●为您服务

自助出境游 “摊上事儿”咋办

刘 慧 高 亢

徐 骏作（新华社发）

自助出境游带给游客的，是独立行走的酣畅。你可以睡到日上三竿或是玩到半夜三点，也可以选择一天游3个景点或者3天逛一个地方……

数据显示，2015年我国游客出境旅游达到1.2亿人次，位居世界第一。预计到2020年，出境游客将超过2亿人次。随着“80后”“90后”逐渐成为出境游主力，更多的游客正在选择自助游这种旅行方式。

然而，随着自助出境游的日益火爆，中国游客在境外遇到的麻烦也相应增多。这不，几个自助出境游遇到麻烦的年轻人，已回国数天，还在平复内心的“伤痛”。那么，在异国他乡，一旦“摊上事儿”该咋办呢？

■ 一千个自助出境游客，可能会遇上一千种麻烦

今年端午小长假，喜欢自助游的章丰（化名）就遇上了个大麻烦。他和同伴入住意大利民宿时，遭遇入室盗窃，丢失了部分财物。

“最闹心的事儿还在后面。事情发生后，民宿房东不配合调查，甚至推卸责任。”章丰说，“刚发现被盗时，整个人都是懵的，心想既然护照没丢，要不就认了。”

但冷静下来后的章丰并没有放弃，他选择了报警。尽管耽误了一天行程来解决问题，章丰还是觉得不能随便了事。

端午假期同样“闹心”的，还有去帕劳自助游的易张卉。在环岛租车时，当地车行要求她以护照作为抵押。易张卉提车时发现，车辆有轻微擦碰，于是拍照记录以便还车时免责。但是，还车时车行还是要求她赔偿400美元损失费，并扣押了她的护照。

双方僵持了一个星期。眼看机票到期必须离境，易张卉迫于无奈只得报警，这才要回护照，车行也没能讹诈成功。

“当时真的很无助，我英语不是很好，整个假期都过得不爽。”遇上麻烦的易张卉说。

钱包被盗、护照丢失、行李破损、身体不适、无良商家……自助游达人郑秋阳说，一千个自助出境的游客，可能会遇上一千种麻烦。自助出境游面对的不确定性超过跟团游。学会面对各种各样的大事小情，可以说是自助出境游的必修课。

■ 自助出境游像开车，是件需要经验的事儿

由于语言沟通不畅以及对国外问题处理流程不熟等原因，出境自助游的游客很容易在“摊上事儿”后，陷入无助和慌乱。

“尤其是在一些英语普及程度比较差的国家，一旦出现问题，语言沟通就成了最让人头疼的问题。”穷游运营总监张轶告诉记者，曾经有自助旅行者在俄罗斯丢了护照，由于无法沟通，只能请当地中国留学生帮忙。

与此同时，由于不同国家和地区处理问题的流程千差万别，自助出境游的游客不可能一一了解，遇到麻烦时往往容易产生畏难情绪。加上时间紧、“任务重”的旅行模式，如果不是护照等重要证件丢失，游客多选择大事化小、小事化了。

张轶建议，自助出境游出发前，游客应对自己选择的目的地有所评估。“出境自助游也是个需要积累经验的过程，就像开车，从路况好的地方开始练习，然后再慢慢增加难度。”

除了对旅行目的地加以评估，中青旅质监合规部总监李广认为，游客在计划自助出境游之前，也要对自身能力予以评估，了解当地法律和风俗习惯，把功课尽可能做足。

国外自驾游成为越来越多游客的心头所爱。对于易张卉出现的租车纠纷，张轶建议，游客租车时尽量选择正规的大型车行，提车时仔细核对车行出具的车况描述详单与车辆实际情况是否相符，以免出现不必要的纠纷。同时，提前熟悉当地的交通规则，文明驾驶。

对于可能出现车辆被砸的情况，张轶提醒游客，停车时不要在车内放置显眼的财物，贵重物品随身携带。

对于信用卡，一旦丢失，应第一时间联系银行挂失，防止被人盗刷。如果外语交流存在障碍，可事先在手机上下载地图及相关翻译软件，以应对不时之需。

有旅行社导游提醒，出境游游客如遇当地警察盘查，不要惊慌，可先证明自己的身份，并留意对方是否为企图偷窃护照的假警察。

曹 一作（新华社发）

■ 不靠天、不靠地，难道只能靠自己？

出境游游客正日益呈现散客化趋势。与此同时，类似于章丰和易张卉这样遇到麻烦的案例也在明显增加。

“世界那么大，远方那么多，说走就走那么自由。尽管有时会遇到这样那样的小麻烦，但是双脚丈量世界的乐趣、探索未知的满足，也只有自助游能够带给我。”章丰说，唯一的困惑就是在国外旅行遇到麻烦时，除了自身外，还有哪些可以依靠？

