



“轻松意大利”旅游问答

一、博物馆和名胜古迹

1、参观意大利博物馆有没有优惠服务？

有。为促进意大利旅游，尤其在文化旅游方面，意大利各城市设立了众多优惠服务，并在几个大城市内推广“旅游优惠卡”。

举例如下：

- 罗马市政府和文化部与 ATAC (罗马交通运输公司) 合作推广的“罗马 PASS 卡”，为游客提供了交通费用优惠的方便，此优惠卡还包含景点门票费用，如参观博物馆、考古遗迹等景点可享受免费。
- 威尼斯的“威尼斯卡”，为游客提供享受威尼斯主要旅游服务的方便，如：公共交通、博物馆、往返马可波罗机场交通、公共厕所、市政赌场等公共旅游设施服务。
- 米兰于 2010 年 7 月实施“Amami 卡”，可为游客提供公共交通工具优惠服务，同时可在参观博物馆及城市内的其他活动时享受优惠。此卡支持银行支付服务。

具体信息可查看相关城市旅游网站：

[Campania Arte Card](#)

[Roma Pass Card](#)

[Milano Card](#)

[Venice Card](#)

2、意大利博物馆的开放时间是怎样的？

一般来说意大利几个主要城市博物馆的开放时间如下：

上午 9-10 点开门，下午 6-7 点关门。

以上数据仅供参考，详情请对照博物馆具体开放时间，各城市之间也有区别，工作日和节假日时间不同(通常星期日和节假日对外仅开放半天，下午 1:00 或 1:30 关门)。

具体信息可查看相关博物馆官方网站或城市旅游门户网站。

也可查看：

[Ministero per i Beni e le Attività Culturali](#)
[Cultura Italia](#)

3、意大利博物馆休息日是如何安排的？

一般来说意大利博物馆休息日为星期一：如罗马除斗兽场和卡拉卡拉浴场星期一开门外，其他博物馆均休息。

具体信息可查看博物馆官方网站或城市旅游门户网站。

也可查看：

[Ministero per i Beni e le Attività Culturali](#)
[Cultura Italia](#)

4、参观罗马景点时需要导游陪同吗？怎样才能找到合格的导游？

旅游时如果能配备一名罗马资质导游，将有助于游客更好的参观罗马。

值得注意的是要防止假冒导游或黑导。每位导游在陪同游客时，须出示由罗马省颁发的旅游导游资质证。

如需预订导游，可与相关授权机构、博物馆网站或提供导游服务的省市机构联系。

同时，也可拨打 **060608**（罗马市政旅游服务热线电话）。

具体信息可查看：

[Sindacato Nazionale Guide Turistiche](#)
[Centro Guide e Accompagnatori Turistici](#)
www.060608.it

5、意大利博物馆和其他名胜古迹是否提供预定服务？

是，目前在意大利许多博物馆和名胜古迹可以进行预定。一般通过相关博物馆或名胜古迹官方网站预定，也可通过电话联系进行预订（许多博物馆在互联网上提供门票预定服务，票数有限，售完为止）。以上任何一种方式的预定，都电话回复确认为准。

二、健康医疗

1、我是一名来意大利旅游的欧盟公民，需要找医生给我开一张平时常用的药品处方，我想问一问需要和什么组织联系？

意大利国家公共卫生医疗系统的合同综合性医生可以给您开药方，但您须向他们出示欧

盟医疗保险卡或临时医疗证明。如需获取意大利国家公共卫生医疗系统合同综合性医生名单，可与当地医疗中心 ASL 联系。此外，每年夏天在游客众多的景区，游客们同样具有享受旅游急救医疗服务的权利（意大利语“Guardia Medica Turistica”）。

具体信息请查看医疗卫生部门（意大利语“Ministero della Sanità”）网页，点击“社区医疗中心 ASL”。

2、我是一名要来意大利旅游的欧盟公民，如何在个人需要时享受意大利医疗保险呢？

游客须持有欧盟医疗保险卡（意大利语“TEAM”），即可享受意大利医疗救助。在填写 E110、E111、E119 和 E128 表格后，游客也可申请医疗救助。游客须与保险公司联系，获取 TEAM 卡。

具体信息请查看欧盟委员会职业社会均等机构和卫生部门的官方网页，该网页提供多语言服务。

[European Commission - Employment, Social Affairs and Equal Opportunities](#)

