

## 防骗防盗有策略 省钱省力有妙招

## 欧洲购物 六项提醒

社 春 (寄自荷兰)



授受荣誉称号,是一项历史悠久的礼仪活动,外交交往中常见。贵宾与平民均可享有此项荣誉。

## 意义

外交交往中,授予来访贵宾荣誉市民、荣誉贵宾称号等,是一项令人愉快的礼仪活动,不仅是对贵宾本人的褒奖,也是对来访国人民的亲善之举,是两国关系友好象征。具体做法是,在市政厅举行的隆重仪式上,市长向贵宾赠送该市钥匙、授予荣誉市民或贵宾称号,并颁发证书。但这种活动的象征意义远大于实际意义,并不意味着贵宾享有并承担该市民的权利和义务。而授予平民荣誉市民称号,则多半具有一定实际意义。

## 外交

2013年6月3日,习近平主席和夫人彭丽媛在哥斯达黎加首都圣何塞被授予城市钥匙和城市贵宾证书。我国多位前领导人也曾在不同国家被授予此种荣誉称号,如胡锦涛曾获加蓬首都利伯维尔市的市钥匙,成为该市荣誉市民;江泽民曾获旧金山和阿根廷首都布宜诺斯艾利斯的城市贵宾称号,并获赠上述城市钥匙;周恩来曾获马里的库利罗市荣誉公民称

## ● 礼仪漫谈 (132)

## 荣誉市民

马保奉

号及阿尔及尔市荣誉市民证书。

我国对外交往中,授予外国政要荣誉市民称号的案例较少,近年来仅有两次:2012年6月塔吉克斯坦共和国总统拉赫蒙到福建龙岩市访问,被授予龙岩市上杭县荣誉市民称号;2009年10月,北京市授予国际奥委会主席罗格荣誉市民称号。但是,我国没有赠送城市钥匙的习惯。

## 内政

目前,我国很多城市不仅将荣誉市民称号授予外籍人士、华人、华侨、港澳同胞,而且也授予非本市籍的其他中国公民,主要用来延揽人才,吸引投资。有的荣誉市民还被委以某种职务,如政府顾问、名义院长等。授予这种荣誉,不仅是对那些对本国有贡献的外来人士的鼓励和表彰,而且具有实际意义和内容。

不少地方政府重视授予荣誉市民工作,还颁布相应办法。荣誉市民授予的对象,一般是能给城市带来直接利益的人。其贡献通常体现在:对城乡发展规划、环境、资源保护等方面提出重要建议,做出突出贡献,促进了城市面貌改观,经济、科学、教育、文化、卫生、体育事业发展,产生了重大社会效益。或为促进城市开拓国内外市场、经贸活动和国际交流以及对高新技术、社会公益事业和慈善事业发展做出贡献,为提高城市国际知名度发挥了重要作用。

然而,如果仅从城市发展硬指标和实际利益出发,或以投资或捐款多少为标准,决定是否授予“荣誉”,会给人以太过功利主义的冰冷感觉。“荣誉”称号所包含的崇高社会意义,不能局限在这个层次,应该登上更高的层次,重视道德标准,人文分量。道德、人文,或者说精神影响力更为持久,更能深入人心。这方面,香港做得比较好,如获得香港大学“荣誉院士”称号的82岁老女工袁苏妹,几乎是文盲,并未给香港大学带来惊天动地的贡献,只是44年如一日,默默无闻地为学生做饭、扫地。但她的精神、品格,她的道德力量,感动几代学生和员工,正像港大对袁苏妹的评价说的,她是在用一个人的生命影响众人的生命,以致让人们“不敢忘记”。

我国一些城市荣誉市民授予工作,应在取得初步成效的基础上,不断总结经验,不断规范、改进,以取得更加扎实的效果。荣誉授予不仅是政府部门的事,必需得到广大群众认可。荣誉毕竟意味着付出、贡献,只有踏实做事,真诚服务,辛勤奉献,创造业绩,才能荣至誉归。

