

2022年11月初，疫情結束終於可以回台灣了。

我們11/17星期四早上從臺北飛回舊金山。我擔心Global Entry機器不認得我的指紋。因為四月染疫的時候頭腦昏昏，關玻璃門的時候打到自己的右手食指，差點沒有打斷，痊愈後我的電腦和手機都不認得這個指紋了。

結果沒想到Global Entry的機器更新，只需要自己按鈕拍一張臉孔，立刻認出本人，吐出一張放行收據。看到前面的人拿收據給國土安全官就可以入境了，好高興，也立刻跟上，交出收據就離開閘口，進到海關區域領取行李。等了一陣領到了，立刻回家睡覺。睡到中午醒來，發現護照不見了。

1. LOST and FOUND

在家裡找不到，想起用Global Entry的經過，確定是掉在邊境控制裏面了。趕快上網去查SFO Lost and Found (L&F)。

首先看到一個網站可以輸入遺失物件的經過和細節，留下電話和Email，覺得很棒。然後發現是付費服務，而且可能要等一段時間。我想機場應該有自己的L&F服務，繼續探索，找到了這個機場官方網站：<https://www.flysfo.com/lost-and-found>

上面說要尋找失物的旅客，得看遺失的地點來決定到那裡去找。地點分成：

Airplane

Bus to Long-term Parking Lot or Rental Car Center

Public Areas

Security Checkpoints

看看上面四個遺失地方，都不是護照和海關控制區。但是其中的*Public Areas*裡面包括 Airport Terminals。馬上就打電話去，沒人接（不意外），我想也不要發Email，因為可能會石沉大海。我們住在San Mateo，坐火車(CalTrain)兩站就到Millbrae立刻轉BART就到機場裏，所以我決定午餐後就回機場去找。大概下午三點多BART下車正好就是國際航廈。下樓直奔海關出口，就是G區聯合航空的抵達大廳。我早上就是從G區海關大門出來的。

2. 第一航廈？第二航廈？

大門正對面就有一個協助旅客的Information Booth。我上前去問，說我的護照就在這大門裏面的邊境管制區內。櫃檯服務小姐說，所有的東西都會被交到警察局L&F，你就到那裏去問。那就是前面網站上說的Public Area L&F，在第一航廈。

舊金山機場有四個航廈，7個登機區(ABCDEFGF)。國際航廈的G區和第一航廈的AB區是機場相隔最遠的兩頭。我埋頭苦走了一段以後覺得實在有點遠，就決定到頂樓去搭機場電車，到了第一航廈AB區，下到底層領行李處，就問一個Information Booth，警察站的L&F在那裏？那人一面滑手機，一面告訴我在第二航廈。我說，可是網上和電話錄音都說在第一航廈領行李處啊，他從抽屜裏拿出一張紙，上面寫L&F在第二航廈。我當場撥電話要給他聽錄音。他完全不正眼看我，繼續滑手機，不耐煩的說，你不用管電話錄音，就按照這張紙條和上面的指示去第二航廈就是了。

第一和第二航廈相隔甚遠，所以我就又上到頂樓去搭回頭機場電車到第二航廈。再下到底層領行李處，按照紙條寫的第四個行李轉盤旁邊，往外走。經過一些辦公室，銀行，走到航廈門外，左轉。走在外面都沒有人，天色也晚了。有點怪怪的。但是心裏想很快就可以拿回護照，就更加快步伐。繞過一個角落，看到警察站的牌子。

在外面走了這麼一大段，其實又回到了第一航廈的外面，第16號門旁邊。原來是因為大型施工，第一航廈走不出來，所以繞道第二航廈。走進去，正是一個L&F 的牌子。一個警察坐在玻璃窗後面，示意我拿外面的話機聽筒講話。我說我的護照掉在國際抵達出口裏面的禁區。他說那裏不歸我們管，你得回去找海關人員。我說我本來就是到了那裏，海關門外的Information Booth 告訴我到你們這裏來的。那警察說不對，你得回去找他們。我說，海關出口大門緊閉，只准出不准進，我怎麼能和裏面的人說話？警察說你就在外面雙手用力把那個大門撥開。

謝謝他之後，我又從建築外面走向第二航廈，到頂樓去搭電車繞了半圈回到國際航廈。在車上我一方面很高興可以領回護照了，可另一方面心理忐忑不安，難道海關大門真的是可以從外面用手扒開嗎？

3. 打金色領帶的人

下到G區抵達大廳走到海關出口時，大門是打開的，很多旅客拖著行李陸續不斷的走出來。我想真是上天保佑，這比我自己去用兩手撥開大門好多了。就在外面等機會，看有空隙就準備從外面進去。

那時大概正好有很多班國際飛機抵達，等了好一會兒都是人潮不斷從大門出來，沒有空隙可以進去，但是我想就耐心等吧，遲早總會有空檔。等著等著忽然有個人走出來，身上挂了幾條金黃色反光的布條。這人穿的是西裝，打的領帶也是金黃色的。

聯合航空的地面客服人員有好幾級(不是職位高低，而是他們面對的旅客的級別。)因為不同級別的旅客求助時，會員級別越低的旅客通常越好糊弄，派一些普通的地勤服務人員(Customer Service Representatives, CSR)就可以應付，碰到不能應付的時候就說沒辦法，常常就可以打發掉旅客。碰到我們這級會員的就由高級戴金色領巾或領帶的CSR來應付，因為我們是最不好騙的一群，最不容易打發掉。這些金色領巾CSR對航空公司規定的了解比較多，也比較可以應付臨時的各種突發情況。

