

中共淄博市委外事工作委员会

淄委外〔2021〕4号

中共淄博市委外事工作委员会 关于印发《关于推进全市国际语言环境 建设的意见》的通知

各区县委外事工作委员会，高新区、经济开发区、文昌湖省级旅游度假区工委，有关部门、单位党组（党委）：

《关于推进全市国际语言环境建设的意见》已经市委外事工作委员会第三次全体会议研究通过。现印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。工作中重要情况请及时报告。

中共淄博市委外事工作委员会

2021年4月21日



关于推进全市国际语言环境建设的意见

为深入贯彻落实市委十二届十次、十一次全会精神，助力打造高水平开放型城市，更好服务淄博高质量发展，现就推进国际语言环境建设提出如下意见。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以提升公共服务国际化水平、助力打造高水平开放型城市为核心，以规范城市公共外语标识、丰富国际语言服务内容、提高重点窗口部门和服务行业外语水平为导向，统筹规划，突出重点，全面发动，形成合力，为加快建设务实开放、品质活力、生态和谐的现代化组群式大城市提供良好国际语言环境。

二、主要任务及责任分工

（一）突出关键领域

1. 提升窗口部门和服务行业外语服务软环境。以公安、交通、商业、文旅、卫健、城管、银行、邮政等部门和行业为重点，带动全市窗口部门和服务行业外语服务水平全面提高。各部门单位制定外语（英语为主）培训计划，编写行业英语规范用语丛书，开展行业内外语比赛和学习交

流活动，加强国际交往知识培训，不断提高对外服务水平。（责任单位：市公安局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市城市管理局、淄博银保监分局、市邮政管理局）

2. 加强涉外公安队伍外语培训。编写公安系统实用英语培训教材（读物），将英语培训纳入涉外公安干警培训计划，培养一定数量具有较高英语水平的民警，使其能基本适应涉外案（事）件处置的需要。同时，开拓人员培训渠道，逐步建立公安系统外语人才库。（责任单位：市公安局）

3. 提升交通运输领域外语服务水平。提高汽车站、火车站英语播报水平，完善站内英语指引、提示牌。倡导汽车站、火车站配备掌握基础英语服务用语的引导人员，为来淄外国人提供便利服务。（责任单位：市交通运输局、淄博车务段、淄博北站）

4. 实施商业职工外语服务提升计划。突出行业特色，培养一批可提供外语服务的一线员工。开展商业职工讲外语活动，支持各大型商场、超市等服务台、咨询处配备以英语为主的服务人员，力争2年内实现英语购物、服务无障碍。（责任单位：市商务局）

5. 优化旅游景区景点和文化场馆服务环境。在外国游客较为集中的景区景点和文化场馆，提供外语咨询服务以

及包括导游手册、景点介绍、地图等在内的以英语为主，日语、韩语为辅的印刷品和齐文化宣传册。（责任单位：市文化和旅游局）

6. 提高卫生健康系统外语服务能力。在各市属医院及各区县重点医院设立以英语为主的外语服务窗口，确保提供及时便捷的涉外医疗、咨询服务；加强涉外服务窗口人员英语在线或集体学习培训，努力实现培训全覆盖；整合中、高层次外语人才资源，建立卫健系统医学外语人才库。（责任单位：市卫生健康委）

7. 提高城管执法队伍外语水平。以旅游景区、高校、高新技术产业园区等外籍人员出入较多区域的基层城管队员为主，加强对城管执法人员的外语培训，打造一支能够熟练使用外语进行服务的城管执法队伍。（责任单位：市城市管理局）

（二）规范双语标识

8. 规范公共场所和设施双语标识。系统规划设计标准统一的全市公共场所、设施双语标识。改造提升重点区域公共服务场所、重点旅游景区景点、商业设施、文体场馆、医院、街道、车站（点）等双语标识。〔责任单位：市城市管理局（标黑体的为牵头单位，下同），市民政局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市体育局、市公安局交警支队〕

9. 规范全市组织机构英文名称。加强全市各相关单位对各自名称、所属单位、所属科室英文译法的规范工作，进一步统一标准译法。〔责任单位：市外办、市委编办，各区县（含高新区、经开区、文昌湖旅游度假区）〕

