

领事服务

## 外交部12308微信版及小程序正式上线

# 国人在海外咨询求助更便捷

本报记者 张燕萍

近年来，外交部借力信息技术和新媒体传播优势，陆续推出中国领事服务网、12308热线、“领事直通车”微信公众号和“今日头条”政务头条号等多个领事信息与服务平台。在此基础上，3月22日，外交部和腾讯公司共同举行发布会，宣布“12308微信版及小程序”正式上线，这标志着12308热线与“领事直通车”微信公众号实现无缝对接。

那么，“12308微信版及小程序”有哪些功能亮点、能为海外中国公民的咨询与求助带来哪些便捷呢？本文给予详细解答。

方式，获取领事保护及咨询服务。在对话界面，除了发送文字信息外，用户还可通过语音、图片、小视频、位置信息等多媒体信息说明问题和事件。客服人员根据多媒体信息，可以更高效地理解用户所遭遇的情况，以便更好地理解用户的处境，并对用户进行指导和协助。

### 5、微信一键转接

#### 12308 热线

以前：用户不记得求助电话号码，还需上网搜索后再拨打电话。

现在：在12308微信版中，用户一键直播12308热线，获取领事保护服务。（需使用运营商网络，可能产生国内/国际长途费，资费标准请咨询当地运营商。）

### 链接▶▶▶

#### 何谓小程序？

微信公众平台小程序，简单来说，就是一种不需要下载安装即可使用的应用小程序，用户只要扫一扫或者搜一下就可以打开应用。

打开小程序的方法有3种：一是线下扫二维码；二是通过微信搜索入口搜索精确的小程序名称；三是通过微信分享小程序。



“领事直通车”二维码



“外交部12308”小程序二维码



外交部部长助理孔铉佑（左）、腾讯公司副总裁曾鸣共同按下“12308微信版及小程序”启动按钮。图片来源：搜狐网

台而言，“12308微信版”除了推送热门资讯外，新增了“通知公告”和“侨报播报”两大类，将历史资讯收录其中，同时具有搜索功能，方便用户查询。

### 2、基于地理位置接收安全提醒

新增：可根据用户所在的位置，按用户需求查询该位置的国家或地区安全提醒信息（需用户授权

获取地理位置信息）

以前：通过运营商发送短信，内容更新不及时，出国换卡后无法收到短信。

现在：微信平台下安全提醒可实时更新，有网络即可查询。用户可在第一时间查询所在位置安全提醒，做好相关防范措施。

### 3、微信智能应答

以前：用户咨询常用的领事信息时，自动应答功能有时无法满足用户需求。

现在：根据长期积累的领事保护专业知识和经验，通过微信智能应答，向用户提供常见的领事保护与服务的应急指导和咨询，介绍领事证件有关信息。同时，智能应答会不断地自主学习，对问题的解答也会越来越精准。