(作者为原外交部礼宾司参赞)

时免费运送到所下榻的酒店。应顾客要求,也可以将所购物品寄往世界各地。

3、只要出示护照等有效证件,在商店就能为外国游客办理相当于购物金额大约10%的海关退税并一应手续。

4、外国旅游团只要事先给某商场打个电话,告知来此购物,就能得到操本国语的导购人员的耐心服务,无需为语言不通发愁。

## 四、注意购物安全

到过巴黎的人,都知道巴黎的扒手专门瞄准外国游客,特别是听不懂当地语言的中国游客。

近来曾听闻一些中国人被抢、被抢的不幸案例,我也有过这种经历。有一次我们全家到法国旅游,临离开时,女儿顺手把一张写有当地朋友联络方式的纸条扔进了戴高乐机场的垃圾桶里,不料想,就出事了。

第二天回到家,法国朋友就打电话来,气愤地质问:“你们在法国期间都干了什么?”原来那张纸条被一个小偷利用了。他在此前一天偷了别人的一个包,把钱拿走后,把我女儿扔的那张纸条塞了进去。有人捡到那个包,交到了机场柜



中国游客在英国著名百货公司塞尔福里奇购物。

台。失主在包里发现了那张纸条,误以为是我们偷的包,于是就一通电话兴师问罪。这贼人使的是声东击西之法,金蝉脱壳之计啊!

幸亏我们有机票为证,我们离开法国在前,失主丢包儿在后,时间仅差一天。因为作案时间对不起来,这才脱了干系,否则真是有理说不清。现在想来,作为当时盘亘在戴高乐机场为数不多的中国面孔,我们是被贼人盯上了。很可能那贼人本想对我们下手,因故不成,才如此下作。

因此番不愉快插曲,那趟法国南部之旅变成噩梦。但愿中国同胞们吸取教训,出门在外要眼观六路、耳听八方,切勿麻痹大意,弄得高兴而来扫兴而去。

## 五、谨防假货

国外并非天堂,购物有假,谨防被骗。

有一次,我和国内朋友到比利时的安特卫普“钻石一条街”购买首饰。朋友即将结婚,攒了几年的银子,想给未婚妻买一套珠宝首饰。由于时间仓促,加之商店即将关门,我们就随便挑了一家门面,开始选购。当时看好了柜台摆放的一套绿宝石系列样板,可中东店家说样品不卖,要的话,要到作坊去取。

这一去就是将近两小时,终于货到了,大体一看,基本一样。于是交钱走人。等朋友回到国内,无意中经人鉴定,才发现原来是假货。他把貌似齐全的证书寄给我,我便去找卖家对质,但人家根本不承认。原来扣儿早就做好了,只是我们过

于信任这个欧洲著名的宝石一条街了,压根儿就没想到会有骗人的勾当。

这样的重大教训实在不应该发生,在此提及此事,以便引起人们警惕。回头想来,教训如下:

1、购买知名品牌的贵重物品及珠宝首饰等,最好选择当地的官方大店或专卖店。欧洲官方大店一般不敢造次,如果发现假冒,或被投诉到消费者委员会,商店损失极大,甚至是无法承受的。一般商店既没这个胆量,也没这个必要。

2、实在要到小店购物,最好就要摆在外的样品。

3、最好到当地人开的商店,尽量避免到一些外来人口开的小店购物。

4、购买首饰之前,应具备一些简单有效的鉴别方法。

经人指点,钻石是自然界最坚硬的物质,钻石可刻划任何其它宝石,但其它宝石却刻划不动钻石。

另外,钻石还具有亲油性,用钢笔在钻石表面划一条线,会形成一条连续的直线,而其它宝石则呈现间断线。上述方法在鉴定钻石中有一定的参考价值。

5、出门在外,不要大摇大摆、露富。

一些中国游客出门逛街,喜欢身着名牌,一派珠光宝气,还有些人喜欢东张西望,显得心不在焉。贼人大多寻找这样的目标下手。

记得多年前我在上大学时,外教老师曾经教给我们一个免遭大街抢劫的诀窍,就是要抬头挺胸、直视前方、大步快走,先在气势上压倒贼人。她说这样的行人永远不会遭遇不测,此话至今言犹在耳。

