

春节出境游

中国公民免签或落地签目的地已达60个

出境游 不同方式过春节

1.22亿人次，这是国家旅游局公布的2016年我国公民出境旅游人数。随着中国公民和企业“走出去”数量的迅猛增长，领事保护与服务也在跟上步伐。一本小小护照，给每一位身处海外的中国公民带来“家的温暖”。



山东青岛机场边检站民警为一名出境返程的小旅客办理通关手续。春节出境游已成为不少人的过节方式。 新华社发

出国更加快捷

申办签证手续越来越简化

外交部领事司司长郭少春24日在年度领事工作媒体吹风会上介绍，2016年中国与厄瓜多尔、汤加、塞尔维亚达成涵盖普通护照的全面互免签证协定，摩洛哥、阿联酋分别单方面对持有中国普通护照人员免签90天、30天；乌克兰、阿塞拜疆对中国普通护照持有者施行落地签，文莱对中国游客放宽落地签政策。

截至目前，持普通护照的中国公民免签或落地签目的地已达60个。实际上，人员便利化安排不仅体现在免签或落地签方面，达成长期有效签证安排、推动简化申办签证手续等都是人员便利化的具体举措。据了解，去年中国与以色列、阿尔巴尼亚、英国分别达成互发有效期最长10年多次、5年多次、2年多次有效签证安排，澳大利亚对符合条件的中国申请人试行签发10年“常旅客”访客签证。

中国公民申办签证也越来越便捷、手续越来越简化。目前，国内近20个城市设有数百个外国签证中心。英国、比利时联合推出“签证一站式”服务，法国、意大利和英国分别将签证受理时间缩短至48小时、36小时和24小时。

对于经常出国的商务旅行人士，五年有效、多次入境、便捷通关的APEC商务旅行卡不失为一项好的选择。截至2016年底，中方有效持卡量近4.2万张，继续稳居APEC各经济体之首。郭少春说，不少民营企业把APEC商务旅行卡称为民营企业家的“外交护照”。

护照含金量更高

“我们放心，我们骄傲”

“我的手机里，一直保存着一位女士回国前发来的微信：‘谢谢你们无私辛勤付出，作为中国人，我非常感动，同时也非常自豪。总领馆有你们这样为人民服务的的工作人员，我们放心，我们骄傲。’”一位中国驻法国马赛总领馆的领事写道。这位女士是去年法国尼斯恐怖袭击事件中受伤的一位中国公民。

恐怖袭击事件后，总领馆即刻启动应急预案，成立应急小组，加开24小时领保热线，登记整理来自恐袭现场的报案求助和国内亲属的寻亲电话；紧急联系相关人员，通过各种方式提醒尼斯华侨华人、留学生加强自我保护；看望受伤的中国公民并协助亲属尽快取

得签证……大到因恐怖袭击、严重自然灾害、政治动乱等紧急情况时协助撤离中国公民，小到帮助寻找失踪失联的亲人、丢失财物，这些都是领事保护与协助涵盖的范畴。“2015年我们处理的领保案件8.6万起，2016年案件数目已经突破10万起，我们面临的形势更加严

峻。”郭少春说，预防为先，是面对领保案件大幅度增加的重要应对措施。同时，创新领保工作手段，通过设立领保联络员、雇用领保雇员和建立安全联防机制等方式，充分挖掘驻在国当地资源，使得不到千人的领事干部队伍维护上亿出境人员的安全和合法权益成为可能。

获得感更强

服务上门收获更好体验

近期不少驻外使领馆推出了网上预约和为侨胞现场办公的服务，使领馆工作人员按指定的网上预约时间，到侨胞所在城市为其办理申办护照手续，缓解了不少侨胞工作日没空办护照的顾虑。不仅人工服务上门，信息服务也在上门。通过订阅“领事直通车”微信公众号，用户可以及时接收最

新的海外安全提醒，根据“暂勿前往”“谨慎前往”“注意安全”三个等级的提醒安排旅行计划。出国在外的中国游客还可接收外交部 and 三大运营商合作推送的手机安全短信，即便在没有互联网的情况下也能了解相关国家安全风险变化。“12308热线”（外交部全球领事保护与服务应急呼叫中心），是公