3、从欧盟国家来意大利旅游的游客有权享受什么样的医疗服务呢？

从欧盟国家来意大利旅游的游客与意大利公民一样，有同等权利享受医疗服务，但在就医时须持有欧盟医疗保险卡（意大利语 TEAM 卡）或临时医疗证明。游客持 TEAM 卡，可享受以下服务：急诊救助和无急诊救助，同时可去意大利国家公共卫生医疗系统的合同综合性医生诊所就诊，在医生开处药方后，即可前往专科医院就诊（visita specialistica），还可享受住院及救护车医疗服务。

4、我是一名在意大利旅游的外国游客，想了解在我度假的地方是否有急救站的相关信息？ 需要向什么组织或部门咨询？

旅游急救站服务是社区医疗中心为外国游客提供的医疗服务，相关信息可向当地社区医疗中心对外联络处或药店咨询，紧急情况下也可拨打意大利国家医疗急救服务号码 118。

具体信息请查看社区医疗中心网页。

5、救护车服务在意大利是不是免费的？

在意大利救护车基本上是一种免费医疗服务，除个别情况须付挂号费外，无须支付其他费用（社会弱势群体无须支付任何医疗费用）。但须注意，如果一名游客持有欧盟医疗保险卡（TEAM）但无法在意大利使用，则可在回国后要求保险公司退还已付医疗费。申请报销医疗费用时，须向保险公司出示医疗费发票以及相关医疗文件。

三、天气预报

1、如何了解关于海边天气的相关信息？

您可在空军网页上查找（语言服务：意大利语和英语）。
具体信息请查看空军网页“天气预报”服务。

2、如何了解高温天气的相关信息？

您可在民事保护 (Protezione Civile)网页上查看意大利主要城市天气预报，也可查询高温天气的相关信息。

上述相关信息将被转发至各当地主管部门，以便及时采取预防措施。
具体信息请查看民事保护及高温预报网页。

3、如何可以了解关于威尼斯是否发洪水的相关信息？

在威尼斯市政府（英语/意大利语）网页上您可查询相关信息，此外洪灾预报可拨打 041 2411 996 ，日常信息可拨打 041 2748787，以上热线服务均由天气和涨潮预报中心负责。

具体信息请查看威尼斯相关涨潮网页。

[High water in Venice: frequently asked questions \(FAQ\)](#)

四、安全

1、我刚才被偷了，包里有护照、钱和个人物品，该如何处理？具体要和什么机构联系呢？

您需要向附近警察局或宪兵报案，并向您所在国籍领事馆申请证件副本。

请查看：

<http://questure.poliziadistato.it/dovesiamo.html>
http://www.carabinieri.it/CCWeb/cc_sito.jsp
<http://www.esteri.it/mae/doc/LDC.pdf>

2、我在意大利度假时曾在一家餐馆用餐，付账的时候餐馆用我的信用卡刷了两遍，请问如何取回多支付的钱呢？

您须立刻与开户银行或给您办理信用卡的机构联系，向他们通知相关事情。

3、我把背包忘在火车上了，里面有护照和飞机票，该怎么办呢？还可能找回来吗？

您需要向火车站内的警察局(意大利语 Polfer)或离火车站最近的警察局或宪兵报案，同时与您所在国籍领事馆联系，办理证件副本，并与所购买机票的航空公司联系，办理机票副本。

欲了解所丢失行李的情况，您须按意大利民法法典第 927 号及相关条款叙述的程序与火车停靠终点城市市政公共关系处联系。

具体信息请查看：

<http://trenitalia.it/>
<http://questure.poliziadistato.it/dovesiamo.htm>
http://www.carabinieri.it/CCWeb/cc_sito.jsp
<http://www.esteri.it/mae/doc/LDC.pdf>

4、我在海边度假时，从街边小摊贩那里买来了一副名牌眼镜，请问按法律规定是否需要支付罚款？

您必须支付罚款。按 2005 年第 35 号“竞争法令”（该法令即 2005 年 5 月 14 日第 80 号法律以及相关修订法案）规定，购买假冒伪劣产品须支付 1 万欧元的罚款。由于其他欧洲国家在执行假冒伪劣惩罚规定时不太严厉，导致来意大利旅游的游客在购买了假冒伪劣产品后，仍意识不到触犯了法律，须接受罚款。为避免犯罪，游客们在无法了解产品是否为假冒伪劣时，不要随意购买。

