

香港旅遊業議會 領隊小錦囊

以下是領隊於帶領出境旅行團時常用的資訊：

1. [健康旅遊守則](#)
2. [疾病及創傷、身體各部份及藥物的中英文名稱](#)
3. [基本急救常識](#)
4. [外遊警示](#)
5. [旅行團意外緊急援助基金計劃](#)
6. [一般的保險索償程序](#)
7. 有用聯絡電話
 - 7.1 [香港境外辦事處](#)
 - 7.2 [香港中旅接待聯絡部辦事處 \(辦理回港證件\)](#)
 - 7.3 香港入境事務處「協助在外香港居民小組」24 小時服務熱線 (852) 1868
 - 7.4 香港旅遊業議會服務熱線 (852) 2969 8188
 - 7.5 旅遊業賠償基金管理委員會秘書處電話熱線 (852) 3151 7945

疾病及創傷、身體各部份及藥物的中英文名稱

旅客可能會於行程中受傷或患病，領隊應對有關詞彙有一定的認識，以向旅客提供協助。領隊或可到香港衛生署旅遊健康服務網址 (www.travelhealth.gov.hk) 的「旅遊相關疾病」搜尋更詳細的資訊。

一般疾病及創傷名稱			
1. Food Poisoning	食物中毒	2. Gingivitis	牙齦炎
3. Cholera	霍亂	4. Cariess	蛀牙
5. Dysentery	痢疾	6. Gum Bleeding	牙齦出血
7. Intestinal Colic	腸絞痛	8. Toothache	牙痛
9. Diarrhoea	腹瀉/肚瀉	10. Glossitis	舌炎(即舌頭發炎)
11. Vomiting / Throw up	嘔吐	12. Gum Swollen	牙齦腫脹
13. Myocardial Infarction	心肌梗塞	14. Tinnitus	耳鳴
15. Arrhythmia of Cordis	心律不齊	16. Earache and Ear Infection	耳痛和耳朵感染
17. Angina Pectoris	心絞痛	18. Glaucoma	青光眼
19. Heart Attack	心臟病猝發	20. Retinal Detachment	視網膜脫離
21. Tracheitis	氣管炎	22. Trachoma	沙眼
23. Tonsilitis	扁桃腺炎	24. Eye Infection	眼部發炎
25. Sore Throat	喉嚨痛	26. Keratitis	角膜炎
27. Gasping	氣喘	28. Fracture	骨折
29. Lymphadenitis	淋巴腺炎	30. Fracture of Bones in the Lower Leg	小腿骨折
31. Asthma	哮喘	32. Twisted Ankle	扭傷腳踝
33. Dengue Fever	登革熱	34. Dislocation	脫臼
35. Rigor	發冷	36. Sprain	扭傷
37. Fever	發燒	38. Syphilis	梅毒
39. Typhoid	傷寒	40. Sex Transferable Disease	性病
41. Influenza/Flu	感冒	42. Acute	急性
43. Common Cold	傷風	44. Chronic	慢性
45. Heatstroke	中暑	46. Itching	痕癢
47. Chills	發寒	48. Eczema	濕疹
49. Shock	休克	50. Tinea	癬
51. Dehydration	脫水/缺水	52. Piles	痔瘡
53. Coma (Unconscious)	昏迷(不清醒)	54. Measles	麻疹
55. Fainting	56. 昏厥	57. Cramp	抽筋
58. Dizziness	59. 頭暈	60. Muscle Cramps/Muscle Spasm (Cramps, Spasm)	肌肉痙攣,抽筋(痙攣,抽筋)
61. Headache	頭痛	62. Back Pain	背痛

63. Migraine	偏頭痛	64. Rheumatism	風濕
65. Rhinitis	鼻炎	66. Duodenal Ulcer	十二指腸潰瘍
67. Nose-Bleeding	流鼻血/鼻出血	68. Enteritis	腸炎
69. Sinusitis	鼻竇炎	70. Hernia	疝氣, 小腸氣
71. Running Nose	流鼻水	72. Appendicitis	盲腸炎
73. Stroke	中風	74. Abrasion	擦傷
75. Smallpox	天花	76. Arthritis	關節炎
77. Chickenpox	水痘	78. Burns	燒/灼傷
79. Diphtheria	白喉	80. Frostbite	凍傷
81. Tetanus	破傷風	82. Diabetes Mellitus	糖尿病
83. Stomachache	胃痛	84. Hypertension	高血壓
85. Acid Regurgitation	胃酸逆流	86. Hypotension	低血壓
87. Gastric Ulcer	胃潰瘍	88. Indigestion	消化不良
89. Down's Syndrome	唐氏綜合症	90. No Appetite	沒有食慾
91. Encephalitis	腦炎	92. Pulmonary Edema	肺水腫
93. German Measles	德國麻疹	94. Pneumonia	肺炎
95. Malaria	瘧疾	96. Atypical Pneumonia	非典型肺炎
97. Allergy	過敏症	98. Cirrhosis of Liver	肝硬化
99. Amnesia	健忘症, 記憶缺失症	100. Hepatitis	肝炎
101. Motion Sickness	暈動病(暈車 浪、暈船浪)	102. Renal Calculus	腎石
103. Sleep Apnea Syndrome	睡眠呼吸暫停/ 睡眠窒息症	104. Congenital	先天性
105. Hand-Foot-Mouth Disease	手足口病	106. Autism	自閉
107. Stab Wound	刀傷	108. Neurasthenia	神經衰弱
109. Contuse	打傷	110. Nausea	嘔心/作悶
111. Numbness	麻痺	112. Hematemesis	嘔血
113. Burn	燒傷	114. Shivering	顫抖
115. Muscle Strain	肌肉受傷		