因為這人打的是金色領帶，我忽然覺得救星到了，就想把這個人攔下來，但是他忙進忙出，不理會我。後來我只好擋在他面前，說excuse me，他愣了一下瞪我。我道歉以後，問他是不是UA的。他說不是，你要做什麼？我說我的護照早上掉在檢驗護照區的裏面，現在想進去找境管官員。他說這裏面是禁地，你不能進去。(後來有人告訴我如果我用手去撥開門，會被逮捕上手銬。所以幸好碰到此人)。

他猶豫了一下，然後說，他現在有事要去別處，如果我在這裏（海關出口）等他，他辦完事可以回來幫我進去問。他離開時我看見他的後背上貼了EVA AIR的大字標識。所以他應該是長榮航空在海關內領取行李的地方協助長榮旅客的。

他叫我留在海關門口等他。我想也只好如此。看著天色越來越黑，正在煩惱他一去不知道什麼時候會回來，會不會為了別的事就不回來了...那裡知道他走了好幾步忽然回頭一望，大概看我可憐兮兮的樣子轉身又回來了。他告訴我最好去找UA，可以打電話。可是我怎麼知道打那個電話？打UA訂位電話肯定是不行的。他顯然知道我的煩惱，就拿出電話撥打給某個UA在機場的號碼。我想終於碰到貴人了....。

4. 惡夢裡出不來嗎？

但是他連打了兩次電話都沒人接。收起電話後他猶豫了一下，說，乾脆我進去幫你問吧。我好感激連說謝謝。他進去後我在外面等了大概十幾分鐘，他出來說裏面太忙了，沒有官員可以分身找你的護照，你還是自己去找UA吧，說完就趕快去辦他的事了。我不知道他剛才打的電話是UA在機場的哪一個部門，也忘了在他匆匆離開時問他打的是什麼號碼，想現在唯一的辦法，是去找到一個戴黃金色領帶或領巾的UA CSR。我就跑到樓上UA報到區域，可是當時沒有聯合航空國際航班起降，G區的一號和二號櫃檯白天UA的牌子已經被德航（Lufthansa）取代，國際航廈大廳裏看不見一個UA的人影。

我無法進入安檢區裡面去找UA agents，想想只有去國內第三航廈。那裏的Departure樓層5號門裡面有一個UA特別服務最高級會員報到的GS lounge，是在安檢區外。過去GS agents都是很聰明而且受過最好的訓練，薪水比其他CSR高出很多，還和公司有特別的合約獲得各種優厚的待遇。他們比一般的CSR解決問題的能力高強得多，我們如果碰到狀況，例如IRROPS（非正常作業，如班機延遲，取消，或個人有特殊需求，臨時改變行程，錯過了班機等等）都會去找這些GS agents。本來只有他們才能戴金色領巾和領帶，後來UA不願意花錢在這些高薪合約上，退休或離職的不補，乾脆就短期訓練更多CSR可以戴金領巾領帶。這些人就沒有真的GS agents那麼可靠了（2025年夏季起，紫色領巾領帶取代金色，服務對象擴及所有會員）。我想到GS lounge 應該是我最好的選擇，有機會碰到真的GS agent。

雖然已經有點累了，為了節省時間，我決定不上國際航廈頂樓去搭電車，就快步走路到第三航廈。GS lounge偏偏又遠在靠近第二航廈那端，也沒辦法。我衝進大門看見兩位挂金黃色領巾的女士，應該都是真的GS agents，好像看見家人，覺得有救了。

說明來意以後，其中一個說，你跑錯地方了，我們不能幫你去海關禁區。

我問那怎麼辦？她說你應該去找國際行李櫃檯。我說我才從國際航廈抵達大廳回來，沒有看見UA的人，只看到長榮的人。她說那你去找國內行李部門的負責人，他們就在（第三航廈）底層的行李辦公室去找。

我就趕快下樓到UA的行李櫃檯。運氣不錯，那時好像沒有抵達班機，櫃檯上一個男職員在處理唯一的客人，另外一個女職員在裡面辦公室忙著。等了幾分鐘就輪到我。說明來意後，那個男職員馬上說，你走錯地方了。你需要到警察局的L&F，他們在第一航廈。

他說的正是我下午剛回到國際航廈時Information Booth告訴我的話！不知道是不是因為早上才長途飛行下飛機，我一時有點要昏過去的感覺，難道是在做惡夢？繞來繞去回到原點？

5. Beth Bueno

辦公室裡面的女職員大概聽到我叫了一聲Oh God，走出來問什麼事。聽完我說護照掉在禁區之後，馬上拿起電話打了好幾個地方，然後說，等一下。十幾分鐘後，她的手機響了。她接聽之後對著我說，你的護照在國際航廈的領行李處，我去幫你拿，你就在這裡等。

找到護照了，終於一顆大石落地！她拿起電話打給上司說要去一下國際航廈行李處。哪知道上司說好幾班飛機要到了，不讓她離開。她對我說，我不知道要等多久，或者你去試試。可是我不能進去啊！她說你不要到你經常走的海關出口，然後告訴我怎樣走到另外一個大門，那裡會有人在門外可以幫你傳話到裡面。

我按照她的指示到了那個我不熟悉的大門。果然外面有一個穿制服的人。原來這是轉機客的出口。這個人是為了幫助這些轉機的客人指路和重新交寄行李的。他把我的話帶進去十幾分鐘（我覺得一個鐘頭），一個人手拿著我的護照出來了。