请查看：欧盟消费者中心网页 <http://www.euroconsumatori.org/16835.html>

意大利商标、专利反假冒伪劣产品办公室网页 <http://www.uibm.gov.it/>

5、我在出去游玩时候丢了钱包、信用卡和现金，请问办理报失手续该与谁联系？现在我身上没有现金，该如何解决这个问题呢？

您须拨打开户银行账户服务绿号或客服中心号码，同时您须向附近警察局或宪兵报案。如果暂时没有现金，您须与开户银行联系，咨询银行是否可提供紧急预支现金的服务。

请查看：

<http://questure.poliziadistato.it/dovesiamo.htm>

http://www.carabinieri.it/CCWeb/cc_sito.jsp

五、交通

1、在意大利铁路罢工时，是否会取消所有列车行驶，或保留主要行驶路线服务呢？

在意大利铁路罢工时，意大利 Trenitalia 铁路公司和执行 1990 年第 146 号法令的法律委员会须共同确定列车行驶路线和班次，交通高峰期，即工作日上午 6 点至 9 点，下午 18 点至 21 点，将保证普通列车的正常运行。

此外，某些工作日和节日也有列车正常运行。

欲了解具体信息，请拨打意大利铁路公司客服中心电话 199 892 021（付费电话），并查看意大利 Trenitalia 铁路公司网页。

2、在意大利乘坐火车时，是否可以携带家犬？

可以。但须遵守意大利 Trenitalia 铁路公司颁布的规定，即装家犬的盒子不超过 70x30x50 厘米，在主人看护下可免费被带入各种列车的第一、二等车厢。

在 ETR 450 列车上乘客们须将装家犬的盒子置于自己膝盖上，并为各种大小的家犬带上口罩和项圈。随同主人乘车的家犬可乘坐特快车 Espresso、城市区间车 Intercity 和城市夜间区间车 Intercity night 的第一、二等车厢，乘客也可将小狗放置于慢车 Regionale 车厢内靠近车门处的空地上（周一至周五上午 7 点到 9 点禁止携带），家犬也可随同主人进入 Excelsior 和 Excelsior E4 的卧铺车厢，但在上述情况下须为家犬购买火车二等车厢车票，票价比普通二等车厢车票便宜 50%。

[Trenitalia - Customers area](#)

3、Overbooking 是什么意思？

Overbooking 即超量销售，即出售的机票数量多于机位。在超量销售的情况下，部分乘

客可以登机，但部分乘客因没有位置而会被拒绝登机。

具体信息请查看 ENAC 网页。

[The Charter of tourist rights Sicilian Region](#)

4、我到达某城市火车站后，如何获取关于在该城市乘坐公共交通工具的相关信息？

意大利 Trenitalia 铁路公司和其他交通运输公司网页上均注明如何从火车站乘坐公共汽车、船或缆车到达目的地的相关信息，同时还注明其他相关信息，如时间表、票价和购票方式。

5、在公共汽车上，是否可以买票呢？

在意大利公共交通工具上不都配备自动售票机，所以我们建议您在上车之前买票，并在上车后立即打票。

六、签证、许可证和委托书

1、进出意大利的时候，我可以携带多少现金呢？

进出意大利时，游客们可携带不超过 1 万欧元的现金，如超过 1 万欧元，须填写相关表格并向海关出示。

游客们可在海关官方网页（英文和意大利文）下载上述表格：

www.agenziadogane.gov.it/wps/wcm/connect/resources/file/eb4153468908921/modello%20di%20dichiarazione.pdf?MOD=AJPERES

具体信息，请查看海关官方网页及游客海关条款。

2、如果我所携带的纸烟是自己用的，在进入意大利时是否有数量限制？

欧盟国家和非欧盟国家游客到意大利旅游时情况有所区别：非欧盟国家游客可携带一条

(200 支)烟并无须支付海关费用， 欧盟国家游客可携带四条烟 (800 支)并无须支付海关费用。具体信息，请查看游客海关条款。

3、我即将到意大利旅游，想把家犬一同带过去，请问需要出示哪些文件呢？

欧盟国家游客携带宠物入境意大利，须持有记录预防狂犬病疫苗证明的家犬欧盟护照，同时须通过家犬身上的身份烙印或磁卡进行检查。

欧盟委员会制定了各国家宠物入境意大利的规定，如果宠物不属于规定国家之一，在入境意大利时，主人须向海关出示由资质兽医或主管部门颁发的医疗证明，并开具预防狂犬病疫苗的证明，证明宠物自身带有预防狂犬病的抗体。无论来自哪个国家，宠物年龄低于3个月并没有接受狂犬疫苗注射，均不可进入意大利境内。