10. 推行餐饮行业英文菜单标准译法。大力推广英文菜单标准译法，在全市星级饭店、主题酒店、民宿等文旅场所率先推广，利用 2 至 3 年时间，在有条件的钻级酒店探索推出，并组织外语服务志愿者协助推进英文菜单使用工作。（责任单位：市文化和旅游局、市商务局、市外办）

（三）完善外语咨询与服务网络

11. 开设多语种咨询服务。在 12345 政务服务热线及 110、119、120 电话求助平台增加以英语为主，日语、韩语等语种为辅的电话咨询服务，及时为来淄、在淄外国人提供相关服务。（责任单位：市政府办公室、市公安局、市卫生健康委、市消防救援支队）

12. 组建外语志愿者服务队伍。通过公开招募、自愿报名、合理使用等方式，组建一支多元化外语志愿者服务队伍，并加强集中培训和实践锻炼，不断提高志愿者的综合素质和外语服务能力，为服务市民外语普及活动及举办大型涉外活动提供保障。（责任单位：团市委、市外办）

13. 成立外语专家委员会。加强协同机制建设，成立外语专家委员会，统一术语翻译和使用标准，防止语言规范

割裂，并参与指导实用培训教材（读物）编写等工作。（责任单位：市外办）

（四）推进媒体双语建设

14. 提高媒体双语化水平。市属报纸要积极增加外语元素，逐步探索开辟双语新闻报道渠道。市广播电视台策划播出英汉双语城市形象宣传公益广告并适时引入多语种；开办英汉双语广播节目，增加对淄博历史、文化和产业发展等相关内容的播出频次。（责任单位：淄博日报社、市广播电视台）

15. 加强公共信息外文网站建设。积极推进以英语为主的公共信息外文网站建设，重点发布城市概况、政府信息、投资商务、文化旅游、国际交流、本地新闻以及相关办事服务等信息，加强对外宣传和对外服务。（责任单位：市大数据局、市委宣传部、市外办、市商务局、市文化和旅游局）

三、组织保障

（一）加强组织领导。建立淄博市推进国际语言环境建设工作联席会议制度，市政府分管领导同志任总召集人，相关部门、单位负责同志为成员；领导小组办公室设在市外办，负责协调推进国际语言环境建设工作。

（二）抓好工作落实。制定重点任务配档表，明确任务内容、责任单位、工作要求和时限，扎实推进各项任务落

细、落实。各区县、各部门单位要建立健全工作机制，明确具体负责部门和人员，因地制宜，制定切实可行的工作计划和实施方案，持续用力，抓好国际语言环境建设工作。

(三) 做好服务保障。市外办牵头，组织协调有关单位外语专家，做好指导服务相关工作。市财政和各区县财政每年要安排专项经费，保障国际语言环境建设各项工作顺利开展。

(四) 加大宣传力度。宣传部门充分发挥报纸、广播、电视、自媒体、网络等媒体的宣传作用，对我市开展国际语言环境建设工作重要意义和开展情况进行广泛宣传报道，引导市民积极参与国际语言环境建设工作，营造良好的舆论氛围。

附件：1. 淄博市推进国际语言环境建设工作联席会议制度

2. 推进国际语言环境建设工作重点任务配档表

附件 1

淄博市推进国际语言环境建设工作 联席会议制度

为确保我市国际语言环境建设工作顺利实施，根据中共淄博市委外事工作委员会《关于推进全市国际语言环境建设的意见》要求，建立我市推进国际语言环境建设工作联席会议制度。

一、主要职能

- (一) 统筹、协调、指导全市国际语言环境建设工作；
- (二) 研究处理国际语言环境建设过程中遇到的重要问题，推进落实各项工作任务；
- (三) 负责定期调度、汇总、发布国际语言环境建设工作进展情况；
- (四) 其他需要联席会议研究的重要事项。