身體各部份名稱			
1. 頭	Head	2. 心	Heart
3. 大腦	Cerebrum	4. 肝	Liver
5. 小腦	Cerebellum	6. 脾	Spleen
7. 頸	Neck	8. 肺	Lung
9. 大動脈	Aorta	10. 腎	Kidney
11. 大腸	Large Intestine	12. 胰	Pancreas
13. 小腸	Small Intestine	14. 腹	Abdomen (Belly)
15. 氣管	Trachea	16. 腰	Waist
17. 支氣管	Bronchus	18. 肩膀	Shoulder
19. 皮膚	Skin	20. 胸膛／胸部	Chest
21. 大腿	Thigh	22. 肘	Elbow
23. 小腿	Tibia/ Fibula	24. 盤骨	Pelvis

藥物名稱			
1. 藥的處方	Prescription	2. 阿司匹靈	Aspirin
3. 鎮定劑	Tranquilizer	4. 抗生素	Antibiotic
5. 盤尼西林 (抗生素一種)	Penicillin	6. 咳嗽藥片	Cough Lozenge
7. 退燒藥物	Antipyretic		

一般的保險索償程序

1. 索償注意之事項

已投保旅遊保險的旅客，如於旅途中因意外而引致損傷或損失，可向投保之保險公司索償。以下是一般有關索償需注意之事項：

a) 索償所需文件

i) 醫療費用

- 醫療收據正本（包括住院、門診及藥物）
- 醫療報告正本（主診醫生提供之疾病名稱/受傷性質）

ii) 人身意外

- 死亡證
- 醫療報告或驗屍報告
- 警局報告

iii) 行李

1) 行李失竊：

- 24 小時內報警及提供警局報告
- 有關損失物品之收據正本

2) 運送途中行李遺失：

- 24 小時內通知有關的運輸公司及提供報告
- 有關損失物品之收據正本

3) 行李損壞：

- 損壞物品的相片
- 有關損失之收據正本

iv) 行李延誤

- 有關運輸公司報告，須列明延誤日期、時間及原因
- 列明有關之額外費用及提供收據正本

v) 旅程取消 / 旅程受阻

- 受保人或其直系親屬之醫療報告
- 有關已付及不可退還費用之收據
- 旅遊文件正本（包括機票、火車證及酒店住宿證）
- 額外交通費用之收據

vi) 旅程延誤

- 有關運輸公司報告，須列明延誤日期、時間及原因

- 有關所乘交通工具之登機證或乘車證之正本
- vii) 個人錢財及旅遊證件
 - 24 小時內報警及提供警局報告
 - 因補領旅遊證件而滯留當地所引致之額外住宿及交通費之收據正本
- viii) 個人責任
 - 立即通知保險公司可能引致之索償
 - 受保人不可以未得到保險公司同意前作出任何責全承諾或達成任何和解協議
- b) 理賠結果

保險公司收到有關之索償申請，將作出審核，然後提供理賠結果：

 - (一) 作出賠償
 - (二) 拒絕賠償
- c) 常見拒賠原因
 - i) 有關證明文件不全
 - ii) 保單已經失效
 - iii) 除外責任 / 不保事項
 - iv) 超出契約條款保障範圍
 - v) 投保時故意隱瞞事實
 - vi) 非必要的醫療或其他費用

2. 如何處理客人於旅程中對旅遊保險之查詢

由於大多數的外遊領隊都不是註冊之保險代理或經紀，故當旅程中有客人提出有關旅遊保險內容及賠償的問題，建議領隊千萬不可承諾任何有關賠償的事宜，及回答任何假設性的賠償個案，因任何賠償事宜必須由有關之保險公司解答及處理。假如領隊承諾了賠償，而客人的個案並不合乎保障及索償條款，這可能引致客人向領隊或其所屬之旅行社追究，故此必須小心處理。