### 4、微信多媒体在线客服

以前：人们通过全球领事保护与服务应急呼叫中心12308热线及中国驻外使领馆领事保护服务电话获取领事服务。

现在：除了电话外，用户还可通过微信人工客服，以在线对话的

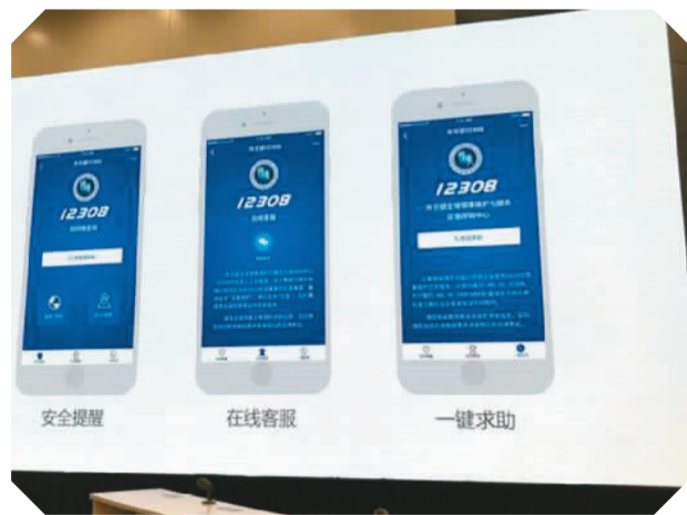
外交部部长助理孔铉佑在发布会上表示：12308微信版深度融合12308热线功能，是集资讯、咨询、求助于一体的“领事直通车”微信公众号，实现了资讯分类和安全提醒分级，并新增历史查询、基于地理位置推送等智能应用，界面和功能设计更具亲和力，更人性化。同时，建立微信智能应答、在线人工客服和一键呼叫12308热线3级求助机制，方便海外同胞根据自身情况选择最为合理的求助方式。其重要成果和意义主要体现在3个方面：一是贯彻“外交为民”宗旨，切实推进“互联网+政务服务”；二是回应民众实际需求，深入打造移动端领事服务品牌；三是政企资源优势互补，开创公共服务提质增效新模式。

腾讯公司副总裁曾鸣表示，通过这个微信平台，可以使领事资讯和安全提醒，在第一时间触达出境中国公民，并使他们能够通过语音、图片、文字甚至小视频等形式与在线客服直接沟通和紧急求助。

具体来说，“12308微信版及小程序”项目有5个功能亮点：

### 1、领事资讯实时推送

相对以往的领事信息与服务平台



「外交部12308」小程序示意图

在英语课上，老师让来自世界各地的同学一起讨论各国的风俗习惯，重点是讨论见面的礼节。

老师说，加拿大见面的官方礼节是握手，如果是家人或朋友见面，一般会通过拥抱来表达感情。南美国家的同学则兴高采烈地介绍他们每次见面要在脸颊上亲3下，并向我们所有人示意部位和顺序。之后轮到我了，我说：在中国，我们基本不拥抱，除了家长会抱抱小孩子，平时我们不兴这个，即便是亲人之间也是如此，而且我们也很少说“我爱你”，特别是年长的人。

所有同学听完都很惊讶，甚至有人瞪大眼睛看着我：那中国人如何表达感情呢？“爱是做出来的，用行动去表达就好了，比如说买点好吃的，多干点活之类。”我答道。同学又问：“你们见到爱人、见到亲人都不拥抱，那你们心里不压抑吗？”我停了几秒，再次解释：“这是中国几千年形成的传统文化，请尊重我们的文化。”我特想说“中国人是含蓄而内敛的”，但无奈英语水平有限，实在无法用英文准确表达这深层的含义。

我不去评价老外的惊讶，因为每个国家、每个人都有自己的文化、自己的习惯和自己的标准，我们能做的就是接纳。

在课上，我没有肯定拥抱这件事的重要性，但自从学习心理学以后，我越来越深刻体会到：人是需要拥抱的，太过内敛的确实会压抑人性中最基本的需求。温暖的、真诚的拥抱能够让我们体会到幸福。

先说拥抱对身心层面的意义。“身心能量全息疗法”创始人肖然老师告诉我们：互相拥抱，给予对方的是支持和力

### 海外纪闻

## 学会拥抱

王若冰（寄自加拿大）

量，可以让我们的内心得到安静，得到温暖，最终让我们的内心回到自己的家。当我们放下思考，打开感受，真诚拥抱的时候，我们可以感受到身心能量流动起来的美妙。心理学认为，拥抱是一种天然减压剂。一个温暖的拥抱除了会给人以安慰，还可以拉近人际关系，减少恐惧。儿时多拥抱，特别是在生命早期，可以帮助孩子进入成年后更好地应对各种压力。对成人而言，拥抱会减少孤独感，有利健康。