二、联席会议成员

总召集人：袁 良 市政府副市长

召集人：王希森 市政府副秘书长

路玉田 市外办主任

成 员：李 霄 市委宣传部副部长

- 迟文质 市委编办副主任、三级调研员
- 宋 玲 团市委副书记
- 刘 炜 市公安局政治部主任
- 孙树光 市民政局党组成员、四级调研员
- 陈国强 市交通运输局党组成员、三级调研员
- 王一平 市外商投资服务中心主任
- 严 旭 市文化和旅游局党组成员、副局长
- 刘延军 市卫生健康委党组成员、副县级干部
- 王建忠 市外办三级调研员
- 张建全 市体育局党组成员、四级调研员
- 陈 伟 市大数据局党组成员、副局长
- 迟庆峰 市城市管理局四级调研员
- 孙廷国 淄博日报社党委副书记、总编辑
- 国 磊 市广播电视台党委委员、广播中心副主任
- 胡 泳 市公安局交警支队党委委员、副支队长、三级高级警长
- 李世主 市消防救援支队副支队长
- 冉广旭 淄博银保监分局党委委员、副局长
- 王 栋 市邮政管理局党组成员、副局长
- 张同强 济南局集团有限公司淄博车务段副段长
- 苗 雨 淄博北站客运负责人

联席会议下设办公室，设在市外办，路玉田同志兼任办公室主任，负责联席会议日常工作。

三、联席会议工作规则

(一) 联席会议视工作需要召开，由总召集人或召集人召集，各成员单位分管负责同志参加。

(二) 联席会议成员单位各确定一名联络员，联络员因工作变动需要调整的，由所在单位报联席会议办公室备案。

(三) 根据需要，召开联络员会议研究讨论联席会议议题及其他有关事项。

(四) 各成员单位要认真落实联席会议的工作部署和决定事项，按要求向联席会议办公室报送工作推进落实情况。

附件 2

推进国际语言环境建设工作重点任务配档表

序号	任 务 内 容	责任单位	工 作 要 求
1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 编写公安系统实用英语培训教材(读物); 2. 将英语培训纳入涉外公安干警培训计划,研究制定考核制度; 3. 开拓人员培训渠道,逐步建立公安系统外语人才库。 	市公安局	2021年6月底前完成公安系统实用英语培训教材(读物)编写,并将英语培训纳入涉外公安干警培训计划,研究制定考核制度。2023年12月底前建立公安系统外语人才库。
2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提高汽车站、火车站英语播报水平,完善站内英语指引、提示牌; 2. 倡导汽车站、火车站配备掌握基础英语服务用语的引导人员。 	市交通运输局、淄博车务段、淄博北站	2021年6月底前完成各自管辖范围内中英双语指引、提示牌改造提升,录制规范标准的英语语音播报材料。大力营造学外语的氛围,加强英语培训,力争2年内配备一批掌握基本英语服务用语的引导人员。
3	突出行业特色,培养一批能够提供外语服务的一线员工;各大型商场、超市等服务台、咨询处应配备以英语为主的服务人员。	市商务局	2021年12月底前在各大型商超的服务台、咨询处配备外语(英语为主)服务人员。2023年6月底前实现英语购物、服务无障碍。

序号	任务内容	责任单位	工作要求
4	在外国游客集中的景区景点、文化场馆提供外语咨询服务以及包括导游手册、景点介绍、地图等在内的以英语为主，日语、韩语为辅的印刷品和齐文化宣传册。	市文化和旅游局	2021年6月底前制定旅游咨询英语服务提升计划，力争2年内培养一支业务精湛、专业高效的英语咨询服务队伍。
5	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在各市属医院及各区县重点医院设立以英语为主的外语服务窗口，确保提供及时便捷的涉外医疗、咨询服务； 2. 各医疗卫生机构组织窗口涉外服务人员在线或集体学习，努力实现培训全覆盖； 3. 整合中、高层次外语人才资源，建立卫生健康系统医学外语人才库。 	市卫生健康委	2021年6月底前制定本系统内中长期英语培训计划，结合国际医院建设同步推进；同时，全面开展相关人员培训推动。2021年12月底前设立外语服务窗口。2023年6月底前，建立卫生健康系统医学中高层次外语人才库。
6	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加强对旅游景区、高校、高新技术产业园区等外籍人员出入较多区域的基层城管队员外语培训力度，使其达到较高对外交流水平； 2. 打造一支能够熟练使用外语(英语为主)进行执法和服务的城管执法人员队伍。 	市城市管理局	制定本系统中长期培训计划和方案，并扎实推进，务求实效。

