罗客集团

工作流程规范及紧急预案

LOOKER

罗 客 教 育

目录

学生出国（境）行为规范 2

一、外事纪律 2

二、出国（境）任务 2

三、入乡随俗 2

四、安全第一是第一要义 2

五、自备物品 2

六、文明出行 3

领队出国（境）执行流程及行为规范 4

一、出国（境）行为规范 4

二、出国（境）任务执行规范 4

1、领队准备工作内容 4

2、领队带团工作内容 6

海外紧急预案 9

1、航变处理预案 9

2、航班取消 9

3、学生突发情况及预案 9

往期典型案例查证参考 11

中国部分驻外使领馆联系方式 16

学生出国（境）行为规范

一、外事纪律

外事无小事，事事是要事，遇事多请示。每一个出国（境）学生应做到：

1、遵守中国法律，维护国家利益，保持并维护国内大学生优秀素质素养形象。

2、尽量不涉及政治敏感问题，对涉及我国领土、主权、民族尊严等问题，要掌握有关历史背景及我原则立场，对当前社会热点问题熟悉了解并预有应对。遇到问题要做到有理有节，坚定爱国立场，注意一定要和我们国家对外宣传口径保持一致，坚决杜绝任何有损我国家利益和国际形象言行的发生。对重大敏感国际问题不随意发表评论，以免授人以柄。

3、遵守安全保密规定，增强政治敏感性，不要随意填表加入境外不明组织， 防止被境外敌对势力利用，防止被境外间谍机构发展。

4、遵守所在的国法律法规，尊重其宗教、民俗习惯。

5、如遇突发事件，第一时间通知双方学校，必要时与我驻外使领馆联系，获得他们的支持和保护。

二、出国（境）任务

1、牢记自己的学生身份，以学习为出国（境）的第一任务，遵守留学学校的校纪校规。明确学习目标，认真学习，完成校际交流的任务。

2、保持与国际合作与交流处及所属学院的负责老师的联系，及时通报相关信息，反映问题。

3、在境外学习时，对不同文化下的学习、生活、交流经历注意总结，随时将有意义的照片与感想发邮件给国际合作与交流处；回国时需向国际交流处提交一份出国交流总结。

三、入乡随俗

1、平等待人。国家不分大小、强弱、贫富，肤色不分黑、黄、白，都是平等的。与人交往过程中，既不可狂妄自大，依强凌弱；又不可妄自菲薄，卑躬屈膝、低三下四，要做到不卑不亢，有理有节。

2、遵从当地风俗习惯。牢固树立在国（境）外我们每个人都代表“中国”，不要对他人及他国忘加评论，不要追问他人的年龄、收入、家庭、工作、信仰等个人隐私。对东道国的宗教、风土人情应该有一定的了解，做到尊重而不失礼。

四、安全第一是第一要义

1、人身安全

注意遵守交通规则，尤其是有些国家和地区是左侧通行的原则，与我国恰恰相反。不可随意横穿马路，有行人横道的地方要按行人指示灯的指示横过马路， 绿灯行，红灯停，是你生命的重要保证。到一个生疏的地方，尽量避免晚上或单人外出，以免遭到抢劫袭击。无论发生交通事故，还是刑事案件都应迅速与警察取得联系。要时刻注意防火，尤其对于吸烟人和使用电器时。住进宾馆后，要先注意从房间到安全通道的路线，一旦发生火灾，请勿从电梯逃生，而应走安全通道。

2、财产安全

尽管很多国家和地区治安良好，但还是应小心为上。不可将现金和贵重物品放在托运行李中，而应随身带好。尽可能随身少带现金，办一张外汇信用卡是比较安全的方法之一。入住酒店后要把现金和贵重物品存入保险箱中，不要随意放在房间中，要改掉走出房间不锁门的不良习惯。护照（港澳通行证、赴台证）是你在境外唯一合法的身份证明，要随身携带，以备查验，并防止丢失和被盗。护照和机票应复印备份，并带两张护照照片，以防不测时派上用场。

五、自备物品

1、为防止水土不服，要带好常用药品，如感冒药、止泻药、消炎药、止疼药、晕车药和创可贴等以及针对自己的身体状况备足其它药。

2、信用卡：在境外比较通用的国际性的卡是 American. Express.Visa. Master 等信用卡，携带了信用卡可以在酒店、宾馆、百货商场、超市等场所使用。

3、海外旅行保险：一般国（境）外的大部分学校都义务性的进行出国（境）后的旅行保险，另外在留学期间有可能发生的意外有，交通事故意外，个人得疾病意外，还会有犯罪行为的受伤，这些意外都会危害人们的正常生活，所以海外旅行保险是很必要的。

4、国（境）外长途电话卡。

5、必要文件：国际学生证申请书（邀请函） / 证明照一张 / 申请费用。

6、根据留学国家和地区的具体情况，可提前准备转换插座。

7、其它：其它要带的东西有照相机、中国的传统的纪念品、介绍中国名胜古迹的书、一套黑色正装等等。

六、文明出行

身处异国他乡，无论是乘飞机、火车，还是汽车，都应体现出身为中国公民和大学学生的文明素质，一切以不妨碍他人为原则，不要在公共场所喧哗、拥挤，不要将有些不良习惯，如随地吐痰、随地扔垃圾等带到国外。在一定意义上说，方便别人就是方便自己，同时也要注意团结友爱，互相帮助，身在国外，远离家人朋友，作为一个学校一起出境交流的同学，更应该注意这个问题，尤其不要大闹矛盾，影响自身形象，也影响大学形象。