民在海外遭遇突发情况时可以拨打的电话。自2014年底开通以来，该热线已接听群众来电近20万通，24小时为海外中国公民提供全方位的领事保护与协助。“领事工作如今越来越向电子化、精细化发展，并更加注重预防性领保，工作效率和成效显著提高。”外交学院院长夏莉萍说。

她认为，未来领事保护要向商业渠道拓展，加强公民出行前购买保险的意识和相关机制，以便在遭遇突发情况时获得合理补偿。“中国公民在海外出行时也应注意了解并遵守当地法律法规，毕竟领事保护不能为非法、违规行为买单。”夏莉萍说。（据新华社北京1月24日电）

自救指南

出入境遭遇事故、财物遗失……怎么办

春节假期临近，很多人已经按捺不住要开始一场说走就走的出境游了。有统计显示，今年春节黄金周，预计将有600万人次的国人选择出境旅行。出境游虽令人心驰神往，但一些潜在的安全风险和意外状况也不容忽视。出入境受阻、遭遇事故或突发事件、财物遗失……春节出境游，这些意外状况应该如何处理？记者梳理了一系列案例。

出入境受阻要冷静沟通

遇到事故不要慌

护照财产丢失先报警

遭遇突发情况联系使领馆

行前小贴士

【案例1】2015年十一黄金周，小夏去英国自助游。由于入境受阻，小夏与边检人员理论，在维权过程中发生争执，并有肢体冲突。因为拒绝道歉，小夏被警方拘留，并出庭受审。出境游虽令人心驰神往，但一些潜在的安全风险和意外状况也不容忽视。出入境受阻、遭遇事故或突发事件、财物遗失……春节出境游，这些意外状况应该如何处理？记者梳理了一系列案例。

【案例2】当地时间2014年10月1日下午，一辆载有20名中国游客的旅游大巴行驶在南非西北省通往约翰内斯堡市的城际公路上，旅游团刚刚结束在西北省著名景点太阳城的行程，导游和游客们一边分享着照片，一边回味旅途上的趣事。突然，大巴司机用力踩下刹车，同时猛打方向盘。游客们还没来得及反应，车已经迎面撞上了一辆逆行的小货车，大巴急速侧翻，滑向了路旁的草丛。这一事故造成3人死亡，17人受伤。

【案例3】去年，在意大利租车自助游的王女士遇到了麻烦。当时，她正和同伴在意大利佛罗伦萨一个餐馆就餐，“我们把车停在路边，吃过饭出来就发现车窗被砸碎，里面的手机和钱包都不见了。”王女士说，她随后报了警，不过遗失的财务并没有被追回。“幸好护照没在车里。”外交学院院长夏莉萍表示，出门在外要时刻保持警惕，即便是发达国家，治安状况也未必好。比如，开车出游时，不要把行李箱、手包和手提电脑等个人贵重物品留在车内，把车停在光线良好的地方；小心“飞车党”抢劫；小心无故搭讪的人。那么，遭遇护照和财产丢失，应该怎么办？

【案例4】当地时间2016年7月15日晚，土耳其发生了震惊世界的未遂军事政变，战机的轰鸣声响彻安卡拉夜空。受这一事件影响，多架中国游客搭乘的航班被迫转降。如今，国人出境游的足迹愈发广布世界。由于近年来一些地区局势动荡，恐怖袭击时有发生，加上突发自然灾害等，为出行增加了一些风险。出境游时，如果遭遇恐怖袭击、自然灾害、政治动乱等，应该怎么办？

【领保提示】一是立即与就近的驻该国使领馆取得联系，以获得最新的相关信息并注册登记。如果家人在国外失去联系，请国内亲属立即联系中国驻当地使领馆，以便使领馆协助查找。二是妥善保存护照、出入境记录、保险和银行记录等重要文件。确认护照、签证是否还在有效期内，如需更新，请立即前往使领馆。三是不要消极等待，如有安全方式离开，应立即行动。另外，中国大使馆是中国政府的代表，通常是不能接纳外部人员留宿的。但特殊时期，特殊处理。2015年尼泊尔大地震期间，中国驻尼泊尔使馆领事部就先后为2000多名中国游客提供了免费食宿。