出国旅游,穿戴无需豪华名牌,只要舒适便捷就行。一般而言,普通欧洲民众的穿戴都很朴实,若非当天有特别聚会,一般不会花枝招展、西装革履或珠光宝气。当然商人除外,他们在商业谈判时需要用名牌来装点门面。

## 六、关注“打折季”

欧洲的商店一年举行两次打折活动,一次在6月底到7月,就是通常的中小学放假结束、开学之前的几周之内。另一次是圣诞节过后的二到三周。如果专门以购物为目的,您最好在这两个时间段出游。

欧洲的商店一般是上午9时至下午5时30分营业,周日关门。很多节假日如圣诞节、复活节等也关门歇业。



当心购物陷阱



随着中国人购买力的逐年上升,中国旅行团在欧洲基本成了“强大购物团”的代名词。欧洲很多旅游景点和商店,多年来都只用英文讲解和导购,但如今加设了中文说明,甚至中文导购,由此可看出他们对中国游客的重视程度。

然而中国人在畅快淋漓购买欧洲商品的同时,也曾遭遇一些受骗上当或令人郁闷的尴尬事,根据我多年来在欧洲几大大城市的购物经历,提醒您注意以下几点:

## 一、选择大店

一般而言,购物宜选口碑好、名气大的百货公司,这些商店囊括了世界多个品牌,货品齐全、货真价实。以巴黎为例,可首选位于奥斯曼大道的“老佛爷”百货公司(Galeries Lafayette Haussmann),以家饰精品著称的“巴黎春天”百货公司(Printemps Haussmann)以及“波马舍”百货公司(Le Bon marche)、市政厅百货公司(BHV Rivoli)、莎玛丽丹(Samaritaine)百货公司等。

不要以为商店越大售价越贵,实际上小店的的价格可能远远高于大店,且出售假货的几率也大大增加。因此,我建议您尽量不去光顾那些路边小店。

## 二、留意折扣、退税

如果您在欧洲购物时,不了解相关折扣、退税信息,会吃亏不小:

1、外国游客持观光卡(paris visite)购物即可获得10%的折扣。

2、巴黎绝大部分酒店,入住即可领取10%的折扣券,只是要顾客自行索取。也许您所下榻的酒店可领取这种折扣券,请您到前台询问一下。

3、在某些商店购物,如果使用信用卡支付,可以获得12%的信用卡退税;如果使用现金支付,可以获得10%的现金退税。

这样算起来,可享受的折扣及退税相当可观。只是上述折扣和退税一般需顾客自己要求。在欧洲许多国家购物都是如此,自己不说不拿出护照等有效证件,服务员是不会给你折扣券的。

## 三、了解店家服务特色

欧洲的知名百货公司都设有特色服务,如果能预先了解,就会在人生地不熟的首次旅行中倍感舒适便捷:

1、免费物品寄存。冬季出门旅行,衣物厚重,商场内暖气十足,若想轻松购物,细心挑选,可将厚重衣物寄存。即使离开寄存的商店到其它商店转转,也不必担心。

2、一些大店还设有额外服务,即帮助顾客将所购物品即



境外刷卡注意安全



在打折季购物

## ● 海外纪闻

## 感受英国的“投诉文化”

王玉龙(寄自山东)

在英国的一次投诉经历,让我对英国的“投诉文化”有了鲜活而深刻的认识。

在一个奢侈品折扣店,我买了一双天鹅绒面的皮鞋,虽然享受的是3折的特价,依然花掉了我100英镑。试穿时感觉效果很好,走一段路以后才发现,我的脚背竟被磨出一个水泡。经过仔细检查,终于找出症结所在——原来是鞋的内空高度比我的脚背高度略低。