对此，中国旅游研究院副研究员杨劲松说：“信息不对称、语言障碍、社会支持弱，是导致旅行者在国外遇事后多选择忍气吞声的主要原因。遇到问题后，游客的最大困难是不知道该怎样寻求帮助。”

杨劲松认为，除了游客自己做足功课，解决自身遇到的困难之外，我国驻外使领馆和国家旅游部门应公布一些规避海外旅行风险事故的方法，加大自助出境游典型案例的宣传，让游客对一些常见问题的解决办法做到心中有数。

“随着出境游市场的扩大，主要目的地国家可能会出现旅游服务中介机构和代理人机制，帮助遇到困难的自助游客解决问题。”杨劲松说。

江泰保险北京旅游保险部副总经理尚彩霞建议，自助出境游的游客应增强保险意识，出国前购买适合自己的旅游保险，并详细了解保险的理赔范围和理赔流程。在国外出险后及时报案。

李广强调，出国旅游时，游客要牢记外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心的电话12308，以备在需要时寻求帮助和支持。

“自助出境游一旦遇到问题，游客应理智冷静，综合分析各种因素，在条件允许的情况下，尽可能维护自己的合法权益。”李广说。

（据新华社电）

●礼仪漫谈㉑⑥

外国礼俗面面观

——古巴

马保奉

热情好客

古巴人诚实谦逊，待人友善，即使初次见面，也会主动问候，谈得投机，会当场邀请客人到家中作客，热情招待。相见礼节多为握手，但不习惯双手与人相握。若宾主相见，一般是主人先伸手；若男女握手，则应由女性先伸手。此外，拥抱礼也很普及，男男、女女或男女之间，凡亲朋好友，见面常常会拥抱。而吻礼，则多由男性主动，若熟人之间，女性也可以主动。

古巴人具有强烈的爱国情怀和民族自豪感。他们乐于助人，对问路者总会热情解答，有时甚至主动陪送问路者到目的地。在公交车上，人们会主动给老人让座。在大街上，人们可以示意，叫政府部门的任何一辆车停下来，让其免费搭载一程。

着装讲究

特别正式的场合，男人多数穿西服，其颜色依据节令或场合会有不同，而女性则穿礼服或较讲究的衣裙。外事和礼仪活动中，男士着古巴国服瓜亚维拉。

一般说来，男人比女人穿着更严整、更规范。例如夏天，尽管天气很热，男人，包括男孩，也不穿凉鞋和短裤，而且必须穿袜子，这已经成为古巴男人着装的常识。而女人则不然，可以光脚穿拖鞋出现在大街等公共场合，对此人们习以为常。而去剧院看戏、欣赏芭蕾舞演出，观众都很注意穿严肃的正式服装。

古巴男人穿衬衫，无论长袖、短袖，里面从不穿背心。古巴成年人不论男女，短袖衫一般不是白色的，因为白色只有服务行业人员或医院大夫才穿。

喜爱甜食

古巴人对菜肴的色彩颇为重视，喜爱红丽浓艳色调，如名贵大菜烤乳猪等。他们最负盛名的菜肴是阿希亚科，由猪肉同君子兰、芋头、山药、香蕉、南瓜、玉米加入香料加工而成。晚餐主食多是煮大米、黑豆，配以肉类和菜蔬。古巴人不爱吃羊肉。虽然是岛国，却并不十分青睐海产品。

古巴甜食非常有名，甜度高，初来乍到的外国人多不习惯。古巴人钟爱菠萝，视为神圣之果。喜欢将芒果、柑橘等切成块，放在一起加大量糖食用。他们爱喝的饮料有咖啡、可可、红茶等，还把水果榨成汁，作为日常饮料。古巴人也爱喝酒，宴客离不开酒，主要是冰镇啤酒和甘蔗酒。

称呼同志

古巴人之间习惯直呼其名，包括对最高领导人。如“菲德尔·卡斯特罗”，人们只称“菲德尔”。他们没有称职衔、学衔、军衔的习惯，“同志”称呼普遍，不论百姓、官员，均以“同志”相称。

在古巴，“先生”、“夫人”只是一种礼节性称呼，对内只对年长者使用。对外，如对资本主义国家的外交官，一般也称“先生”。若在对内场合称呼别人先生，多半是在向对方表示不满意、不耐烦、不认同，欲与对方划清界限。

