

自助出境游日增 “摊上事儿”该咋办？

新华社北京6月20日电 端午假期过去数天，几个自助出境游遇到麻烦的年轻人，还在平复内心的“伤痛”。

我国游客自助出境游日益增多，游客境外旅游时遇到的麻烦也随之增多。自助出境游一旦“摊上事儿”，该咋办？

一千个自助出境游客，可能会遇上一千种麻烦

自助出境游带给游客的，是独立行走的畅快。你可以睡到日上三竿或是玩到半夜三点，也可以选择一天游三个景点或者三天逛一个地方……

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，在异国他乡，自助游也容易遇到各种麻烦。

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。”穷游运营总监张铁告诉记者，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，处理问题时往往容易变成“无头苍蝇”，遇到麻烦时容易产生畏难情绪。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。

张铁建议，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，张铁建议，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，张铁提醒游客，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。

“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，我国驻外使领机构和国家旅游部门应公布一些规避海外旅行风险的方法，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。

以实际行动践行诺言。在最后“我们的行动”环节，针对青年党员行为特点，党总支探索组建了青年活动QQ群和微信群，同时为下阶段安排了丰富多彩的党员志愿服务活动，以行动发挥党员能动性，融入社会公益，履行企业责任。

我不知道你是谁 我知道你不平凡



前天下午3时30分许，记者采访中考结束开车途经杭州上城区金钗巷时，看到路边一位停车收费员撑着雨伞，一边“趴”在电动自行车上吃面，一边环顾四周停车位有无车辆进出，一股莫名的感动和敬佩之情油然而生。在确认行车安全后，记者迅速摇下车窗抓捕。

记者不知道他姓什么，从哪里来，但记者知道，这个行业里的职工，大多是外来务工人员，日晒雨淋，冬冷夏热，非常辛苦。为了这座城市的整洁有序，他们和环卫、公交、建筑等行业的职工一样，兢兢业业，任劳任怨，在平凡的岗位上，从事不平凡的工作。

记者周金友 摄影报道

7月1日起中央行政单位严格办公标准 禁配高端设备豪华家具

新华社北京6月20日电 台式

计算机上限5000元、便携式计算机上限7000元、办公桌椅司局级上限6000元、三人沙发上限3000元……7月1日起，中央行政单位通用办公设备家具将执行更严格配置标准，并禁止配置高端设备、豪华家具。

财政部、全国人大常委会办公厅、政协全国委员会办公厅、国管局、中直管理局20日联合对外公布《中央行政单位通用办公设备家具配置标准》，从资产品目、配置数量上限、价格上限、最低使用年限和性能要求等方面全面限定中央行政单位办公

标准，以此取代2009年印发的《中央国家机关办公设备和办公家具配置标准（试行）》和2011年印发的《中央行政单位通用办公设备家具购置费

预算标准（试行）》。

记者对比发现，与现行标准相比，新版配置标准更细化，部分办公设备家具购置费用上限也调低。如新标准下，台式计算机和便携式计算机上限分别为5000元和7000元，现行标准为6000元和11000元。打印机、复印机、投影仪等设备根据人数不同对配置数量也做了更具体规定。

与现行办公家具最低使用年限15年相比，新标准还延长了部分办公家具的使用年限。如文件柜、保密柜、茶水柜、会议桌等最低使用期限为20年。

通知明确，中央行政单位配置办公设备应当按照《中华人民共和国政府采购法》的规定，配置具有较强安

修便利的设备，不得配置高端设备；配置办公家具应当充分考虑办公布局，符合简朴实用要求，不得配置豪华家具，不得使用名贵木材。

根据通知，新标准将是编制和审核资产配置计划和配置预算，实施政府采购和资产处置管理等工作的基本依据。该标准将根据经济社会发展水平、市场价格变化等因素，适时调整。

通知强调，中共中央直属机关，国务院各部委、直属机构、直属事业单位、办事机构，全国人大常委会办公厅，全国政协办公厅，最高人民法院，最高人民检察院，各民主党派中央本级，有关人民团体及中央垂直管理系统的行政单位配置通用办公设备、家具均适用本标准。驻外机构办公设备家具配置标准另行制定。