4、在哪些情况下可以延长游客的短期居留证呢？

旅游居留证在以下特殊情况可被延长，如：人道主义危机、意大利宪法和国际法律记载的相关规定以及移民法规第 27 号（即 1998 年 7 月 25 日 286 号法令及相关修订法）中规定的有关调研人员也可延长旅游居留证，最多可延长 90 多天。

请查看：移民法规

5、我是一名到意大利旅游的非欧盟公民，可以使用我的驾驶证在意大利开车吗？

非欧盟国家游客在意大利驾驶时须持国际驾驶许可，如游客所持的国际驾驶许可不符合国际公约规定中意大利国家驾驶标准，则须为该许可办理意大利文翻译文件或同等许可。

除上述情况，附带相关国际公约其他规定。

请查看：交通和基础设施部门网页以及新交通法则

七、车辆交通情况

1、我在哪儿可获得意大利高速公路交通情况信息？

可在意大利高速公路股份公司（意大利文、英文）网页上查询意大利高速公路即时交通情况，同时还可拨打 24 小时交通服务中心号码 840 042 121。游客们还可用手机或固定电话咨询旅游信息客服中心号码 89 25 25。

请查询：意大利高速公路网站

2、意大利高速公路的极限速度是多少？

意大利高速公路极限速度为 120 公里/小时，国家主要公路限速 110 公里/小时，国家二级公路限速 90 公里/小时，城市和山村公路限速 50 公里/小时，但在个别特殊公路上，速度可提升至 70 公里/小时。

3、高速公路车速监控仪是什么？

高速公路车速监控仪是一种在高速公路上控制速度的革新系统，它是意大利高速公路股份公司（Autostrade per l'Italia）开发并用于测试高速公路车辆的平均速度。

高速公路车速监控仪通过传感器和摄像机测出车辆行驶平均速度，在 10-25 公里公路上按时间进行计算，没有交警监督的情况下，判断是否违反交通法规。

在意大利高速公路股份公司网页（意大利文、英文）上可查询高速公路车速监控仪网络。

请查看：意大利高速公路股份公司网页

[Autostrade per l'Italia](#)

4、交通管制地区是指什么？

ZTL 是交通管制地区意大利语缩写。在某些意大利城市中心设有多处交通管制地区，其中有历史、艺术和考古保护区，同时为了保护居民生活环境，减少空气污染，则划出交通管制区用以鼓励公民乘坐公共汽车。

交通管制服务的时段期限有区别，某些城市只有晚上禁止车辆进入市中心，某些城市 24 小时禁止车辆进入市中心。

具体信息请查看：市政府官方网页

5、如何在意大利识别交通指示牌？

意大利交通指示牌为咖啡/褐色，而字母和指示牌边框为白色。

八、急事和常用电话

1、如有人违反税收法律制度，拨打什么电话号码？

您可拨打财政警察电话号码 117。
财政警察是专门反偷税漏税和毒品非法买卖的警察机构。

2、在意大利需了解交通更新信息可拨打什么电话？

您可拨打意大利车辆协会 24 小时服务电话 1518。

3、我是一名外国游客，在高速公路上汽车抛锚了，我把车开到 SOS 求救区域并按了求救信号，但没有任何回应，请问紧急拖车服务电话号码是多少？

外国游客们可以用非欧盟手机拨打意大利车辆协会服务绿号 800 116 800。

4、请问意大利紧急常用电话的工作时间？

意大利紧急常用电话工作时间为星期一至星期日，全天 24 小时服务。

5、在紧急情况下为得到救助，我需要提供哪些个人信息呢？

发生事故时，考虑到会有多人拨打求救电话，为避免错误，须提供求救者姓名、地址以及联系方式等信息。

九、无障碍旅行

1、我是一名残疾人，正打算到意大利旅游，如果乘火车去意大利各城市和村庄，我想了解一下意大利国内铁路公司能为残疾人提供什么样的服务和救助？

意大利 Trenitalia 铁路公司专门为残疾人提供 24 小时“蓝色候车室”服务，该服务设在意大利 14 个城市的主要火车站。如需享受上述服务，乘客们须在列车出发前 30 分钟到达火车站。乘客们可通过“蓝色候车室”享受下列服务：