再说行为层面的拥抱。一般情况下，拥抱的双方，手臂在彼此后背停留，肩膀部位互相靠近一下，然后瞬间分开；再近一点的表达是在彼此后背拍上几下，然后迅速分开。过去我见到西方朋友都是这样拥抱的，西方礼节嘛，不抱不合适。直到有一天我才意识到，礼节性的拥抱也不是千篇一律的。那是我和我的美国老师拥抱之后，她认真地问我：“你在敷衍我吗？拥抱要停留一会儿。”说完，她再次轻轻地拥抱我，同时带着我一起数了5秒。

在停留的时刻，我们的拥抱变得紧密了，我的身体可以感受到我们之间真诚的师生之情、感激之情、理解之情。我很感谢她教给我这个秘诀。感情是需要表达的，真诚的表达需要时间，需要行动，需要体会“一切尽在不言中”的温暖。

另外，拥抱就是接纳，就是允许。我们可以拥抱、接纳、允许孩子及所有亲人的不完美；拥抱、接纳、允许真实的自我、真实的世界。当我们把心打开，用心去拥抱这个世界的时候，我们一定会有不一样的感受，看到不一样的人生。

我希望我的同胞们做出小小的改变，尝试拥抱，用心感受，我相信一定可以从拥抱中受益。

杜老师：

某媒体中说：“他赤着脚小心翼翼地淌过海水中密密麻麻的海星……”请问其中的“淌”用得是否妥当？谢谢！

北京读者 王傅氏

王傅氏读者：

表示从浅水或者草地、雪地等中走过，宜用“蹚（tāng）”。例如：

- （1）这里水不深，完全可以蹚（tāng）过去。
- （2）小马蹚（tāng）过一条小河，进了树林。
- （3）学生们蹚（tāng）着草地走了一会儿，来到公路边汽车站旁。
- （4）一小队巡逻的战士们从厚厚的积雪中蹚（tāng）了过去。

在1955年12月发布的《第一批异体字整理表》中，“蹚”作为“趟”的异体字被淘汰。此后人们表示“从浅水里走过”等意思，一般用“趟”。2013年发布的《通用规范汉字表》，确认了“蹚”为规范字。此后，表示“从浅水里走过”等意思，人们都用“蹚”而不用“趟”了。

《现代汉语词典》等工具书也据此恢复了“蹚”的规范字地位，这是值得注意的。《现代汉语词典》（第六、第七版）中说明：“趟，旧同‘蹚’。”意思是“蹚”字过去曾有“同‘蹚’”的用法，现在不这么用了。如今凡表示“从浅水里走过”一类的意思，应当用“蹚”而不用“趟”。

至于“淌”，则表示“往下流”的意思。而且“淌（tàng）”只读三声，没有一声的读法，跟“蹚”的读音和意思都不相同。例如：

- （5）听到这个消息，他的眼泪不觉淌（tàng）了下来。
- （6）雨水沿着墙壁不断向下流淌（tàng）。
- （7）门口的木桶满了，水淌（tàng）了一地。

因此，我们不宜用“淌”来表示“从浅水里走过”的意思。您提到的“赤着脚小心翼翼地淌过海水中密密麻麻的海星”宜写成“赤着脚小心翼翼地蹚过海水中密密麻麻的海星”。

《语言文字报》原主编 杜永道

### 礼仪漫谈237

## 外国礼俗面面观

### ——老挝

马保奉

#### 交往礼节

老挝人善良朴实，彬彬有礼。在老挝，直呼他人的姓名是不礼貌的，有不尊重对方的意思。因此，称呼人时，一般需在前冠以尊称或亲切的称呼，如称长辈为大爷、大姐，称年纪比自己小的为弟弟、妹妹，在国家机关或军队中，一般称同志。见面和分别都需打招呼，多行合十礼，即双手手指并拢，合掌于胸前，面带微笑，轻声问候“SABAIDEE”（您好）。当地合十礼规矩是，对僧侣、长辈、上司等身份高的人，应将两手掌合于眼部；对平辈或熟人，合于嘴部；对晚辈、下级等身份比自己低者，则合于胸前。僧侣对向自己行合十礼者，多以点头回应。