领队出国（境）执行流程及行为规范

一、出国（境）行为规范

1、形象得体、着装严肃

形象大方，不得蓬头垢面，浓妆艳抹，保持个人卫生。

着装整洁，服饰得体，具有职业性，不得奇装异服，短裤拖鞋；建议正装或休闲服装，体现一定的严肃性。

2、语言文明、言辞得当

与学生、老师和外方相关人员沟通，用语平和，不讲脏话，粗话。

见到带队老师主动打招呼，与带队老师多交流，礼貌用语。

跟学生交流，耐心细致，不得大声吼叫。

3、纪律严明、工作有序

不得迟到、早退、擅自脱团，不得私自调团。

各项工作按照既定流程，及时、准确完成。

尊重当地法规、风土民俗，杜绝引导学生违反法律法规。

禁止在学生老师面前抽烟饮酒，嬉戏打闹。

禁止在学生老师面前讨论政治、意识形态等话题，禁止发表任何有倾向性的言论，禁止讨论学生和老师个人私事。

遇事沉着冷静，不得抱怨或发脾气，不确定或拿不定的事情及时请教同事或汇报领导，不要擅自处理，对于未知的事情不要信口开河，乱做承诺。

行程中有调整的地方，先与带队老师沟通，特别是定制团组，尊重带队老师的管理意见。如有意见不同的地方，避免与老师争论，协商处理。

学会委婉并专业的拒绝学生和老师不合理的要求。

4、提前调研、先知先行

提前了解团组课程主题、学生组成和带队老师信息。

提前查看课程内容和行程安排，及时发现不合理、不合规或不符合简章宣传的内容，上报调整。

提前地图查阅住宿酒店的位置，了解酒店距离机场、学校、地铁站的距离，了解周班的餐厅、便利店等。

提前一天准备第二天的行程安排，了解各项必备事项，提前通知学生。

提前联系司机，确认接驳地点和时间，提前打开地图导航，关注大巴实时路线。

5、个人物品、准备充分

证件、现金和银行卡随身携带。

电脑、充电宝、相机和备用手机（电话卡）。

谷歌地图和当地打车软件。

团组名单、分房表、日程表、租车表打印（文件夹）

口罩、药物等。

二、出国（境）任务执行规范

1、领队准备工作内容

1.1 日程表

制作面向学生/随团老师的项目日程表，需统一格式标准，去除无需公开的信息，并转为 PDF 格式。

确定外方大学、参访机构、实训企业、租车公司的联系人，并加入对应群中，并在项目期间保持沟通。如参访需要出示预约单，需提前打印好。

1.2 租车表及日常注意事项。

提前用谷歌/高德地图搜索路线，预留较为充足的时间以免堵车情况发生，有条件的情况下，提前踩点。

接送机大巴，应提前统计需要乘坐大巴的学生信息、航班号，并确定人数。如学生人数较多，可能需要安排两辆大巴，以免行李放不下，具体可与大巴公司沟通确定。

接送机大巴，通常以大部队去程航班降落时间、返程起飞时间为接送机时间参考标准。建立班级群后可设置在线表格统计学生航班信息，一般情况下按照大部队航班进行接送机，如有特殊情况，需根据学生航班情况进行适当调整。

1.3 分房表

注意 Google 学员表中项目组是否备注了同住人要求信息，如无的话，尽量同一小组的同性别学生分配在一间房，以便小组作业讨论。

切忌男女混住，严厉拒绝要求同房间的情侣。

如分房表发出后，学生提出要换同住人，在酒店/学院宿舍允许的情况下可以调整分房表。或是建立班级群后，设置在线表格让学生自己进行同住人填写，此时也可同步收集一些其他未全的信息。

发给学生和随团老师的分房表，应删除不必要的隐私信息，如生日、证件号等，并转成 PDF 格式后进行发送。

1.4 分组表

除学校有特殊要求外，应根据学生所属学校、就读专业、当前年级、性别等因素进行平均分组，需尽量避免同一学校、同一专业、同一年级、同一性别的学生都在同一组，以免学生质疑结业比赛的公平公正性。

发送给外方学校的分组表，应严格按照对方要求的模板进行制作，并确保信息的正确性、格式的美观及同一。

每一小组可指定一位学生作为小组长，协助领队老师进行小组管理，如指定的小组长有困难无法胜任，可在小组群内自行沟通确定新的小组长。

发给学生和随团老师的分组表，应删除不必要的隐私信息，如生日、证件号等，并转成 PDF 格式后进行发送。

1.5 购买保险

出行前购买领队本人、学生及随团老师的境外保险，如领队本人连续带多个团，则购买时长可以从第一个团的出发日到最后一个团的回国日为止。

应对保险的理赔内容有一定了解，如遇到学生航班延误、急诊就医等情况，需告知学生项目结束后会协助他/她进行理赔，并及时在保险沟通群内告知对方工作人员大致情况，以便对方进行备案。

保存好投保时使用的表格，以便后续与保险公司结算保费。

1.6 发送行前指导邮件及微信建群

项目出行前 1 个月左右，需向班级内学生发送行前指导邮件，需提前与分公司、合作机构确定是否需要另外自行安排发送。

行前指导邮件内需包含日程表、分组表、（分房表、）酒店/学院宿舍信息、接送机时间地点等信息。

行前指导邮件中需包含班级群二维码，以供学生扫码入群，入群的学生需提醒改群昵称为组号及本人姓名，如第三组的王小明，群昵称应该为 G3 王小明。班级群需在 3 日内拉齐所有学生。

班级群建立完毕后，可于群内使用在线表格统计学生的分房信息、航班信息。并可再次于群内发送项目日程表 PDF，让学生提前了解行程，但同时需向学生强调，最终日程安排将以领队老师在微信群内每日通知的为准。