【领保提示】出入境受阻时别害怕，请心平气和地与边检人员沟通。如果受到不公正待遇，当地使领馆的领保人员会协助向主管部门交涉，如果边检坚持不放行，请收集保存证据，寻求法律途径解决。维权过程要注意合理、合法，避免因“过度维权”违反当地法律，造成自身权益受损。如果像小夏一样在境外被拘留、羁押或监禁，当地使领馆的领事官会根据当事人请求前往探视，保障当事人的合法权益，并协助其与亲友取得联系，向其提供当地律师名单。但作为领事，是不能干预当地司法程序的，也不能代替当事人进行诉讼。

【领保提示】遇到交通事故时，不要慌乱。保护好事故现场，取证拍照，记得记录对方车牌号、驾照、保险公司等信息。留意有无目击者，并确认可以随时找到他，他可是警方调查取证的关键人物！出国旅游难免会遇到一些意外情况，建议提前办妥旅游保险，准备我驻外国家地区使领馆的应急联系电话，以便在需要时可以第一时间联系上当地的领保人员。

【领保提示】遭遇钱财或证件丢失，应先向当地警方报案，同时向就近的中国使领馆申请补办护照或旅行证。申请补办护照时，需要填写《中华人民共和国护照/旅行证/回国证明申请表》、护照遗失/被盗抢情况说明以及照片。另外，尽量提供护照复印件或其他个人身份材料。如果钱包丢失，别忘了赶紧挂失银行卡。另外，出门在外，避免携带大量现金，只带一些零钱作为“保命钱”。护照最好留有复印件，并与原件分开保存保管。

【领保提示】一是立即与就近的驻该国使领馆取得联系，以获得最新的相关信息并注册登记。如果家人在国外失去联系，请国内亲属立即联系中国驻当地使领馆，以便使领馆协助查找。二是妥善保存护照、出入境记录、保险和银行记录等重要文件。确认护照、签证是否还在有效期内，如需更新，请立即前往使领馆。三是不要消极等待，如有安全方式离开，应立即行动。另外，中国大使馆是中国政府的代表，通常是不能接纳外部人员留宿的。但特殊时期，特殊处理。2015年尼泊尔大地震期间，中国驻尼泊尔使馆领事部就先后为2000多名中国游客提供了免费食宿。

【领保提示】一是立即与就近的驻该国使领馆取得联系，以获得最新的相关信息并注册登记。如果家人在国外失去联系，请国内亲属立即联系中国驻当地使领馆，以便使领馆协助查找。二是妥善保存护照、出入境记录、保险和银行记录等重要文件。确认护照、签证是否还在有效期内，如需更新，请立即前往使领馆。三是不要消极等待，如有安全方式离开，应立即行动。另外，中国大使馆是中国政府的代表，通常是不能接纳外部人员留宿的。但特殊时期，特殊处理。2015年尼泊尔大地震期间，中国驻尼泊尔使馆领事部就先后为2000多名中国游客提供了免费食宿。



春运打车难且贵 到底该怪谁？

春运进行时，在北京、上海等一线城市，很多人发现用打车软件叫车越来越难，而且车费还比平时贵不少。有人抱怨滴滴平台“店大欺客”，也有人抱怨网约车新政减少供给，还有人认为是春节前的临时性情况。究竟是什么让打车变难，这种情况还会持续多久？

春运正当时，打车难且贵

春运开始前，有媒体称今年火车票难抢。但很快，京沪市民就发现，除了火车票难买，打车也变得很难。记者体验发现，上班高峰期，从上海浦东东北蔡地区打车去陆家嘴，平日里车费三四十元就足够，但此时专车费用接近70元。即使加价如此，专车仍一车难求，出租车更是叫不到。在陆家嘴工作的黎小姐几乎天天打车上

