**深圳市第六届人民代表大会第七次会议代表建议
第20200342号**

|  |
| --- |
| 案 由：关于加快布局深圳国际化街区外语语言服务环境建设的建议 |
| 分 类：财经 |
| 主 题 词：  |
| 提案件人：陈国红,陈思楚,陈荟,陈志豪,郭建军,吴湜,杜屏,孙健(共8名) |
| 办理单位：主办:市委外事办；汇办:罗湖区人民政府,南山区人民政府,福田区人民政府,龙岗区人民政府,盐田区人民政府,宝安区人民政府,龙华区人民政府,坪山区人民政府,光明区人民政府,大鹏新区管理委员会 |

内 容：

近日，深圳市委外事工作委员会办公室公布了我市首批国际化街区创建名单(2019-2022年)。登上首批国际化街区创建名单的街区覆盖了全市10区(新区），共计20个。据了解，首批国际化街区创建期为3年，市委外办将于2022年进行评定验收，成功通过评定验收的街区将获得授牌，正式成为“深圳国际化街区”，为构建深圳全市国际化街区网络提供先行经验和示范样板。国际化街区，顾名思义即对标世界，与国际化接轨，将世界多元文化融入街区建设与管理，引导街区由区域化向国际化发展。目前我市街区的发展现状及市政府的国际化导向无疑对街区的外语服务环境提出了新的挑战任务和要求，街区能否向国际化成功转型不仅要有一流的人性化硬件设施配套服务，更取决于其外语语言服务软环境建设，因为外语语言服务环境建设情况在一定程度上反映了一个地区的开放程度、国际化程度和文化建设情况，因此外语服务环境建设是我市国际化街区创建的关键因素。

2017年，我市第一个按照国际化标准打造的“国际屋”-境外人员管理服务中心诞生，蛇口街道走出了一条国际化样板街区建设新路子，随后如福田东海社区、龙华观澜及龙岗万科城等社区也陆续迈进深圳国际化社区试点道路，但经几年发展，外语语言软环境建设在社区发展仍较为缓慢，只是局部中心单点开花，还不能在街道所有社区全面铺展开来，我市国际化街区语言服务环境现状经走访调查可发现存在以下问题：一是街区的外语服务模式较为单一，最常见的模式是文字，例如外语标识语，而诸如外语网站、外语旅游咨询、外语宣传册等在街区中较为少见；二是外语服务环境满意度低，外语标识语不够规范，标识语法错误或过度中式翻译等，公共场所的外语服务环境体验感有待进一步提升，突出的问题主要是以下几个方面：第一：外国游客与大部分公共场所或政务服务大厅工作人员存在较大的语言沟通障碍，公共场所职工工作用语的国际化程度偏低及市民外语交流使用频度低等，无法进行日常外语交流，外语基础可以说几乎为零，只能借简单的助肢体语言或翻译器完成交流，导致有些外国游客对有些产品或服务指南的信息获取效果较差或无法获取。第二：街区内外语宣传资料较少，公共场所设施语言标识的国际化程度不高，外国游客到某一街区参观，总是希望对所到地方有一个大致的了解，但很多街区都没有准备相应的外语宣传资料。第三：公交出行设施的外语服务能力需提高，公交站牌站点名有外语，途径站点只有中文，未设立外语标识，部分公交内未能实行中外双语报站或报站器损坏不能正常使用等，未能为外国游客提供基础便捷的公交出行服务。

