

自助出境游日增 “摊上事儿”该咋办



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。

2

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。

3

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。

（新华社电）