项目出发前，应在班级微信群内与学生积极互动，让学生产生信任感，需多次重复提醒学生在境外务必保管好自己的贵重物品及证件。

1.7 证书打印纸及封皮

如项目需要我们准备好证书打印纸及证书封皮，应提前准备好带往项目目的地，并于结业前 1-2 天进行打印、封装。

1.8 随团老师

项目组将于学生名单确定后建立每个班级的分表，最下方会写明此班级随团老师的信息，领队应于项目开始前 1 个月左右主动联系随团老师进行自我介绍，并加上微信。

加上随团老师微信后，应向其发送行前指南文档，包括日程表、分组表、酒店/学院宿舍信息等，并与老师确定其航班信息，并告知接机集合时间及地点。

需提醒老师其应提前准备的物品，如外币、交通卡、电话卡、转接器等。

需将日程表、分组表等表格打印成纸质版，放入公司环保袋内，和老师会面后现场交给老师。

1.9 大部队航班、出行注意事项及接机

应提前准备好接机人员名单，内含学生联系方式、紧急联系人电话、票号等信息。

应提前准备好大部队航班学员的名单、票号，电子客票行程单，以免学生在值机时出现问题。

应提前做好入关入境卡模板，出行前于班级群内发送给学生，并提醒其保存在手机相册中，以便后续参照填写。

应提前告知学生大部队航班信息、接机时间及地点。

应告知学生提前至少 3 小时前往机场进行值机，以免航班出现超售等情况，督促学生不要沉浸于机场购物而误了飞机（案例：IC 学生因退税购物误了飞机）。如果有转机，督促学生转机时要实时关注变更登机口、提前在登机口等。

如学生在机场时遇到突发情况，且领队本人无法很好地解决，应及时联系机票组同事进行协助。

应提前告知学生自行前往酒店/学院宿舍的路线建议、是否需要提前准备好零钱或交通卡及酒店/学院宿舍最早办理入住时间，需确定如学生早于入住时间抵达酒店/学院宿舍，是否可以先办理行李暂存。

应提前告诉学生保存并保管好入境证明，如入境港澳地区时的入境小纸条。

应提前告知学生航班顺利降落后，向家长报平安，以免家长担心。

2、领队带团工作内容

2.1 大巴相关

收到租车公司发出的第二天大巴信息后及时核对确认，如有问题尽快告知租车公司进行更正。如时间较晚还未收到第二天的大巴信息，则需及时联系对接人询问情况。

每段行程出发前 10-15 分钟致电司机，确定上车时间和地点，并询问其预计到达的时间。

每段行程，无论自己是否熟悉，在开车前均应与司机确认目的地，并同步开始手机导航，如发现路线严重偏离，应在司机等红灯时或确保安全的情况下进行询问。

2.2 照片、视频相关

开学典礼、上课场景、小组讨论、学生演讲、 师生合影、标志建筑、企业实训或参访合影、结业比赛、颁发证书（个人照，画面中不要有闲杂人员、桌上不要有杂物）等场景均需拍照，在开学典礼、标志建筑、企业实训、结业比赛时，需集合学生和随团老师，与外方相关到场人员进行合影。

合影时应安排好学生的高低站位，外方人员在中间，随团老师在两侧。拍照时需尽量多角度拍摄，避免反光问题。

合影时应选择带有学校 LOGO、项目信息布幕的地点作为背景。

学生发言、结业比赛、教授小段发言等场景可酌情录制一段视频，展现学生风采。

2.3 材料收集相关

应收集课程讲义、课程大纲、结业课题、教授信息、教授照片等材料，以便后续更新项目信息。如能与授课老师、工作人员互换名片则更佳。

应在结业比赛后收集每个小组的 PPT、结业证书照片、推荐信照片、最佳小组成员名单信息，以便提供给相关学院。

应提前告知学生需在结业汇报后提交项目感言，如学校无特殊要求，一般学生感言应为 1000 字中文，图文并茂，并以【项目名称_所属大学_学生姓名_项目感言】命名的 word 版本，如【香港大学创意传媒_四川大学_王小明_项目感言.doc】。可以让小组组长收齐组内学员感言后统一发给领队。

2.4 酒店/学院宿舍相关

学生抵达酒店/学院宿舍入住后，需在班级微信群内告知学生酒店/学院宿舍的各种设置信息，如 WIFI、洗衣、烘干机、卫浴等。

需提前确定酒店/学院宿舍是否含早，如含早，需在班级微信群内告知学生用餐地点及用餐时间范围。

提前与酒店前台沟通设定第二天早晨的叫早服务时间，并向酒店前台索取学生最终的分房情况及房号表格。

需在班级微信群内告知酒店附近的超市或便利店，以便学生购买生活用品及食品。

需在班级微信群内告知酒店附近的找换店或 ATM 机，以便学生取现。

如酒店附近有适合用餐的地点，也可推荐给学生。

获取学生对住宿和早餐（如有）的反馈，并及时和酒店反应与调整，包括但不限于卫生情况、早餐品类等。

2.5 通知相关

每天行程结束后，晚上在班级微信群中需通知次日的行程，需编辑得有条理，几点用餐，几点酒店大堂集合，上午去哪儿做什么，下午去哪儿做什么，是否需要带电脑。所去的参访是否需要带证件、是否需要准备好零钱寄存物品，第二天的天气情况，建议着装、是否需要带伞等。

需和学生强调每段行程的集合的时间、地点，严肃告知学生务必不可迟到，迟到的后果是什么，是否需要自己前往目的地等。

若项目行程有导游，提前一天晚上需确认已下事项：1 明天的导游几点在哪里等我们、2 明天导游的安排、3 司机明早接我们的时间。需要先跟导游确认行程再跟司机确定时间。

学生在学校食堂用餐前，需提前确定食堂地点及每餐人均价格、点餐方式，是否需要使用专用点餐 APP，是否可以使用支付宝微信或刷卡等。如所在学校需要食堂就餐卡，则应提前向外方学校对接人领取。

到达食堂后，在学生分散前，通知就餐后集合时间、地点。学生就餐时，应利用空挡进行提前踩点上课教室，以避免带着学生走冤枉路。

结业汇报前，需提醒学生将准备好的 PPT 和其他材料存到 U 盘中，叮嘱学生检查规范使用 U 盘打开结业 PPT 时的展示路径。

2.6 晚上活动、周末游览相关

如领队组织团体活动，如景点游览等，不可随意由于领队本人原因临时取消。需与学生提前约定好集合时间地点、过时不候。

领队应提前踩点，避免走错路，并在活动结束后统一带学生回酒店。如学生想自己回酒店，领队需告知学生回去的路线及提醒学生不可太晚回。

如领队组织了团体活动，务必在保证学生安全的前提下开展。

2.7 校园参访、学生大使分享相关

需在校园参访前一天与对应校园学生大使联系，确定对方安排的大使人数、集合时间及地点、最终结束时把学生带回的时间、地点。并与其确认校园参访的流程路线及时长，需保证路线合理、时长合适。

