



马来西亚航空

客机失去联系

欧乐旅行援助时刻在您身边

3月8日凌晨，马来西亚航空公司一架波音777-200客机从吉隆坡飞往北京，计划6:30抵达北京首都国际机场，却在凌晨1:20分失去联系。机上载有239人，其中154名乘客为中国人。中国、马来西亚、越南、泰国、美国等都已派出搜救团队前往失联时所在海面。

欧乐旅行援助已在国内呼叫中心和相关境外机构开启应急程序，密切关注事件进展，时刻准备为有需的被保险人提供服务。

You travel, We care / 旅程有限，关爱无限

面对突然起来的意外，欧乐旅行援助工作人员建议，乘客家属和相关人员眼前务必处理好以下几件事情：

第一，要与国家政府和相关外事部门保持联系。

据国家海洋局网站，获悉航班失联后，中国海警指挥中心立即调派距客机可能出事海域最近的中国海警3411船前往。该船正全速赶赴相关海域，预计9日下午抵达。另马来西亚、越南、泰国、美国等都已派出搜救团队前往失联时所在海面。

乘客家属可以与如下部门保持沟通、联系，积极提供乘客的具体信息，密切关注事件进展。

中国驻马来西亚使馆领保协助电话：0060-123429829

中国驻越南使馆领保协助电话：0084-903474865

中国驻胡志明市总领馆领保协助电话：0084-908002226，0084-938882098，0084-1277156353。

外交部领事保护中心热线电话：0086-10-65964510，65963523。

You travel, We care / 旅程有限，关爱无限

第二，要与航空公司和民航有关部门保持联系。

第三，乘客家属要做好处理善后事宜的准备工作。

首先，整理好与乘客有关的信息，包括乘客的个人信息、起飞前的状态、落地后可能出现的情况、随身携带的财务和行李；

其次，做好家属动身前往事发地处理相关事宜的准备工作，包括交通食宿的安排、个人行李的整理、相关资料的准备。对于处理事故的家属成员的选定，应当尽量选择情绪稳定、身体健康、思想成熟的家属，同时最好具备对相关事故的处理经验，人数为2人最佳。家属到达事发地之后，及时与国家和民航部门的有关救援、应急小组保持联系，避免擅自行动，在遇到困难时，可以向有关救援、应急小组求助，例如，寻求帮忙解决交通和食宿等问题。

第四，和专业的法律人士、律师保持联系。失联航班属于国际航班，在事故处理上涉及国际法和多国法律，乘客家属可以先向有经验的专业律师进行咨询，了解相关的法律规定，应对事故的方法。

第五，对失联航班的相关信息，做好搜集和保存，及时了解搜索、救援工作的进展，等待事故的最终结果。不管该航班是出现损害、坠毁、伤残、死亡，都应当遵循国际法、国际公约、国际惯例和中国涉外法律中与此相关的规定来对事件进行处理，如果选择适用中国法律，那么必然可依照《中华人民共和国侵权责任法》及相关规定来对事件作出处理。

在您需要援助服务时，可随时通过拨打我们的24小时服务热线联系我们。

+86 10 8441 6500

您也可以选择通过邮件联系欧乐旅行援助：china@ervchina.com.

欧乐旅行援助（北京）有限公司全体与您一起为马航MH370航班乘客祈祷！