我鼓起勇气找到那家店要求退货,店员看看我的收据,又看看被我穿过的皮鞋,说:“对不起,您买的是特价商品,我们已经注明,只有在没有使用的情况下,才能在半个月之内退回全款。现在,您的鞋子很显然已经有了磨损,所以要扣除一部分折旧费,只能退给您50英镑。”我自知理亏,只好接受了下来。

回到住处,我向我的英国朋友琳达说起此事,她听后表示:“明明是因为鞋子的问题让你的脚受到了伤害。你

应该去投诉那家店,不能被他们的强词夺理所左右。”很快,琳达帮我写好了一封投诉信,连同我脚上水泡的照片以及退鞋的收据,一起寄到了消费者委员会,并逐条指出他们的做法的不合理之处,要求他们全额退款并赔偿。

我本来对这个投诉不抱希望,然而3天之后,我不仅收到了鞋厂寄来的道歉信和退还的50英镑,还收到了那家店送给我的一张打折券。

琳达解释说,在英国,投诉是不分

大小的。只要感觉消费时或者消费后不合心意,就可以投诉给消费者委员会。比如,如果消费时感受到歧视,可以投诉;如果住旅馆时,发现房间有蚊子,也可以投诉;甚至连餐厅的环境不够优雅,都可以投诉。她还给我讲了一个关于她的邻居弗兰克太太的故事。

弗兰克太太喜欢种花,在网上订购了一些花苗,可是,收到后发现有一部分花苗在邮寄的过程中被压弯了,她担心这样会影响花苗的正常成长,于是

给消费者委员会发了一封电子邮件。第二天,她就收到花苗售后部经理的致歉电话,并解释说花苗的生长不会受到任何影响,不过公司依然会补寄花苗给她。果然,过了几天,她就收到了新的花苗,而那些被压过的花苗果真没受到任何影响,长势良好。

朋友说,在英国,投诉是一种文化。但是,人们投诉的目的不是为了讹钱,也不是为了故意找茬。英国人认为,投诉是为了提醒生产方和销售方不断完善产品及服务质量。其实,投诉不仅仅可以维护消费者的利益,也有利于厂家、商家的长远发展。

我想,当维权意识深入到每个消费者的血液里,当厂家、商家时时对产品和服务质量挂记于心时,整个产销体系一定会是健康和和谐的。

“收集”跟“搜集”  
语义各有侧重

杜老师:

汉语中的“收集”跟“搜集”我常分辨不清楚,请您说说这两个词的用法有什么不同。谢谢!

韩国留学生 李一花

李一花:

“收集”侧重于指把分散在各处的东西等收拢、聚集在一起。例如:

- (1) 会议之后,你把大家的意见收集一下,整理后交给我。
  - (2) 别这么乱放,把已经写好的卡片收集起来,放到抽屉里。
  - (3) 这些肥皂块儿收集起来,还能派上用场。
  - (4) 她在菜市场地上收集了一些菜叶子,拿回去喂兔子。
- “搜集”侧重于指对未发现的东西等,到处去寻找并加以集中。例如:
- (5) 我们在老区搜集了不少红军时代的革命文物。
  - (6) 他搜集了一些这方面的古代诗歌中的名句,念给学生听。
  - (7) 这些年,他搜集了不少当地民谣,已经整理好,准备出版。
  - (8) 他费尽心机搜集了五六个治疗这种病的民间偏方。

从上面的例子可以看出,收集主要指把分散的东西集中到一起,而“搜集”主要指四处搜寻某种东西。“收集”在动作之前,多是看得见收集对象的;“搜集”在动作之前,多是尚未看到搜集对象。有时候,这两个词都可以用,但意思侧重点有所不同。例如可以说“收集意见”、“收集资料”,也可以说“搜集意见”、“搜集资料”。前者所指的意见、资料多是现成的、分散的,后者所指的意见、资料则是需要到各处去寻找的。

《语言文字报》原主编

杜永道

