

深圳基层有『国际范儿』

今年11月，亚太经合组织(APEC)第三十三次领导人非正式会议将在广东深圳举行。当这座城市即将站在世界的聚光灯下，承载起大国外交“会客厅”功能，它的每一寸土地，都是感知城市温度和开放程度的“第一扇窗”。

近期，记者走进深圳市罗湖、龙岗、龙华等辖区，循着外国友人与街道社区的故事，看一座城市如何以“家”的温度，书写新时代国际化答卷。

这里，有贴心的服务

对于外国人来说，融入一座陌生的城市，往往始于他们居住的社区。

大清早，深圳市龙华区民治街道红山社区党群服务中心内，几名网格员坐在电脑前，整理、更新辖区外国人服务台账。社区党委副书记林丹霞打开一张工作表格，辖区外国人信息清晰在册，备注栏详细记录着他们的日常诉求。

“一张张表格，不仅是管理台账，更是服务索引。为大家办理居住证明、驾照服务等，这些信息就是依据。”林丹霞说，辖区外国人的诉求，在这里都能得到及时回应。

红山社区常住外国人311名，来自俄罗斯、英国、美国等全球54个国家和地区，是民治街道外国人居住最密集的社区。

如何让他们更好融入？红山社区给出的答案是，用精准高效的服务，化解他们的“急难愁盼”。

走进社区“亲邻商圈服务站”，一面锦旗格外醒目，上面绣着“用心办实事，高效解民忧”。送锦旗的，是来自俄罗斯的格里高利先生。

此前，这位外籍住户搬家时，因押金退还问题与房东产生纠纷，双方争执不下。无奈之下，他向小区物业求助。

依托物业管家与网格员的紧密联系，工作人员在家门口搭建沟通平台，理清来龙去脉，促成双方心平气和坐下来协商。最终，双方握手言和。

“日常生活中，琐事纠纷在所难免，但我们要做到‘小事不出网格，矛盾就地化解’。”林丹霞说。

来自南非贝宁共和国的杜尚波，定居在龙岗区龙城街道黄阁坑社区，已在深圳生活十余年，如今是清华大学深圳国际研究生院海洋工程研究院的一名助理教授。作为一名外籍人才，杜尚波对龙岗的国际化水平感受尤为真切。

外国人来华就业，需要办理工作许可、社保卡等一系列手续。“只需在系统上提交资料并预约时间，现场把护照交给工作人员，二三十分钟就能搞定。”杜尚波说，深圳的办事效率很高，一个电话、一次扫码，很多问题就解决了。

如今，深圳出台一系列举措旨在解决外国人士“办事难”问题。“i深圳”平台《外籍人士服务指南》，一站式集成包含居留、工作、出入境等13类高频需求场景，让工作或旅居更加便捷。同时，科技赋能也让“办事无忧”成为常态——深圳坪山区政务服务中心部署多语种AI透明智能翻译屏，可实现中、英、法等14种语言实时互译，并推出“AI智能名片”支持多国语言即时翻译，外籍人士通过手机“碰一碰”即可获取政策信息。

这里，有便利的生活

在深圳生活越来越便利，是许多外国人士的共同感受。来自新西兰的乔尼·谢伊，是深圳君悦酒店的行政总厨。他曾到过上海、广州、青岛等地，最终选择在深圳扎根。现在，乔尼住在罗湖区黄贝街道黄贝岭社区，那里是罗湖较早发展起来的区域，社区氛围浓厚。

他认为，完善的公共设施和数字生活，让深圳这座城市变得更加宜居。无论是公园里整齐的花草、干净整洁的人行道，还是便利的移动支付，都给他留下了深刻的印象。

“我的家人朋友来到中国，一两天就能适应这里的生活，用护照和境外信用卡就能绑定支付软件，不管是点餐、逛街还是坐地铁，都很省心。”乔尼说。

支付的便利程度让外籍人士感到“惊讶”。以深圳前海为例，在中国人民银行深圳市分行等部门指导下，前海联动金融机构推出多项便利外籍来深人士支付举措。目前，深圳共有35家个人本外币兑换特许经营机构，其中12家位于前海，实现对机场、码头等入境“第一站”的全覆盖；万象前海、前海山姆等大型商圈的商户外卡POS机覆盖率超90%；外卡内绑支付场景快速扩展，“路边摊”