- *提供预订座位以及了解相关票务信息
 - *提供轮椅
 - *提供陪同服务，可陪同乘客至火车站内
 - *提供陪同服务，可陪同乘客至火车站出口，或换乘列车
 - *为使用轮椅的乘客提供上下列车使用的小车
 - *在乘客要求下，可免费享受人工搬运行李服务 (数量：1 只)
 - *提供列车信息资料
 - *可拨打客服中心电话 199 89 20 21 或 199 30 30 60，以上电话为付费服务。
- 具体信息请查看：
Trenitalia

2、我是一名有视觉障碍的游客，出行时需要带上我的导盲犬。希望了解一下是否有可随时安排我和导盲犬的服务机构？

意大利所有旅游接待机构必须按照法律规定接待有视觉障碍的游客，并安排他们的导盲犬。此外，有专门机构接待携带动物的游客，此类机构名单可在旅游部门的“四蹄动物”官方网页查询。（语种：德语、西班牙语、法语和英语）。

具体信息请查看：
Turisti a 4 zampe

3、我家孩子残疾，我们想带他到意大利海边度假，请问有没有给残疾人提供服务和救助的公共浴场？

有。意大利某些省份在野营和公共浴场等地方都能为残疾游客提供多种服务，相关名单请查看旅游部和意大利国家旅游局官方网站，语种有德语、西班牙语、法语和英语，网站名称：Village for all

具体信息请查看：
Village for All

4、我即将乘坐飞机到意大利旅游，请问在飞机上和机场内是否有专门为残疾人提供的服务和救助？

欧盟规定了一系列保护残疾人以及行动不便者的措施，相关措施由各航空公司和机场具体实施。上述服务适用于欧盟普通航线、廉价航班和包机航线，同时飞机起飞、中转和到达的机场之一须为欧盟机场。

如需享受以上服务，乘客须在飞机起飞 48 小时前与相关航空公司或旅行社预订。

具体信息请查看：

[ENAC](#)

5、我不是意大利人，但是一名欧盟公民，我将于下个月到意大利主要文化艺术城市旅游，并参观博物馆、画廊、文化古迹等旅游景点，在参观以上景点时，有没有残疾人可以享受的简便服务或折扣呢？

有。对社会特定群体，其中包括欧盟的残疾人以及他们的家人或陪同他们的一位被社区医疗中心（ASL）认可的陪同者，在进入博物馆、画廊、文化古迹景点等旅游场所的门票均免费。如需享受以上服务，须向售票处人员出示残疾证明或相关证件。

十、旅游接待设施

1、酒店主人能不能把房间交给不出示身份证的游客？

不可以。酒店和其他旅游接待设施经营者只能将房屋租给出示身份证或其他有效证件的游客（除地区或自治省特殊名单上登记的山区木屋以外）。

非欧盟游客可出示护照或按国际协定签署的其他同等有效证件，证件上须附证件持有者照片。

2、我订了旅行社的旅游套餐服务，但却因故不能去了，是否可以把我的旅游套餐服务转让给另一个朋友？

可以。可以把自己购买的旅游套餐服务转给完全满足使用本服务所有条件的第三方。必须向旅行社提交一份书面通知，不得迟于出发前 4 个工作日。必须说明买方不能享受旅游套餐服务的主要原因和第三方的资料。

3、能否知道在罗马中心的哪个地区能找到一个好酒店？

游客可在罗马市专用旅游网站查询关于罗马旅游接待设施的所有主要信息，点击"接待"标题即可查询，也可拨打 **060608**。

更多信息：[060606](#)

4、我想知道在意大利有没有允许游客携带宠物(猫和狗)的旅游接待设施？

在旅游部的“宠物旅行”网站可查询所有接受宠物的国家旅游接待设施信息。

更多信息请查询：[Turisti a 4 zampe](#)

5、我的手表在酒店房间被偷走了，但酒店主人不肯承担责任，是否正确？

将失窃事件在第一时间通报给主人，即后者应承担被盗物品的赔偿责任，赔偿价值相当于截至住宿结束时每天住房租金价格的一百倍。

更多信息请查询：

[Osservatorio Nazionale del turismo](#)

[Carta dei diritti del turista Regione Siciliana](#)