建议：1、构建多模式外语服务环境，发挥外语语言功能，可通过调动视觉、听觉、触觉等多种元素，如将文字、画面、声音等作为媒介运用与现代的交际，因为随着现代科技和传媒技术的高度发展，目前的文化交际正经历从静态到动态、从平面到立体、从复杂到简单的转变过程。因此在国际化街区建设期内可考虑将多模式外语服务环境作为普遍常态化的一种服务形式。2、完善街区静态和动态语言服务环境。要及时完善或修改街区外在性和介绍性的信息表达，包括道路标识、公共交通设施标识、导览图等引导标识、宣传册、街区介绍牌等介绍性信息，要确保这些静态外语语言信息的规范性和正确性。动态语言服务环境主要是指街区内的咨询体系，在动态语言服务环境中，街区的工作服务人员和商户是主体，因此改善街区动态语言环境最重要是规范咨询服务，政府部门要重点提升街区工作人员外语能力与服务水平，引入更多富有国际视野的社区工作者，提升外籍人士参与社区活动的融入意识，提高咨询服务人员、街区管理人员及商户的外语沟通能力，让他们有一个外语学习的平台和氛围。3、调动多方之力，共同建设。第一：政府扶持。政府扶持包括政策扶持和资金扶持。街区外语环境建设涉及如市规划和自然资源局、市城管和综合执法局、市交通运输局、文产办等等各种部门，牵涉各种环节，需合力攻坚出台相应政策支持外语语言服务环境建设。同时，为加快外语环境建设步伐，政府可研究出台相应政策指导街道成立或扩大类似蛇口街道的境外人员管理服务中心，对各街区外语环境建设进行统一管理，还可组织外语服务环境示范街区等评比活动，把外语环境建设作为街区建设的重要任务进行落实；第二：引导市民积极参与。政府应广泛宣传，积极引导，培养市民学习外语的意识。倡导市民学说英语，主要目的是使广大市民掌握与外国友人交往的日常用语。同时，市民通过学习外语，进一步增强开放意识，培养良好的学习习惯，在社会公德、职业道德和礼仪修养等方面也会有一个较大提高，同时还可以让市民有效地对街区的语言服务环境进行监督；第三：媒体宣传。有效运用我市有影响力的电视、报纸等媒体，对我市国际化街区进行不同语种的宣传介绍，扩大街区的知名度，吸引更多全世界的游客，从而推动我市国际化街区创建自身更好的发展。4、严格执行我市国际化街区创建评定验收标准，力争打造一套兼具深圳范与全球化的国际化街区，在全面扩大开放、创建我市一流国际化街区方面当好先行示范，发挥我市在粤港澳大湾区核心引擎作用。

代表通讯录

1.陈国红(女),董事、常务副总经理,13632668139,26055100,深圳市南山区南光路与创业路交汇处富安娜大厦总裁办

2.陈思楚(男),总经理,13005769893,26645021,深圳南山区南海大道新能源大厦A座7楼

3.陈荟(女),13510873470,86037716,南山区南头街293号丽乐美居A座二楼

4.陈志豪(男),副会长,13613031831,26810626,南山区蛇口老街73号蛇口渔会

5.郭建军(男),首席法务官、副总裁,13828890457,83301199,南山科技园北区酷派信息港

6.吴湜(女),秘书长,13802550311,82567399,深圳市福田区福中路福景大厦中座1805

7.杜屏(女),主席,13502888068,26542518,南山区桃园路2号区委大楼A1717

8.孙健(女),主任,13802247993,26417387,深圳市南山区南商路95号

承办单位通讯录

1.市委外事办(杜久科),15018916634,88128071,深圳市福田区福中三路市民中心C区二楼,518035

2.罗湖区人民政府(浩波),15919801151,25666857,罗湖区文锦中路1008号罗湖区委,518031

3.南山区人民政府(陈继鸽),13823330962,0755-26662505,深圳市南山区桃园路2号,518052

4.福田区人民政府(汪鹏飞),13714189116,13714189116,福民路123号,518000

5.龙岗区人民政府(陈卓亮),13603080110,28908270,深圳市龙岗区龙城街道龙翔大道8033号1208室,518172

6.盐田区人民政府(方婷婷),18718046416,25228043,深圳市盐田区深盐路2088号,518081

7.宝安区人民政府(刘浩嘉),17620059626,29996126,宝安区创业一路1号,510008

8.龙华区人民政府(韩旭),18545103904,23338087,深圳市龙华区观湖街道广场沿河路1号,518110

9.坪山区人民政府(唐丹亭),13600191761,84622852,深圳市坪山区坪山大道333号区政府大楼,518118

10.光明区人民政府(肖汉敬),15363451186,88212180,光明区委区政府办公大楼,518107

11.大鹏新区管理委员会(吴灿),15999501847,28333967,大鹏新区金岭路1号,518000