需与学生大使明确什么是不该说的内容。

需提醒学生大使，在校园游览开始前，需在学校校徽或标志性建筑前进行大合影（学生大使一起参与），在校园游览结束前留出一定时间带学生去学校的纪念品商店。

需提醒学生大使，分享中不要体现罗客或合作方信息，尽量热情一点，但不要过度表现。

海外紧急预案

1、航变处理预案

①值机柜台无法查到学生信息

领队随身携带学生订票票号文件，告知值机柜台按票号查询。

②机票超售

告知学生通过航司官网、致电航司客服等方式提前一晚值机占座；

当日早上提前 3 小时以上至机场抢先值机。

③航班延误

提前用航班查询软件关注将乘坐航班的前序航班及前前序航班状态；

提前 3 小时以上到机场等待通知；

如确定延误：1. 预计延误时长在 5 小时内，无法更换其他航班，则在机场等待至航班到达，乘坐原航班；2. 预计延误时间较长，联系航司更换同航司其他相近时间航班或要求航司安排其友好航司的相近航班；3. 预计延误时间较长、当天无法正常出发，且航司无法安排当日其他航班，则根据延误原因决定是否要求航司承担当日住宿费用，尽可能为学生争取更多权益；—延误超过一定时间（以实际保险条款为准），则要求航司开具延误证明，指导学生进行保险理赔。

2、航班取消

①除原订航班外，当日仍有其他航班正常飞行：

联系原航司确认是否可以免费更换至其友好航司当日正常起飞的航班；

如原航司无法为学生更换到其他可飞航班：①退票损失高于滞留将产生的费用：要求航司安排其第二日最早起飞航班，并根据延误原因决定是否要求航司承担当日住宿费用，尽可能为学生争取更多权益：②退票损失低于滞留将产生的费用：将原机票退票处理，重新购买当日可飞航班机票，并根据延误原因决定是否要求航司承担购票差价，尽可能为学生争取更多权益：开具航班延误 / 取消证明，按实际保险条款指导学生申请理赔。

②当日所有航班停飞

到原航司柜台要求为学生更换最早可飞航班；

开具航班延误 / 取消证明，按实际保险条款指导学生申请理赔；

帮助学生整理机场附近酒店信息，协助预订机场周边酒店（住宿费学生自理）；

要求学生第二日尽早赶到机场柜台，抢先办理值机手续。

3、学生突发情况及预案

①学生护照丢失

领队将在第一时间协助学生寻回护照；

若寻找无果，则带领学生至大使馆办理临时旅游证件（若因办理临时证件的时间需要，导致学生在项目结束后必须滞后原定离开时间留在国（境）外，则因此导致的相关食宿和其他费用由学生自行承担）。

②学生身体不适

轻微感冒：领队将准备用于感冒、发热等的常用药品供学生使用；

重感冒或其他非日常不适：领队将第一时间带学生至公立医院就医，学生需先垫付医疗费用，保留相关票据，领队将指导并协助学生进行保险理赔。

③物品丢失或者银行卡盗刷

若学生物品丢失，领队将第一时间带领学生至疑似丢失地点寻找，如寻找无果，则帮助学生进行报警处理，求助当地警方；

若学生银行卡被吞卡或被盗刷，领队将协助学生第一时间致电国内银行客服冻结相关银行卡并作报警处理。

④行前指导

出团前领队将为学生发送目的地行前指导文件，涵盖：

⑤纪律方面：

遵守国外法律法规；

远离三股异端势力（宗教极端、民族分裂、暴力恐怖）；

远离奇装异服者；

远离政治狂热、宗教狂热者；

对于遇到的反党、分裂国家言论，不参与、不附和、不冲突；

对各类传单或集会时间不好奇、不围观；

远离酒吧、集会、游行等人员聚集区；

外出结伴同行，不与外籍人士谈论政治；

误入极端主义网站，勿透露个人隐私信息，如护照号、手机号、身份证号等。

⑥文化隐私：

个人隐私：未经允许不能拍摄他人；

公众场合礼节：电梯的立与行规则、交通工具内禁止饮食等；

宗教信仰：尊重各人宗教信仰，进入不同宗教建筑需遵守其进入规则；

版权保护：不携带盗版软件光碟出入境。

⑦学生脱团

如果学生私自脱团，领队会第一时间联系学生并将其找回，同时对其强调严禁脱团擅自行动；

若学生要求脱团，领队将联系其家长告知情况并与学生签署脱团协议书，学生需自负脱团期间的安全责任。

⑧学生滞留

领队将安排机场接送机大巴，督促每位同学按团组统一时间出入境，不允许学生私自滞留，要求学生按团组时间返回国（境）内：若学生在签证有效期内有滞留需求，则领队将联系其家长告知情况并与学生签署脱团协议书，学生需自负滞留期间的安全责任及因滞留导致的食宿及等其他花费。

⑨学生行李延误

若因转机而导致学生行李未按最终航班时间到达机场，则领队将协助学生与机场地勤交涉，告知机场地勤行李编号并委托其查询行李状况，登记学生个人信息，待行李到达后，机场将安排相关人员统一派送至学生的预留地址；

学生可保留因行李延误而产生的必要生活用品购买的支出票据，按实际保险条款或可向保险公司申请理赔。

往期典型案例查证参考

案例 1 报名参加项目后退出

张同学报名参加暑期访学项目，由项目组统一预定了国际机票。项目组已于出票前明确告知该同学，出票后因个人原因退出项目，相关费用不能退还。该同学行前一天提出退出该项目，项目组为其办理了退票手续。但是所有因此产生的费用由学生自行承担。