社交场合，古巴女性对初次交往的男性客人，爱称“亲爱的”，这只是一种礼节性称呼，没有爱慕之意。场合不同，“亲爱的”含义也不同，如在无法说服对方、表示无可奈何时，可能也会说“亲爱的，还是不要这样吧！”

在古巴，儿童见到外国客人多称叔叔、阿姨，对年老者则称为爷爷、奶奶，有时还带上客人的国名，如“中国阿姨”“中国爷爷”等。古巴人姓名顺序是：名、父姓、母姓，礼貌称呼是父姓加“同志”，只在相互熟悉以后，才能以名字相称。

习俗禁忌

在古巴，竖大拇指表示友爱、赞赏。除夕之夜，古巴人会准备一碗清水，等到午夜教堂的钟声敲响，将碗里的水泼出屋外，表示送走旧年、迎来新年。他们认为红色表示干净、绿色表示希望和庄重、黄色代表思念和期待。他们最爱姜黄色的百合花，尊其为国花。把菠萝视为国果。

出于宗教认知，忌“13”和“星期五”。平时忌讳戴帽子，认为只有亲人去世才戴帽子来悼念。他们不把刀剑当作礼品送人，认为刀剑会割断友谊。该国禁止小费。乘出租车需事先谈好价钱。

（作者为外交部礼宾司原参赞）

图为古巴女孩成人礼。 张 泳摄

●领事服务

“领事直通车”政务头条号上线运行

徐伟东

“在家千日好，出门一日难。”面对纷繁消息，您是否在免签信息真与假的矛盾中纠结？身处陌生异域，您是否在为如何寻求领事救助而迷茫？“领事直通车”政务头条号为您拨云见日，指点迷津，给您想要的领事头条。

“领事直通车”政务头条号由外交部领事司运营，是继中国领事服务网、“领事直通车”微信公众号公共信息发布平台后的又一领事类信息发布重要平台。

政务头条号是专门为海外出行的中国公民倾心打造的手机资讯平台，主要发布海外安全提醒、出行便利化政策和领事故事等实用领事信息，致力于将权威实用的领事信息迅捷地送到每位有需求的中国公民的手机上。2016年4月底开始试运行以来，政务头条号累计发送消息80多条，阅读量超过38万，单条消息阅读量最高超过16万。

7月1日起，“领事直通车”政务头条号正式上线运行。

一、您可以用手机扫描下方二维码关注“领事直通车”政务头条号：

在“领事直通车”的“今日头条”手机APP中，也可以找到“政务头条号”。若尚未下载“今日头条”，可在手机应用商店中查找并下载“今日头条”APP：打开“今日头条”客户端，点击右上角搜索图标，搜索到“领事直通车”后，点击“领事直通车”右上角“订阅”图标即可成功订阅。

二、您也可以关注外交部领事司另外两个信息发布和服务平台，获取最新资讯：

1、中国领事服务网，网址：cs.mfa.gov.cn；

2、“领事直通车”微信公众号，请扫描下方二维码关注：

杜老师语文信箱

杜老师：

某媒体中说：“如春也没法附和张腊梅对父母的亵渎，怒火腾地从胸腔里窜出，烧得脸通红。”请问其中的“窜”用得是否妥当？谢谢！

河南读者 **武承铭**

武承铭读者：

例句中“怒火腾地从胸腔里窜出”，是说猛然间心里非常生气。表示这个意思时，人们常用“蹿（cuān）火”。在《现代汉语词典》《汉语大词典》等工具书中，有“蹿火”一词。

“蹿”有“向上跳”“喷射”等意思。例如：

（1）小刘的身子往上一蹿，接住了篮球。

（2）孩子一追，小猫一下子蹿到树上去了。

（3）他用扇子一扇，火苗往上直蹿。

“怒火……窜出”应为“怒火……蹿出”

在“蹿火”中，“蹿”表示怒气骤然上升。同样，“怒火腾地从胸腔里窜出”中，也宜用“蹿”，写成“怒火腾地从胸腔里蹿出”。

另外，北京话里把“发火”“发怒”叫“蹿儿了”。例如：“他一听这话就蹿儿了”“老王听着听着，一下子蹿儿了”。

“窜（cuàn）”则表示“乱跑”“乱逃”的意思。例如：

（4）受惊的兔子在草丛里乱窜。

（5）打败仗的敌人已经向西逃窜，司令员命令部队立即追击。

（6）公安部门正在打击流窜作案的犯罪嫌疑人。

此外，“窜改”用来表示改动文字等，这种用法含有贬义。例如：

（7）这个账本上的几处数字好像被谁窜改了。

（8）那封信上的话已经被人窜改了。

（9）这个证明上的姓名不得随意窜改。

《语言文字报》原主编 **杜永道**