序号	任务内容	责任单位	工作要求
7	<p>1. 系统规划设计标准统一的全市公共场所、设施双语标识；</p> <p>2. 着重改造提升重点区域公共场所、重点旅游景区、商业设施、文体场馆、医院、街道、车站(点)等双语标识。</p>	<p>市城市管理局、市民政局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市体育局、市公安局交警支队</p>	<p>2021年9月底前完成主干道、交通枢纽双语标识改造工作及4A级旅游景区、商业设施、文化体育场馆、医院、街道、车站(点)等双语标识设立。</p>
8	<p>加强全市各相关单位对各自名称、所属单位、所属科室英文译法规范工作,制定标准译法参考。</p>	<p>市外办、市委编办,各区县(含高新区、经开区、文昌旅游度假区)</p>	<p>2021年6月底前收集全市党政主要涉外单位名称;2021年9月底前研究制定翻译标准;2021年12月底前全面推广。</p>
9	<p>大力推广英文菜单标准译法,在全市星级酒店、主题酒店、民宿等文旅场所率先推广,利用2—3年时间,在有条件的星级酒店探索推出,并组织外语服务志愿者协助推进英文菜单使用工作。</p>	<p>市文化和旅游局、市商务局、市外办</p>	<p>2021年6月底前启动推广普及《中文菜单英文译法》,并定期组织志愿者协助推进公共场所英文菜单使用工作。</p>
10	<p>在12345政务服务热线及110、119、120电话求助平台增加以英语为主,日语、韩语等语种为辅的电话咨询服务。</p>	<p>市政府办公室、市公安局、市卫生健康委、市消防救援支队</p>	<p>2021年6月底前完成多语种咨询业务研究分析,并制定外语业务人员培训计划;2021年12月底前配备英语电话咨询服务员;2022年6月底前增加日语、韩语电话咨询业务。</p>

序号	任务内容	责任单位	工作要求
11	通过公开招聘、自愿报名、合理使用等方式,组建外语志愿者服务队。	团市委、市外办	2021年4月底前建立淄博市外语志愿服务队伍。制定招募、培训、使用、管理等办法,逐步形成一套成熟的外语志愿服务者队伍建设制度。
12	成立外语专家委员会,统一术语翻译和使用标准,防止语言范割裂,并参与指导实用培训教材(读物)编写等工作。	市外办	2021年6月底前成立外语专家委员会。
13	1. 市属报纸要积极增加外语元素,逐步探索开辟双语新闻报道渠道。 2. 市广播电视台策划播出英汉双语城市形象宣传公益广告并适时引入多种;开办英汉双语广播节目,增加对淄博历史、文化和产业发展等相关内容的播出频次。	淄博市日报社、市广播电视台	2021年6月底前完成有关外语广播栏目设置,并不断探索完善,确保2021年12月底前英语广播节目播出常态化、制度化,办出特色。 2021年12月底前市属报纸增加外语元素。

序号	任务内容	责任单位	工作要求
14	<p>积极推进以英语为主的公共信息外文网站建设，重点发布城市概况、政府信息、投资商务、文化旅游、国际交流、本地新闻以及相关办事服务等信息，加强对外宣传和对外服务。</p>	<p>市大数据局、市委宣 传部、市外办、市商 务局、市文化和旅游 局</p>	<p>市直各有关部门积极探索设立英文网页，不断完善英语网页建设、管理制度，逐步实现重点信息双语发布常态化。</p>
15	<p>充分发挥报纸、广播、电视、自媒体、网络等媒体的宣传作用，对我市开展国际语言环境建设工作重要意义和开展情况进行广泛宣传报道，营造良好的舆论氛围。</p>	<p>市委宣传部</p>	<p>按照推进阶段，全程跟进宣传。</p>

注：责任单位中字体加粗的为牵头单位。