提示：学生报名参加出国（境）项目需妥善安排项目实施期间的个人事务，确保自己能按时参加项目。如在报名参加某项目后退出，学生需根据协议承担因为退出项目所产生的损失，包含但不限于退票费、项目费、住宿费和交通费等相关费用。

案例 2 从非正规渠道购买机票被骗

某同学报名参加赴英国短期交流团组。该同学向项目组提出有朋友在航空公司，可购买特价机票。当时项目组经过正规渠道询到的价格为约 8000 元（往返），而该同学通过某网站可以拿到 4000 元（往返）的价格。为保护学生利益，项目组要求该同学提供所购买机票的票号。对方表示不能提供，后经过调查证实该网站为非法网站。

提示：学生在参加由学校组织的出国（境）交流团组时，需尽量遵循“团进团出”原则。如同学希望自行购买机票，需要在统计机票意向时向项目组提出。同学们切勿轻信网上所谓“特价”机票促销活动，防止上当受骗。

案例 3 提供不合格签证材料导致签证被拒

某同学参加赴加拿大团组，签证公司要求提供父母工作单位的营业执照等相关材料。该同学嫌麻烦，开具了虚假的父母工作单位信息，签证时被使馆发现后被拒签。

提示：学生参加访学项目，由于都是学习性质，项目内容都是项目组与境外合作学校共同定制，在各国使领馆处有较好口碑，且项目组提供专业签证服务，因此过签率较高。但是部分同学未按照签证机构的要求提供签证材料，导致签证被拒。

案例 4 携带非法物品被遣返

某高校赴美访问学者，带了 20 瓶中药冲剂到美国，入关时被美国海关查获后遭到遣返并罚五年不得入境。

提示：各个海关国家从公众健康、公众安全和保护环境等角度出发，对携带入境物品，有着非常严格的规定。一般说来，未经处理的动植物产品，如腊肉、香肠、散装茶叶、中药制剂、食品等，不得携带入境。如果确需携带药品等，一定要向海关如实申报并携带医生处方。在外学习交流期间不得涉及国家政治、军事、经济和科技秘密，应维护国家和学校的知识产权。

案例 5 航班中转误机

某高校师生参加赴英国交流项目，购买了从成都飞往伦敦，再从伦敦飞往第三地的航班，中间转机时间约 4 小时，符合一般转机时间的要求。从成都到伦敦的航班按时抵达伦敦希思罗机场，该团组根据登机牌上标明的登机口等待下一个航班。但是机场临时更改登机口，而团组师生未听到机场通知导致该团组未能赶上下一个航班，不得不在机场住宿一晚后，重新买票乘机，因此所造成的损失不得不由带队老师及学生共同承担。

提示：国际航班在有转机的情况下，特别注意登记牌上所标明的航站楼及登机口，并随时留意机场的广播及电子显示屏实时通知，并随时留意机场的广播及电子显示屏实时通知，掌握航班动态，避免误机。一旦发现误机，带队老师应立即联系相关项目老师，并积极与机场协调改签下一个航班。

案例 6 航班取消

某高校赴美团组，需在亚特兰大转往第三地。航班抵达亚特兰大后却被告知因为天气原因下一班航班被取消。经带队老师及项目负责人与航空公司协调，该团组历时 3 天，分乘 5 个航班抵达目的地。

提示： 在境外航班延误和取消等事件常有发生。大多数国家规定，因为非航空公司的原因，比如天气、突发事件机场关闭、空中管制等造成的航班延误或取消，航空公司一律不承担责任。在境外遭遇此类情况时，一定要保持冷静，立刻联系购买机票的航空代理及国际处项目负责人，请他们与航空公司协调。同时带队老师应该积极与机场方联系，同学积极配合带队

老师，争取尽快改签至下一个航班。如果乘客在机场柜台和候机厅等大声吵闹，甚至冲击安检区、煽动闹事等，将会被取消登机资格，情节严重者将追究其法律责任。

案例 7 航空公司罢工导致航班取消

某高校赴法团组，突遇法航罢工，导致航班被临时取消。项目组第一时间与法航以及国内机票代理商联系，改签合适的航班，保证了出访顺利进行。并与航空公司联系索赔，获得了一定的经济补偿。

提示： 如遇航空公司罢工导致航班取消或延误，应尽快联系位于机场的航空公司或国内购买机票的代理商，办理退改签，如没有合适的航班衔接，可找航空公司寻求其他的交通方式，如火车等。如有需要可请航空公司协助安排餐食或住宿等，并保留好相关票据等材料，向航空公司和保险公司办理索赔。

案例 8 护照丢失

某同学参加赴日本某交流团，因粗心大意丢失了护照。由于该团组三天后即将返回，带队老师立即向当地警方报案，请当地警方出具护照丢失证明，并在当地中国领事馆补办了旅行证明，最后该学生得以成功回国，但是却因此缺席了最后几天的项目活动。

提示：出境前需要将相关身份证明先做好备份，并随身带上复印件。建议将身份证、护照首页和签证页、户口本和机票行程单拍照，备一份在手机及电邮中，以备不时之需；在境外随身带护照复印件即可，只有住店和乘飞机时才需要使用原件。在国外丢失护照时，可向驻外中国使领馆申请补办护照或办理旅行证明。补办护照需要 15 个工作日，办理旅行证需 4 个工作日（加急只需 2 个工作日）。但是旅行证明只能做回国使用，不允许前往第三国。

案例 9 托运行李丢失

某高校赴英国团组乘坐国外某航空公司飞机回国时，发现一件行李丢失。项目组积极帮助联系刚空公司及保险机构，2 月后行李找到，但是行李箱中重要物件丢失。

提示：学生抵达目的地后，若行李未同机抵达，应先找终点机场的行李查询台咨询及申报。查询时，需要出示行李票、登机牌以及护照等证件。正常情况下航空公司的系统可以查询到乘客的行李去向，并在找到行李后送到指定的地点。如果丢失或延误时间较久，则乘客需要在 21 日内（从行李交付收件人之日起算；损坏不得超过七天）联系当地的航空公司办事处，否则视乘客自动放弃权利。项目组会为同学购买境外保险，如出现行李丢失，可要求保险公司根据相关规定做适当赔偿。

