 突发性疾病

12.5.1 哮喘发作

12.5.1.1 尽可能使患者脱离过敏环境，缓解病情。

12.5.1.2 让患者面朝椅背坐下，俯身置双臂于椅背上，打开门窗，解开患者领口，放松其紧身衣服，清除其口鼻分泌物；使用患者可能随身携带的哮喘雾化吸入器，必要时增加吸药次数。

12.5.1.3 如患者神志不清，应快速将其送医院救治切记不要背着患者去，以免压迫其胸腔而限制呼吸。

12.5.2 心绞痛、心肌梗死急救

12.5.2.1 当突然出现胸部剧烈疼痛或憋闷时，患者应马上调整体位，采取平卧或半卧位，保持比较缓和的姿势，保持安静。

12.5.2.2 当确认心脏病发作时，抢救者应立即拨打急救电话，并保持患者呼吸道畅通，可使用硝酸甘油1片舌下含服；10分钟后如仍不缓解，可再含1片。如果者无呼吸脉搏及心跳，应施以心肺复苏法。

12.5.2.3 等待过程中应持续监测患者的呼吸与脉搏。无论何种心脏病均应尽快将病人送医院作进一步治疗。

12.5.3 中风

12.5.3.1 保持安静，避免不必要的体位改变或移动。若病人坐在地上尚未倒伏，可搬来椅子将其支撑住，或直接上前将其扶住。若病人已完全倒地，可将其缓缓拨正到仰卧位，同时小心地将其头偏向一侧，以防呕吐物误入气管产生窒息。

12.5.3.2 若患者神志不清，特别需要注意其呼吸是否平顺。若病人鼾声明显，提示其气道被下坠的舌根堵住，此时应抬起病人下颌，使之呈仰头姿势，同时去除呕吐物。

12.5.3.3 尽快将病人送医院治疗，并及时告知医生有关发病的具体时间、症状、意识情况等信息。

12.5.4 昏厥

12.5.4.1 让病人躺下，取头低脚高姿势的卧位，解开衣领和腰带，注意保暖和安静。

12.5.4.2 针刺人中、内关穴，喂服热茶或糖水；若患者已有意识，应让其卧姿躺下，充分休息至症状减缓。若因大出血或心脏病出现昏厥，应尽快送医院医治。

12.5.5 抽搐

12.5.5.1 用手帕裹在筷子或小勺上，塞在病人牙齿之间，以防其咬破舌头。如果牙齿咬得很紧，可把筷子从病人两旁牙缝中插入。

12.5.5.2 保持呼吸道畅通。解开病人领口，放松裤带，让病人平卧，头侧向一侧，以防呕吐物被吸入呼吸道而引起窒息。针刺人中穴或用手指重按人中穴。

12.5.5.3 病人因高热而抽搐时，应将其移至清凉处解开衣服，将用冷水浸湿的毛巾置于病人额部、腋窝及腹股沟大血管处。必要时，应送医院治疗。

12.5.6 中暑

12.5.6.1 将患者移至清凉处平卧并抬高下肢。用凉湿毛巾敷前额和躯干，用风扇降温。注意不要用酒精涂擦患者的身体。

12.5.6.2 患者神志清醒后可喝清凉的饮料，不要喝酒或咖啡。禁忌过量饮水，尤忌进食辛辣食物。

12.5.6.3 可服用一些防暑药物，以加快好转。必要时，应送医院进行治疗。

12.6 触电

12.6.1 如触电者受伤不严重，神志尚清醒，只是四肢发麻、全身无力，或虽曾一度昏迷，但未失去知觉，应使之就地安静休息1~2小时，并严密观察。

12.6.2 如触电者受伤较严重，无知觉，无呼吸，但心脏有跳动，应立即进行人工呼吸。如有呼吸，但心脏停止跳动，则应采用胸外心脏按压法。

12.6.3 如触电者受伤很严重，心跳和呼吸都已停止，瞳孔放大，失去知觉，则须同时采取人工呼吸和胸外心脏按压两种方法。做人工呼吸和胸外按压要有耐心，并坚持抢救，直到把人救活，或至确诊已经死亡时为止。在送医院抢救途中，不应中断急救工作。

12.7 坠落

12.7.1 清除周围松动的物件和其他尖锐物品以免进一步造成伤害。去除伤员身上的用具和口袋中的硬物。对创伤局部妥善包扎，但对疑似颅底骨折和脑脊液小漏的受伤人员切忌作填塞，以免导致颅内感染。

12.7.2 在现场无任何危险、急救人员能尽快到场的情况下，尽量不要转运受伤者。如现场比较危险，应及时转运受伤者。在搬运和转送过程中，颈部和躯干不能前屈或扭转，并使脊柱伸直，绝对禁止一个抬肩一个抬腿的搬法，以免发生或加重截瘫。

