

中共深圳市委外事工作委员会办公室

中共深圳市委外事工作委员会办公室关于 市政协六届六次会议第20190874号 提案的答复函

尊敬的孙怀忠委员：

《深圳市政协六届六次会议第 20190874 号提案》“关于提升公共服务行业从业人员外语水平的建议”已收悉，感谢您对国际化人才建设工作提出的宝贵意见。经研究，结合市文化广电旅游体育局、市卫生健康委员会的会办意见，现答复如下：

一、关于“提升政府涉外部门工作人员外语水平”建议

2019 年 12 月 30 日，深圳市人民政府办公厅印发了《关于加强国际语言环境建设全面提升公共服务国际化水平工作方案》，以实现提升城市服务国际化水平为总体目标，建立健全保障措施，推出一系列重点举措。

一是提升政府涉外窗口工作人员外语水平。加强市、区行政服务大厅窗口工作人员的选聘和培养工作，注重聘用具备中、高级外语水平的窗口工作人员，从源头上建立起一支外语服务队伍。公安、市场监管、税务、外专、人社等重点涉外窗口应选用外语水平好的工作人员，视情配备翻译机。各涉外部门应加大对全体窗口工作人员的培训力度，常态化

组织开展英语学习培训。

二是提升涉外行政执法人员外语水平。建立涉外警务外语人才队伍，遴选和培养具备较强外语沟通能力的公安执法人员，提供多语种警务服务，高效应对各类涉外警情，提升涉外事件处置能力。加大城管执法人员外语培训力度，培养一批能使用外语进行日常交流的城管执法队伍，在国际化街区、重点商圈和旅游景区等外籍人士聚集区配备具有较高外语水平的城管执法人员。

三是开展政府涉外部门工作人员英语提升活动。在英语大赛方面，我办自 2014 年起组织开展“深圳市民讲外语大赛”，报名参赛市民的职业范围越来越广，包括来自政府机关单位如法院、出入境边防、国税、海事局、各区政府、区财政局、区城市更新和土地装备局、各区街道办、社区工作站等政府部门的工作人员。在英语角方面，我办于 2015 年起组织开展“公益英语角活动”，遍布全市十个区，且类型丰富，包括机关英语角、社区英语角等，为政府部门工作人员提供外语学习和交流的平台。

四是编制行业外语规范用语丛书。2011 年，我办编制出版了深圳市民讲外语系列丛书，包括《公务员英语手册》、《零售业英语手册》、《商务接待英语手册》、《外语医护人员英语手册》、《出租车司机英语手册》等，建立公共服务行业英语学习体系。自 2016 年起，我办开始按照行业和领域划分，有计划地为涉外服务行业从业人员提供英语语言服务，现已制定出版了《深圳市金融业英语语言服务指引》、《医疗卫生

行业常用公示语英语手册》等专业领域的英文指南。

下一步，我办将会同有关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，逐步提升现有政府涉外部门工作人员外语水平。

二、关于“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”建议

《关于加强国际语言环境建设全面提升公共服务国际化水平工作方案》中提出要加强外语人才队伍建设，重点提升公共文体场馆、A 级景区服务人员外语水平。下一步，我办将会同市文化广电旅游体育局采取以下措施提高公共文体场馆、A 级景区服务人员外语水平。

一是指导协调重点公共文体场馆、A 级景区开展常态化外语培训。利用教学和培训资源，营造浓厚的外语学习氛围，通过线上线下相结合方式，有计划、有步骤地对窗口服务人员、讲解员、导游等涉外岗位人员开展多层次、多形式的外语培训，实现重点公共文体场馆、A 级景区从业人员外语培训的常态化。培训内容结合实际，适当增加中华优秀传统文化、外国风土人情等内容。

二是鼓励有条件的重点公共文体场馆、景区配备专职外语讲解员，适当增加语音导览器。完善公共场所的硬件和软件设施，对现有的语音导览进行提升，提高外文导览译写和使用的管理水平。

三是加强重点公共文体场馆、景区外语人才的招募和培养工作。引导重点公共文体场馆、景区对部分涉外岗位的入职标准增加外语水平要求，同等条件下优先聘用有外语基础的应聘人员。

三、关于“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”建议

为贯彻落实市委、市政府推进国际化城市建设整体工作部署，营造优质国际化医疗卫生服务环境，提升国际化医疗卫生服务水平，我办会同市卫生健康委着力加强医疗行业外语人才队伍建设，重点提升医护人员外语水平。

一是建立深圳市医疗卫生系统医学外语人才库。市卫生健康委于2020年3月10日发布《关于征集深圳市医疗卫生系统外语人才的通知》，面向全市各医疗卫生机构在职在岗卫生专业技术人员征集组建具有医学背景的外语人才，建立医疗卫生外语人才库。通过聚集外语专长人才，构建资源共享机制，为全市推进医疗卫生国际化服务出谋划策，为国际组织交流合作提供专业翻译人才，为医疗卫生队伍外语服务培训储备师资力量。截至2020年4月7日，符合条件的报名人数已达到638人，下一步将组织专家进行评审并入库。

二是开展出国（境）骨干人才研修。自2015年以来，市卫生健康委每年选派骨干医护人员赴美国、英国、新加坡、澳大利亚等地参加为期3个月及以上的国（境）外人才研修项目。目前，已有452人完成国（境）外人才研修。这些骨

干医护人员通过出国（境）研修，不仅提升了诊疗能力，带回了国际医院管理、诊疗服务理念，也提升了个人的医学外语能力，成为了我市重要的涉外服务力量。

三是开展医护人员英语培训。市卫健能教中心自 2015 起面向全市医护人员每年举办 1-2 期英语能力提升培训班，培训内容包括日常口语和医学专业英语。目前，已培训 130 余人，2020 年将根据疫情情况确定开展期数及形式。同时，为提高医院国际化服务能力，方便外籍人士在我市的医疗预约、咨询和接诊服务，市卫生健康委计划于 2020 年下半年组织全市各医疗机构分诊护士、导医以及挂号、收费等窗口工作人员进行英语能力培训班，使这些人员能够运用英语进行基本对话，了解患者基本病情，协助患者完成挂号收费，指引患者就医，告知用药事宜等，进一步提升医护人员外语水平。

再次感谢您的宝贵建议！

中共深圳市委外事工作委员会办公室

2020 年 7 月 2 日

（联系人：赵倩，电话：88128576）

公开方式：主动公开