案例 10 境外租车导致人员伤亡

某高校赴美团组团员利用周末租车自驾游；长期留学人员确实需要租车时，需加强防范意识，遵守当地交通规划，维护自身安全；应了解当地交通规则和交通标志；购买意外伤害保险。交通事故发生后，应保持镇定，尽量进行自救，并迅速寻求救援。如果人员伤亡等严重情况，请尽快与家人、学校相关部门和中国驻当地的使领馆联系。

案例 11 不遵守交通规则导致受伤

某学生在境外闯红灯横穿马路时，被汽车撞伤。由于学生违反交通规则在先，根据当地法律规定，该学生为交通事故负全责，且不能获得赔偿。

提示：在境外学习或者旅游时，需要了解并遵守当地交通规则；在英国、新加坡和澳大利亚等国家，车辆需靠左行驶，穿越马路时请注意来车方向与国内相反；行走或穿越马路时，应仔细查看交通标志，尽量使用人行道、桥或地道；骑自行车时，应使用非机动车道。夜间汽车应加倍小心，所骑车辆须装有照明、反光或频闪装置。

案例 12 境外突发疾病

某同学在国外参加短期交流项目期间，突然耳鸣血压升高，并伴有呼吸困难等症状。带队老师随即询问其日常身体状况及常规服用药物，并试图联系国内父母。但由于时差原因未能及时联系到父母及学生所在学院。带队老师随即通知当地急诊医生上门诊治，学生病情缓解，继续完成后续交流活动。

提示：参团学生应了解自己身体状况，如血型、既往病史、长期惯用药物、过敏药物等，并告知带队老师及项目负责人；按照学校相关规定，患有部分不宜旅行的疾病的学生，建议不参加出国（境）项目。如执意参加，或者隐瞒自己既往病史者，

发生意外责任自负。项目组有权要求参团人员出示医院开具的、证明其身体状况适合参加项目的材料。项目组已为每位参加项目的学生购买境外保险，在境外突发疾病时应尽快就医，并保留好所有票据。

案例 13 境外医疗

某同学出国学习期间，突发眼疾，眼睛红肿流脓，经咨询驻地就近诊所，得知急诊费用高昂，其父母担心费用等问题拒绝就医。

提示：项目组为参加出国（境）交流项目的学生购买境外人身保险，以方便在境外突发疾病就诊使用，切勿因为“境外看病费用昂贵”而贻误病情。境外就诊后，携带相关单据、保单返校后交由保险公司进行费用的报销事宜。

案例 14 银行卡盗刷

某学生在境外交流期间，父母收到银行短信提示其信用卡在境外有巨额消费。父母马上拨打银行服务电话，得知该项消费为预授权，并冻结了该银行卡。几天后银行回复，该笔消费已被确认，客户遭受巨额损失。

提示：信用卡盗刷是个世界性难题。一旦发生，解决起来非常困难。目前我们国家的信用卡的盗刷处理机制还不完善，各家银行在处理这个问题时，主要看持卡人是否报案，是否有不在场证据，是否凭密码消费等。据了解，国内信用卡消费时可以选择设置密码，但在国外，仅凭持卡人签名即可进行消费，不少网站仅凭信用卡卡号和有效期就可以消费，更增加了信用卡的安全隐患，给犯罪分子可乘之机。发现信用卡被盗刷后，应该第一时间致电银行客服，对卡片进行冻结，同时到公安机关报警，如果被异地盗刷，可立即到附近有摄像头的 ATM 机或银行取款，证实银行卡在自己手上。事实上，盗刷引起的纠纷案中，由于犯罪分子往往未被抓获，银行和持卡人双方均不承认自己存在过错，不愿承担对己方不利的法律后果。因此如发生卡内现金疑似被盗刷情况，及时报警可以成为一个非常重要的异地盗刷举证。

案例 15 随身携带大量现金被盗

学生张某报名参加了某短期出国团组。为消费方便，在国内兑换了大量外币现金随身携带。在国外被当地犯罪分子盯上，随身携带的大量外币现金被盗。

提示：由于中国公民习惯现金消费，出境时往往随身携带大量现金，目前已成为境外小偷和抢匪的目标。建议消费时尽量刷卡，少带现金。另外，根据国家外汇管理局和海关总署联合制定的《携带外币现钞出入境管理暂行办法》的规定，出境时每人携带人民币现金不能超过 2 万元，或 5000 美元等值外币现金。超出者应向外汇制定银行申领《携带证》，并向海关申报，否则会被没收并处以罚款。项目组建议同学出境尽量携带不超过 1000 美元的等额现金。

案例 16 信息泄露，导致网络诈骗

某同学参加学校组织的短期出国项目，赴英国某大学进行为期 3 周的课程学习。在英期间，该同学使用交友平台不慎，泄露重要个人信息，导致不法分子利用国内外时差，通过网络视频等手段，使该生在国内父母误认为自己的孩子在参与项目期间还需补交所谓“项目费”，导致巨额经济损失，无法追偿。

提示：在海外学习交流期间，学生须随时与父母保持联系，让父母及时得知自己的安全状况；慎用网络，切勿轻信他人，泄露重要个人信息，让不法分子有机可乘，造成无法弥补的损失；家人如遇异常情况，应首先联系自己的孩子或学校国际处以及所在学院负责人，核实情况，切勿掉以轻心，上当受骗。

案例 17 脱团单独行动受到处罚

学生王某参加赴美国短期交流项目。在境外私自脱团会晤当地亲友，且夜不归宿，也未告知带队老师。

提示：学生在海外学习交流期间，须严格按照项目组及学校的要求，听从带队老师、项目负责人或境外接待大学的安排，不允许脱团单独会亲访友、夜不归宿，无报备外出等性外。

案例 18 深夜大声嬉闹被投诉

某高校赴香港某团组，晚上 11 点后在宾馆房间大声嬉闹，引发隔壁房客投诉，导致双方冲突。经过项目组协调沟通，学生承诺不再大声吵闹后酒店不追究责任。

提示：在出国（境）交流期间，需遵守当地法律法规和民风民俗，不高声喧哗，不插队，不违反交通规则等，以展示中国大学生的良好形象。出现纠纷时，尽量向对方解释，并向带队老师汇报。