12.7.3 对颌面部伤员，首先应保持其呼吸道畅通撤除其义齿，清除移位的组织碎片、血凝块、口腔分泌物等，同时松解伤员的颈、胸部纽扣。若患者舌已后坠或口腔内异物无法清除，可用12号粗针穿刺环甲膜，维持呼吸，尽可能地早作气管切开。复合伤要使伤员呈平仰卧位，保持呼吸道畅通，解开衣领扣。直接在伤口上放置厚敷料，绷带加压包扎以不出血和不影响肢体血液循环为宜。当上述方法无效时可慎用止血带，原则上尽量缩短使用时间，一般以不超过1小时为宜，做好标记，注明使用止血带时间。有条件时应迅速给予静脉补液，补充血容量。

13.1 旅游保险

常见的旅游保险主要包括旅游者的人身意外伤害保险和紧急救援保险(后者通常与人身意外伤害保险一起购买)、旅行社责任保险，其保障内容可包括死亡赔偿、伤残赔偿、医疗费用、医疗或遗体转运费用、行李损失、旅程延误(缩短、取消)、个人或企业的法律责任等。

旅行社责任保险为国家强制保险，其最终的保障对象是旅游者，但只负责赔偿旅行社在组织旅游活动中依法对旅游者人身伤亡、财产损失承担的赔偿责任，这与旅游者个人购买的意外保险保障范围不同，后者一般负责意外事故发生后导致的游客死亡、伤残以及医疗费用等。

13.2 旅游保险注意事项

13.2.1 参团旅游。询问旅行社是否已购买旅行社责任保险；建议购买意外伤害保险。

13.2.2 个人旅游(包括自助游、自驾游等)。建议购买旅游意外保险和紧急救援保险

13.2.3 购买意外保险时，注意以下事项:明确保险期限；了解保障范围，特别要关注免责条款；关注保险金额，选择适合个人的保障额度，特别需要关注医疗费用的额度；购买旅游保险后，要注意检查审核保单的要素是否齐全和正确，保险资料是否完善，一般应有发票保险单、投保单和保险条款等。

13.3 旅游保险报案及索赔

一旦发生意外事故，游客索赔步骤一般如下：

13.3.1 如参团旅游，首先向导游反映情况(特别是独自一人在房间或旅游途中)，及时取得帮助。如个人旅游，及时自救或呼喊求救。

13.3.2 及时向保险公司报案。

13.3.3 自己或在导游的协助下收集相关证据(如医院诊断证明、化验单据、意外事故证明等)，并妥善保存。

如果因意外住院，需要转回本地医院治疗的，应事先征得保险公司同意，并要求原救治医院出具书面转院报告。治疗结束后，及时向保险公司提出索赔申请、办理索赔手续。如果自身行动不便，可以通过授权委托的方式请他人代办。

主要国家和地区急救热线

中国香港	急救/报警：999
报案/火警/救护：(852) 999	文莱
中国台湾	报警：993
火警：119	火警：995
报案：110	巴基斯坦
防疫咨询：1922	火警：16
发烧咨询：177	匪警：15
中国澳门	救护：115
报警/急救：000	菲律宾
日本	报警：117
匪警：110	尼泊尔
火灾/救护：119	报警：100/110/130
韩国	印度
匪警：110	火警：101
火灾/救护：119	急救：102
泰国	土耳其
匪警：110	交警：154
火灾/救护：199	防爆：155
救护：1691/1669	马耳他
越南	急救：196
火警：114	俄罗斯
匪警：113	匪警：02
救护：115	救护：03
柬埔寨	法国
火警：118	匪警：17
匪警：117	救护：15
救护：119	火警：18
新加坡	葡萄牙
匪警：999	急救：112
救护/火警：995	荷兰
马来西亚	匪警：3-222222

火警: 3-222333

救援:112

意大利/奥地利

匪警:133

急救:144

火警:122

英国/爱尔兰

报警/救护:999

德国

匪警:110

救护/火警:112

希腊

匪警:100

火警:199

救护:166

瑞典

救护/火警/匪警:112

瑞士

救护:144

匪警:117

火警:118

西班牙

救护:112

报警:091

匈牙利

匪警:107

救护:104

火警:105

丹麦

报警:112

芬兰

报警:112

冰岛

救护:112

克罗地亚

匪警:92

火警:93

救护:94

埃及

报警:122

救护:123

塞舌尔

救护/报警:999

坦桑尼亚

匪警:111

火警:112

救护:112

南非

匪警:10111

火警:331-2222

救护:999 或 10177

赞比亚

火警:999

救护:251200

匪警:01-254534

美国

急救:911

阿根廷

火警:100

匪警:101

救护:107

澳大利亚

急救:000

加拿大

急救:911

您也可在上海外事办 (<http://www.shfao.gov.cn>) 官方网站中浏览、下载到《海外领事保护与旅游安全指南》电子版。

内容来源: 外交部和国家文旅部

印制: 上海市人民政府外事办公室