上虞烟草：点燃组织生活创意 激发青春党建活力

为增强青年党员的凝聚力、向心力，推动青年党建工作呈现新的生机和活力，近日，上虞区烟草专卖局机关党总支组织青年党员开展了以“我们”为主题的创意党组织生活会，会议由“非凡的人

生”、“我们的声音”及“我们的行动”等主题环节组成，取得了积极热烈的反响。

在“非凡的人生”环节中，党员们围坐在一起观看一部台湾纪录片《不老骑士》，主要讲述17名

平均81岁的老人克服一系列生理疾病实现1300公里环岛骑行梦想的事迹，展现了“只要有梦，就有奇迹”的正能量。影片中一个个扣人心弦、激励人心的真实情节不时地感动在场的每一位党

员，老年人尚且如此，年轻的我们，更没有任何理由背弃自己的梦想。

在“我们的誓言”环节中，大家面对党旗重温入党宣誓，提醒着全体青年党员牢记党员身份，

以实际行动践行诺言。在最后“我们的行动”环节，针对青年党员行为特点，党总支探索组建了青年活动QQ群和微信群，同时为下阶段安排了丰富多彩的党员志愿服务活动，以行动发挥党员能动性，融入社会公益，履行企业责任。

董淑莉

富阳供电：新装业务线上受理

6月15日，在富阳区东洲街道办企业的刘先生成为富阳第一位通过手机APP完成电力新装业务申请的用户。

“我本来是想看下用电信息的，没想到发现页面显示可以办理线上申请。”当天上午，正准备前往当地电力营业厅进行高压新装业务办理的刘先生，无意间发现自己手机上安装的“掌上电力APP”新增了一块新装业务申请的内容。刘先生点击了页面上的“用电申请”，在输入申请的基本信息后，大约10分钟就有供电部门的工作人员与他预约上门查勘的时间。汪晓池 赵颖

桐乡供电： 安全用电宣传“上街下乡”

每年的6月份作为安全生月，桐乡市市政府都会主办“安全生产月咨询日现场活动”。供电部门也每次都积极参与，通过多种形式大力宣传普及安全用电知识，不断提升市民安全用电意识。

在今年6月16日的活动现场，桐乡市供电公司咨询台旁摆放了印有《电力设施保护法》和安全用电知识的易拉宝，党员服务队队员向前来咨询的市民热心讲解电力法规、普及安全用电常识。活动中，该公司还准备了20题电力知

识小测试。“这题简单，我来回答。”路过的市民张阿姨兴趣十足，“这样的宣传方式好，回家我就去告诉我的小孙女，下次放风筝要远离电线。”

据悉，短短半天时间，桐乡供电公司共产党员服务队共分发了宣传资料500余份。为进一步增强广大市民的安全意识，接下来，该公司各供电所还将结合乡村文化活动前往人流密集区发放电力安全知识手册，并同步开展“隐患大家找，现场随手拍”的活动。

王海燕 金小明

沟通是一剂良药

一个月前，我看了朋友圈里的一段视频《你知道科主任要具备的软实力吗？》，讲述了一位医生和脑瘤患者的术前谈话，让我知晓沟通就是一个好医生的软实力。

半个月前，在单位举办的《人文大讲堂》上，认真聆听了“和谐医患”的精彩讲座，明白了黄金法则、白金法则……医生给患者开出的第一张处方应该是关爱，而不是药。

8天前，拜读了丁丁的文章“共情@丁香诊所”，被最后一段话深深吸引：

如果能站在患者的鞋子里
听到他们所听到的
看到他们所看到的
感受他们所感受的

你的诊治会不会完全不同？

回忆起工作中的点点滴滴，我感触良多。当一个人身体出现问题的时候，往往心理也会发生改变，只是变化的程度不同，所以面对患者该从哪里着手？

答案很明确，没有细致的沟通，真的很难做到最合理、最恰当、最符合病人要求的治疗。有时心理问题远大于身体疾患，比如疾病之外的因素：经济、情感、不愉快的就医经历、复杂的社会关系等。这也是医生感叹行医难的一个原因吧。其实，改变一下我们的工作模式，和病人交流的时间再多一点，多了解病人真正需要的是什么？让病人知道医生能为他做些什么？通过足够、有效、深层次的沟通，一定能取得更好的治疗效果。