案例 19 未完成学习计划受到处罚

张同学参加赴澳大利亚短期交流。在澳洲期间，该同学多次缺席团组统一安排的学习活动，拒不完成学习任务，经带队老师提醒仍不改正。由于出勤率较低，境外高校取消了该同学的结业证书。

提示：学生在参加境外游学项目时，需严格遵守团组纪律，按时参加团组安排的集体活动，并完成对方学校和老师布置的学习任务，才可以拿到结业证书。

案例 20 签证出签之前购买机票导致费用损失

某同学参加美国短期交流项目，且未跟随项目组统一购买机票，在取得签证结果之前就支付了机票全款并出票。而后因被拒签而无法参加该项目的活动，损失了全部机票费用。

提示：签证是否过签，受到多种因素影响，如是否提供真实材料、语言能力、经济状况等。购买机票时一定明确退改签规定，并注意避免在获得签证之前购买机票。

案例 21 寄宿家庭被盗

某高校赴英国学生交流团组，学生寄宿家庭被盗，行李箱被翻，学生本人损失现金、单反相机等贵重品共计人民币约 20000 元。项目组与外方高校相关负责人及时联系，向当地警方报案，警方立案并进行调查，但最终未能找回学生被盗物品。

提示：建议学生赴海外学习期间尽量避免携带大量现金及贵重物品。贵重物品应放在有安全措施的箱子或柜子中。发生被盗事故需及时向警方报案，并积极配合调查。

案例 22 帮助陌生人托运行李被扣留

某高校赴法国团组的张同学在办理回国乘机手续时，一位陌生女性自称与他搭乘同一航班，并表示自己因为购物太多，导致行李件数超过免费托运数量，请求该同学帮忙代为托运行李。张同学出于好心答应了帮助这名陌生女性托运行李。在登机过程中，张同学帮忙托运的行李被查出藏有违禁品，行李被机场安全人员带走，张同学也因此被取消了登机资格并受到了相应处罚。

提示：根据《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》规定：利用客票交运或者捎带非旅客本人行李物品的，由民航公安机关依法给予警告，没收或者扣留非法所得、非法携带物品，处以罚款，若严重构成犯罪的，依法追究刑事责任。因此，禁止乘机时帮助陌生人托运行李。

案例 23 留学压力较大出现心理问题

陈同学成功申请赴美国访学一学期。赴美期间，陈同学在努力适应海外学习的同时，还要学会独立生活。两个月后，陈同学感觉压力很大，一直无法适应海外的学习生活，并难以找到倾诉对象，出现了长时间失眠、感到孤独无助、容易情绪失控的现象。陈同学父母和学校负责老师取得联系，根据陈同学的情况，负责老师与外方院校沟通，办理了回国手续。回国后经医院诊断，陈同学有轻度抑郁，办理休学，回家静养。

提示：由于海外环境陌生，文化差异较大，留学生活对独立生活能力要求较高，存在一定语言交流问题，留学期间容易出现一些异常心理情况。留学海外的同学应保持与家人、朋友的沟通和交流。若出现心理问题，应及时就诊，并通知家属和国内外院校，及时办理回国手续。严重者，家属要及时赴国外陪同当事人，项目组协助学生办理回国手续。

案例 24 留学期间未选课导致被遣返回国

刘同学成功申请赴美国访学一年，按照学校毕业要求，刘同学在访学的第一学期就将全部学分修完。刘同学在第二学期根据外方院校教授建议，继续修读《Independent Study》课程，但由于在美方学校教务系统中该门课程的选课时间为第一学期，美国移民局根据规定，终止了刘同学以F1签证身份继续在美学习，要求刘同学在15天内离开美国。

提示：不同国家移民局对留学生签证有不同要求，除了取得签证外，留学生还需充分学习留学国家的各项规定。做好学习计划，按照计划进行学习。

案例25 私自于中转城市离团导致航班滞留

张同学在参加赴加拿大短期团组回国时，根据所乘航班的规定，该航班由加拿大温哥华起飞经停沈阳飞往上海，乘客托运行李只允许直挂上海，经停沈阳期间不允许任何人提取托运行李，据此，项目组要求学生统一返回上海后散团。该同学在未告知带队老师的情况下，私自在沈阳离团回家，并嘱托同行其他同学代他在上海机场提取以张同学个人名义托运的行李。该同学的行为导致该航班在沈阳机场经停时，因行李数量与乘机人数不相符合无法起飞。经过长达三小时的排查，最终找出了该同学遗留在飞机上的行李，所有搭乘该航班的人员也因此滞留机场，严重影响机场的正常运作及他人的行程安排。

提示：根据《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》规定，起飞前工作人员必须核对乘机人和行李，对已办理登记手续而未登记的旅客行李，不得装入或者留在飞机内。不同航班对于中转城市提取行李的要求各不相同，乘机前务必了解清楚航空公司的要求，严格按照规定执行。

案例26 从中转城市乘坐航班导致未能成功登记

唐同学参加赴美国短期团组，项目统一购买的航班从上海出发，在广州中转后飞往美国洛杉矶。因航空公司规定该国际行程只能从上海登机，未乘坐上海到广州段的乘客无法从广州登机。该学生以放假回家为理由，不听带队老师劝阻，执意从广州登机。出发当天在广州机场，工作人员根据规定拒绝给唐同学办理登机手续，该同学最终未能如愿参与该短期团组，并因此损失了项目费及机票费用。

提示：航空公司对于国际航班的中转城市是否能够登机的要求各不相同，根据飞机容量和运营成本等因素，可能出现中转城市无法登机或者从中转城市起飞的国际机票比原机票更加昂贵等情况。项目组为学生购买机票前会考虑团组中大部分学生的情况，综合各种因素确定机票方案。学生乘机前务必了解清楚所购机票的具体要求，严格按照规定执行。