交际场合，老挝男士也互相握手礼，但女士一般仍行合十礼。民间流行拴线祝福礼，即主人摆上插满鲜花的银托盘，鲜花上挂着一束束用香水浸泡过的洁白的棉线，主人将一束棉线，拴在客人的手腕上，先左手，后右手。拴毕，行合十礼，并说“愿您长寿、健康、幸福。”

#### 服饰朴实

老挝服饰简约朴实，城市里男

子多穿制服或西装，女子则穿无领斜襟上衣，下穿筒裙。学生校服的上衣多为淡蓝或白色衬衫，男生着西式黑色长裤，女生着镶有花边的蓝色筒裙。公务员的制服颜色与其部门的标志色一致，并佩有相应的胸章和臂章标识。

老挝最大民族老龙族的民族服装是，男着无领斜襟上衣，下穿纱笼式长裤或长筒宽腿裤。节庆活动时，老挝妇女会穿起民族服装，高盘发髻。女士服装色彩斑斓，常配有民俗图案并佩戴珠玉，质朴而庄重。年轻女士服装颜色以鹅黄、橘橙、粉色、淡紫为主，中老年女士则青睐深紫、咖啡、墨绿、深蓝等颜色。

老挝族人的日常服装是，男子上穿衬衣，下穿深色长裤，或者围上一条很薄的红色布巾；女子喜穿鲜艳的短上衣，黑色或蓝色条纹布花裙，并选择佩戴珠串类的饰物。

#### 餐饮礼节

老挝人的主食是大米、糯米等，竹筒饭相当普及，即竹筒盛入大米，蒸烤成米饭。此外，还有用棕榈粉制饼，在烧热的石块上烤熟，当地人称之为棕榈粿，深受人们喜爱。老挝菜特点是酸、辣、蔬菜多生吃。具有民族特色的菜肴



老挝凯旋门

图片来源：绿野网

有：烤鱼、烤鸡、鱼酱、炒肉末加香菜、凉拌木瓜丝、酸辣汤等。老挝人进餐时不用刀、叉、匙，惯用右手取食。很多老挝人也用筷子，但是使用方法与我们不同：用筷子一头夹饭，另一头夹菜。老挝盛产热带水果，香蕉、榴莲较多。佛教徒不禁酒，不食食素，但讲究过午不食，忌食包括虎豹等动物的肉。在老挝，男男女女很多人喜欢嚼槟榔，爱喝酒的人也很多。

到老挝人家做客，主人会将鸡头或鱼头献给客人。他们常与客人共饮一坛酒，即主人搬出自制的糯米酒，在泥封的酒坛口上插上竹竹管，或者共用同一竹管，大家席地而坐，边说话边喝酒，气氛活跃、亲切、热闹。

#### 习俗禁忌

老挝人多信奉佛教，教规严格，佛祖、佛像、寺院、僧侣备受崇拜。男青年都要到寺庙里过几周

僧侣生活。任何对佛失礼言行，如对佛说三道四，跨、蹬、踩佛像，都会受到指责。人们遇到僧侣，不可站或坐在高于他们的地方，忌讳妇女接触僧侣。参观佛寺应穿长衣、长裤，进门脱鞋，不可高声说笑。

公共场所，忌讳男女手拉手或表现过分亲密。做客时，宾主席地而坐，男人盘腿，女人并膝把脚侧放一边，忌讳两腿交叉而坐。脚部被视为下贱，坐下脚不应乱动，最好隐蔽起来，尽量不让人看到。不可用脚代手指人或物，不可用左手触摸东西。头部最为神圣，他人不可触摸；从坐卧之人身上跨过去，是不可饶恕的失礼行为。

与人交谈时，将手放在口袋里或者手舞足蹈，被视为没教养。当两人中间穿过，如无法绕行，必需穿过时，应低头并说对不起。在老挝，若用下巴指向某处，是提醒“请注意”。忌讳白色，如不使用白色蚊帐，不盖白色被子等。

（作者为外交部礼宾司原参赞）

## 「蹚」与「淌」的用法



杜老师语文信箱