等烟火小店同样适用。

语言环境，也是影响外籍人士生活幸福指数的重要因素。

“外国人刚开始在中国生活遇到的首要问题，往往是沟通。”杜尚波坦言，他的不少朋友都曾遇到过语言障碍，但在深圳，这都不是难题。政府许多工作人员可以用英语服务，AI翻译工具也能帮助大家更顺畅地交流。

为迎接APEC“中国年”，今年1月开始，深圳全民外文公示语纠错活动就已启动，尽可能多地查找并修正英文标识中的错误。与此同时，超6700套人工智能翻译设备覆盖地铁、公交、出租车、机场等场景，助力外籍人士顺畅交流。

红山社区也在积蓄热情。“我们组建了‘外语志愿服务队’，定期对辖区公共场所双语标识、路牌指引等进行巡查纠错，营造更加便捷、友好的国际交往环境。”林丹霞说。

便捷高效的移动生活服务，也给外国朋友带来了舒适体验。

作为一名厨师，乔尼在家也没少下厨。他从不拘泥于一种菜系，无论是西餐、粤菜还是淮扬菜，都能信手拈来。

“做西餐，我会在网上下单牛排，山姆、开市客、盒马等都很方便。想做中餐，就直奔本地菜市场，跟摊主聊两句，告诉他们要多少、怎么切，食材都很新鲜。”他说。

乔尼说，家乡新西兰常用的羊肉、鹿肉、海鲜等食材，深圳都有，“在这里能够找到家乡的味道”。

这里，有包容的环境

丰富多彩的文化活动，正在让在深外籍人士更好融入。

每逢传统节日，龙岗区都会举办中外文化交流活动，助力国际人才从“引进来”到“融进来”。春节包饺子、端午包粽子、中秋做月饼，杜尚波一样没落。“入乡随俗，中国人节日怎么过，我就怎么过。”

“中国朋友手把手地教我们写福字、剪纸，非常有趣。”杜尚波说，活动让中外友人齐聚一堂，他感受到了“家”的温暖。

工作之余，杜尚波也喜欢与朋友一起探索龙岗，在大运片区“City Walk”，品尝地道美食、观看体育赛事、听一场音乐会，在生活的点滴中，不断加深对深圳、对中国的理解。

谈及居住体验，他毫不掩饰对龙岗的偏爱：“在龙岗住得很舒服，道路宽敞、空气新鲜，每天下班看到路边的绿植，心情都会特别好。”杜尚波分享，工作虽然忙碌，但龙岗有一种不一样的生活感。

在红山社区，工作人员走访发现，许多外国人对中国非遗兴趣浓厚。为此，一场麦秆画展文化交流活动应运而生。

展会上，30位中外居民围坐在一起，将普通的麦秆变成精美的画作。“麦秆画早在隋唐时期就有了，以前是宫廷工艺品，现在咱们也能做。”主持人一边讲解，一边拆解制作技巧，现场翻译同步传声。

“社区经常组织这种集体活动，这让我更有融入感，打心里把这里当家了。”社区一位外籍居民打开了话匣子，兴奋地分享第一次做非遗手工的新奇感受。不同语言、不同肤色的人们，在方寸麦秆间，找到了共同语言。

深圳市民的热情，也让外籍人士感到“家一般的温暖”。

每到休息日，乔尼就喜欢去附近的咖啡店坐坐。“那些小店虽然不大，但每次去，大家都像老朋友一样打招呼，感觉很亲切。”

在中国生活了12年，乔尼已经能用普通话进行基本交流。“大家都很有热情，就算语言不太通，也会试着与你聊上几句，用手比划，或者直接拿出翻译软件。”

近年来，深圳通过优化口岸签证办理流程、推进外国人永居证使用便利化建设等一系列举措，让外籍人士往来便利、办事无忧。2025年，深圳口岸出入境人员数量突破2.73亿人次，其中外国人743万人次，同比增长34.1%。

从便利生活到暖心服务，从包容环境到多彩文化，这些日常，正是深圳以开放胸怀迎接世界的缩影。

(据人民日报海外版)



深圳君悦酒店行政总厨乔尼·谢伊(右)正在检查厨房工作。



外国友人学习麦秆画制作。



杜尚波正在办公。