车少人多，打车难该怪谁？

那到底是什么让打车变得困难？作为当今网约车平台的绝对龙头，滴滴出行成了众矢之的。在一篇被网络广泛转载的文章《致滴滴》中，作者认为是滴滴的调度费和动态加价策略，搅乱了出行市场，让打车变得困难且昂贵。对此，滴滴出行高级产品总监罗文在知乎上发表文章表示，1月20日的北京在线司机数量比1月10日下降了近25%，但订单量却增加了30%。类似的是，上海1月20日的用户需求最高时是运力的5.8倍。供需的此消彼长，让打车的难度大大增加。供不应求的不只是滴滴。首汽约车数据也显示，得益于近期春运以及营销的双重利好，首汽约车近期全国的订单量增长了200%。首汽约车相关负责人表示：“不少出行平台的司机仍然是以外地司机为主，春节临近，外地司机不少人返乡过年，所以总体而言，车源有所下降。”

记者乘坐神州专车时，司机告诉记者，神州专车在上海大约有2000辆车，由于临近春节，不少司机都回家过年，因此有些车空着也没人开。“我现在是从上班一直开到下班，已经是满负荷工作了。”另一个引人关注的因素是网约车新政的落地。作为网约车新政落地后的首个春运，京沪两地的本地车牌、本地户籍的双重限制，客观上也让网约车数量稳步减少。一位业内人士告诉记者，网约车新政之后，上海十多万辆外牌网约车都下线了。加上最近上海监管部门集中治理非法营运，司机一旦被查处，就会被记入个人信用记录，进而影响办理居住证甚至贷款，因此，很多司机也知难而退了。而且，今年还是网约车行业首个没有大规模补贴的春运。从2014年开始，滴滴出行在与快的、优步的竞争中，累计烧了数十亿元用于补贴，吸引了大量兼职网约车司机。如今，随着网约车市场的稳定，滴滴出行的补贴也越来越少，一些网约车司机也随之流失。当然，还有两个被忽略的因素，也非常重要。一是大城市基础设施的临时供给变动。春运期间，上海三条地铁换乘的人民广场地铁站进行内部改造，其中1号线和2号线均连接了上海的3座火车站。业内人士分析认为，由于地铁换乘不便，额外增加了地面交通的压力。二是出租车供给的逐渐减少。上海四大出租车公司之一大众交通董事长杨国平告诉记者，受网约车的冲击，有出租车司机在退包。目前，大众出租的闲置出租车占比是5%，有些出租车公司退包率接近10%。

春运出行难该怎么破？

按照上海约5万辆出租车计算，即使以5%的比率计算，闲置出租车至少有2500辆。根据上海出租车日均接单量30单计算，日运载能力流失高达7万单。可见，比起非全职的网约车，每一辆出租车的减少影响更大。对于大家关心的出租车加价问题，滴滴出行相关负责人23日表示，即日起将在全国范围内阶段性取消出租车“建议调度费”功能，以减少因为春节期间本身供不应求和价格因素带来的体验问题。同时，考虑到司机在春节出车的辛苦，仍会保留用户主动给予调度费的功能。春运打车难且贵，归根到底是出行难。业内人士认为，打破这个怪圈，增加供给是关键。杨国平告诉记者，建议适当增加出租车和合规的网约车数量。目前，上海人口是2400万人口，但是出租车现有的规模略显不足。著名城市交通专家徐康明也认同打车难的背后是需求和供给动态性矛盾的说法。他提出，在一些城市，可以增加巡游出租车和网约车数量。目前因为出行市场还在动荡，一些正规企业不敢加大投入，这需要政府加强监管，稳定市场预期。徐康明认为，解决出行难最根本的措施，还是发展公共交通。“很多城市2017年有很多大型公共交通投入运营，这将会有效地缓解出行难。一些城市还可以发展分时租赁和辅助公交，为公众提供更为便捷便捷的出行选择。”（新华社上海1月24日新媒体专电）