提案第20190874号

|  |  |
| --- | --- |
| 标 题： | 关于提升公共服务行业从业人员外语水平的提案 |
| 提 出 人： | 孙怀忠 |
| 办理类型： | 主办会办  |
| 主办单位： | 市委外办 |
| 会办单位： | 市文化广电旅游体育局,市卫生健康委员会  |
| 内 容：2019年8月18日，《中共中央、国务院关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》正式发布，深圳再一次迎来历史性时刻，被赋予建设中国特色社会主义先行示范区的重任。站在新起点上，深圳改革再出发，朝着竞争力、创新力、影响力卓著的全球标杆城市奋力前行，对深圳国际化发展提出了更高要求。国际化城市建设需要国际化的人才作为支撑，提升市民外语水平尤其是提升公共服务行业从业人员外语水平和跨文化交流能力，对提高城市对外交往能力，打造国际一流营商环境具有重要意义。　　一、现状及问题　　深圳具备外语沟通能力的公共服务行业从业人员普遍不足。深圳政府部门的外语人才主要集中在外事、商务等对外交流频密的单位，此外，近年来深圳市税务局在外语干部队伍建设方面表现突出，延揽了一大批拥有各种外语能力的高端外语人才，涵盖英语、法语、俄语、阿拉伯语等所有联合国官方语言，在全国税务系统中形成了独特的外语人才鸿雁效应。但综合来看，深圳公共服务行业从业人员整体外语水平欠佳，对比港澳的外语高度普及化，相差甚远：政府涉外办事窗口工员、行政执法人员等多大多外语沟通能力不强。博物馆、艺术馆、A级景区等文化旅游场所英文讲解不足，缺乏其它语种服务能力。除了港大医院、北大医院两家医院能提供全流程英文服务，其它公立医院医护人员外语水平偏低，外籍人士就医存在沟通不畅情况。　　深圳作为粤港澳大湾区的核心引擎，市民外语水平尤其是公共服务行业从业者外语水平不足将制约城市对外交往的开展，也不利于城市国际影响力和国际竞争力的提升。　　二、北京市提升窗口部门和服务行业外语水平的经验　　北京市立足国际交往中心功能建设，早在2011年就出台《首都国际语言环境建设工作规划》，以公安、交通、旅游、卫生、文博、商业、邮政等15个行业和部门为重点，带动全市窗口部门和服务行业外语水平的全面提高，促进外语在政府对外交往活动中的普及。由各部门结合自身实际，制定行业英语服务无障碍标准、外语培训计划和考核体系，建立行业外语人才库。此外，北京外办鼓励各行业主管部门编辑行业外语规范用语丛书，开展行业内外语比赛和学习交流活动，采取分层培训、重点提高的方式，将外语水平与上岗条件、奖励措施等挂钩，逐步提高从业人员对外服务水平。如北京市文物局委托北京博物馆学会编写了《博物馆常用英语》，作为首部博物馆行业内系统的英语教材；北京市卫生计生委每年与北京语言大学共同举办卫生系统外语培训，包括高端日语、法语培训班和雅思培训等，以沙龙式教学方式为主，侧重听说读写的实际应用；北京朝阳、东城、顺义等区通过委托外语高校或外语培训机构的方式，每年举办为期1个月至3个月的外语培训班，稳步提高公共服务行业人员外语水平。 |
|  |
| 建 议： |
| 一、提升政府涉外部门工作人员外语水平。公安、税务、市场监管、人社、商务、外专等重点涉外部门应加强外语人才的招募和培养工作，逐步建立具有专业外语资格证书、翻译职业资格证书和海外留学经验的高素质外语人才队伍，为提升本行业外语服务水平提供人力保障。各涉外部门要加大对涉外窗口工作人员和涉外行政执法人员的培训力度，通过与外语高校、外语培训机构合作，常态化组织开展英语培训，逐步提升现有工作人员外语水平。各行业主管部门立足本行业特点，有计划编制行业外语规范用语丛书，逐步建立起公共服务行业英语学习体系。二、加大重点公共文体场馆、A级景区服务人员英语培训力度，提升公共文体场馆、A级景区服务人员外语水平。加大重点公共文体场馆、A级景区服务人员英语培训力度，在行业外语培训中增加中华传统文化、外国风土人情等方面内容，提高工作人员综合素质。在举办国际性文体活动较多的大型公共文体场馆和A级景区售票、咨询等窗口配备外语服务人员。增加市、区重点博物馆、美术馆、图书馆和A级景区专业英文讲解员数量，配备多语种电子语音导览器，切实提升公共文体场馆和A级景区的英文讲解和服务能力。三、建立深圳市医疗卫生系统医学外语人才库，加强市属医院医护人员专业外语培训，提升医护人员外语水平。建立深圳市医疗卫生系统医学外语人才库，在市、区两级医院挂号、导诊等窗口配备具备基本英语会话能力的服务人员。重点加强市属医院医护人员专业外语培训，每年定期举办医护人员外语培训班，不断提升医护人员对外沟通交流能力。 |