中国部分驻外使领馆联系方式

外交部领事司联系方式

电话：010-65963500（办公时间）

010-65964020（办公时间）

传真：010-65963509

010-65964094

地址：北京市朝阳门南大街 2 号

邮编：100701

驻泰国大使馆

电话：0066-2-2457044

传真：0066-2-2468247

电子邮箱：chinaemb_th@mfa.gov.cn

驻清迈大使馆

电话：0066-53-276125

传真：0066-53-274614

驻马来西亚大使馆

电话：00603-21411729，21447652，（012）3720197

传真：00603-21414552，21453924

驻以色列大使馆

总机：00972-3-5467277

手机：00972-52-8392699

驻大韩民国大使馆

电话：00822-7381038

传真：00822-738105

驻日本国大使馆

电话：0081-3-3403-3388

传真：0081-3-3403-3345

电子邮箱：INFO@CHINA-EMBASSY.OR.JP

驻新加坡大使馆

电话：0065-64712117 0065-64795345

传真：0065-6493250 0065-64795910

0065-64792353

电子邮箱：chinaemb_sg@mfa.gov.cn

驻瑞士联邦大使馆

电话：0041-31-3527333，

0041-31-3514593（领事部）
传真：0041-31-3514573
电子邮箱：CHINA-EMBASSY@BLUEWIN.CH

驻德意志联邦共和国大使馆
电话：0049-（030）27588529（领事保护、非法移民）
传真：0049-（030）27588520

驻加拿大大使馆
电话：001-613-7893434/7910511
传真：001-613-7891911/7891414
电子邮箱：chinaemb_ca@mfa.gov.cn

驻多伦多总领馆
电话：001-416-9647260
传真：001-416-3246468、3249013

驻温哥华总领馆
电话：001-604-7347492、7365188
传真：001-604-7370154、7364343

驻美利坚合众国大使馆
电话：001-202-4952266
传真：001-202-3282582
电子信箱：CHINAEMBASSY_US@FMPRC.GOV.CN

驻旧金山总领馆
电话：001-415-852-5900

驻洛杉矶总领馆
电话：001-213-8078088，8078011
传真：001-213-8078091

驻纽约总领馆
电话：001-212-2449456,001-212-2449392

驻休斯敦总领馆
电话：001-713-5201462,5219996
传真：001-713-5213064

驻芝加哥总领馆
电话：001-312-8030095
传真：001-312-8030110,8030105

驻澳大利亚大使馆

电话：0061-62734780

传真：0061-62735848

电子邮箱：chinaemb_au@mfa.gov.cn

驻墨尔本总领馆

电话：00613-98220604（签证）

98246450（办公室）

传真：0061-3-98220606

驻悉尼总领馆

电话：0061-2-85958002 0061-2-85958000

传真：0061-3-98220606

驻新西兰大使馆

电话：0064-4-4721382

传真：0064-4-4990419

电子邮箱：info@chinaembassy.org.nz

驻奥克兰总领馆

电话：0064-274-905381 274881836

传真：0064-9-5250733

安全措施及应急预案

一、安全预防措施

1. 外事纪律

- 遵守中国及所在国法律法规，维护国家形象，不参与政治敏感活动。
- 禁止携带违禁品（如中药制剂、未申报食品等），避免因海关问题被遣返。

2. 个人安全

- 保管好护照、现金及贵重物品，随身携带护照复印件及电子备份。
- 夜间避免单独外出，结伴同行，远离集会、游行等人员聚集区。

3. 财物安全

- 使用信用卡消费为主，随身现金不超过 1000 美元等值。
- 入住酒店后立即存放贵重物品于保险箱，警惕银行卡盗刷，发现异常立即冻结账户。

4. 健康防护

- 自备常用药品（感冒药、止泻药等），购买涵盖医疗、意外、行李延误的境外旅行保险。
- 突发疾病时优先就医，保留医疗票据，及时联系保险公司理赔。

5. 行前准备

- 确认机票、签证、保险无误，提前熟悉行程安排及当地交通规则。
- 携带转换插头、紧急联系人名单（含使领馆电话）、国际电话卡等必需品。

二、应急预案

1. 航班问题

- **延误/取消**：
  - 立即联系航空公司改签或退票，保留延误证明，协助学生申请保险理赔。
  - 若需滞留，协助预订机场附近酒店，提醒次日尽早值机。
- **行李丢失**：
  - 向机场申报登记，留存行李票及登机牌，跟踪查询进度。
  - 购买必要生活用品并保留票据，后续申请保险赔付。

2. 证件丢失

- **护照遗失**：
  - 立即报警并取得报案证明，联系中国驻外使领馆办理旅行证（1-2 工作日）。
  - 通知项目组调整行程，滞留费用由学生自理。

3. 突发疾病/受伤

- 轻症：提供备用药品，安排休息。
- 重症：立即送公立医院，垫付费用并保存票据，同步联系家属及保险公司。

4. 安全事件

- **抢劫/盗窃**：
  - 第一时间报警并联系使领馆，协助补办证件及冻结银行卡。
  - 提醒学生勿携带大量现金，避免显露贵重物品。
- **脱团/滞留**：
  - 严禁私自脱团，若学生坚持需签署《脱团协议》，明确安全责任自负。

5. 其他紧急情况

- **政治/宗教冲突**：保持中立，不围观、不参与，迅速撤离现场并上报。
- **文化纠纷**：尊重当地习俗，避免拍摄他人隐私或进入宗教场所不当行为。

三、关键联系人

- **外交部全球领事保护热线**　　：+86-10-12308（24 小时）
- **境外保险理赔**　　：保留保单号，出险后 72 小时内报备。
- **项目组紧急联络人**　　：（需填写具体联系人及电话）

行动原则

- **领队职责**　　：保持冷静，第一时间上报、协调资源，留存事件处理记录。
- **学生义务**　　：配合管理，遵守纪律，遇险立即联系领队或使领馆。