“心态”、“沟通”差不多是现在最流行的体现人文情怀的词了。但是真正理解它，得用心去体会、去感悟、去积累。

有个病人感染了HPV（人乳

头瘤病毒），听了朋友的“她们说”，去了民营医院的“专家说”，想想还是来到我们医院看看。一进诊室门就愁眉苦脸，焦虑地问：“医生，我是不是得癌了，没得治了？我的病是不是老公外面对来传给我的？这个病会不会传染给我的家人，我的孩子？”……遇到这样的病人，一般我会建议她等我空下来时和她好好聊、细细说，结果她听了我的解释后，没开一颗药，眉开眼笑地回家了。

我非常喜欢和患者聊天，只要时间足够，因为聊到最后就是相互信任，彼此理解。一次听到一则真实的故事，说一个外科医生技术并不很高明，但非常善于沟通，交往之后病人都如亲人了。如发生了手术并发症，患者都会接受并理解医生的努力。有人问患者：“这位医生并不是最好的，你为什么就认准他呢？”患者说：“和他说话很舒服，我就算治死了也愿意。”当时听完故事后，有点惊讶，真正的以生死相托啊！虽然这位患者的言语有点极端，但我想患者更需要的是超越技术之外的东西。

每个患者都是一个故事，彼此好好沟通，靠近他的身体，走进他的内心，和他们同悲同喜，谁说医患关系就水火不容呢？通过沟通，与患者和患者家属建立良好的关系，最后制定最好的治疗方案，医患双方的心都是坦然的。

如果说，有一把钥匙可以打开患者和家属的心结，那一定

是沟通。如果说，有一种方法，不需要手术可以治疗患者的疾病，那也一定是沟通。

夏利花

安吉供电：特巡力保T20会议

“谢谢你们，今天相当于给你们的供电设备做了一个全面的体检，有你们的协助，我们的压力减轻不少。”在检查完最后一个配电房后，安吉锦江城堡酒店相关负责人对安吉县供电公司员工表示了感谢。

6月15日，为确保数天后的二十国智库峰会（简称T20）供电

安全，安吉县供电公司组织多部门人员联合对城堡酒店供电设备以及周边线路开展特巡。工作人员先后对城堡酒店内外的两个开关站、低压配电房、发电机房以及乐园1号环网单元进行了细致的检查，确保所有设备安全运行、安全工器具配置完备、无其他外力破坏安全隐患。

张文彬

德清供电：道德馆里话家风



6月14日下午，德清县供电公司县道德馆组织开展了主题为“道德馆里话家风”的专题组织生活日活动。来自该公司供电公司党支部的9名党员及家属参加了此次活动（图）。当天活动别开生面，内容丰富，主要分为“悟家风”、“话家风”、“展家风”及“倡家风”四个环节，让大家在活动的体验、交流与互动中增强树立良好家风对个人、家庭、乃至对公司和社会重要意义的认识。

本次活动也是德清县供电公司开展“两学一做”的一项重要活动，将为各党支部丰富组织生活提供有益的学习借鉴。高雪燕

诸暨烟草： “互联网+”提升客户营销水平

为了进一步提振客户销售信心，提升客户的营销水平，近日，诸暨市烟草专卖局（分公司）组织客户经理利用“互联网+”，向客户积极开展形势分析和经营指导。

一是利用“互联网+”开展形势分析。通过互联网密切关注当前卷烟市场动态，分析卷烟销售趋势，明确销售潜力和增长空间，提振客户销售信心。

二是利用“互联网+”开展推广宣传。引导零售户通过朋友圈推广，为品牌刷脸，扩大品牌在消费群体间的能见度。以个性化、生活化的曝光方式，增加品牌朋友圈推广的体验感，提醒客户更加注重自己朋友圈忠实粉丝的培养和维护，为品牌培育准备好的土壤。

三是利用“互联网+”开展网上支付。以有意愿、有硬件、有素质的客户为优先“切入点”，协助零售户导入支付宝（微信）等支付模式，提升客户的营销水平。

张奕

为促进“全国男性疾病康复工程”的深度推广，普及科学预防知识，由国内出版社出版的健康宝典《妙方巧治前列腺》一书面向

我市免费发放。该书重点揭秘男

</div