

中共海口市委外事工作委员会办公室

HWFZ06 海外复字〔2021〕6号 类别：A 签发人：吴家宏

中共海口市委外事工作委员会办公室 关于对政协海口市第十四届六次会议第307号 提案回复意见的函

洪玮委员：

十分感谢您对规范我市公共服务领域外语标识的支持和关心。您在市政协第十四届六次会议上提出的第307号提案，经研究，现答复如下：

一、2020年我市公共场所外语标识标牌规范建设工作开展情况

按照省政府工作部署，海口市从2020年4月中旬启动公共场所外语标识标牌规范化建设工作，通过抓实组织领导、摸底调查、规范建设、巩固整改四个举措，经过8个月的努力，全部完成了全市主要道路、车站、码头、3A级以上景区、景点、4星级以上酒店、美丽乡村、医院、综合公园、重点商场、政务服务窗口、公厕等公共场所外语标识标牌规范建设工作。

（一）加强领导、周密组织，确保有序推进

我市高度重视公共场所外语标识标牌规范建设，在省政府召开会议部署后，第一时间传达会议精神并进行动员部署，聚焦“三个确保”扎实推进工作开展。一是**建立工作机制，确保强力推动**。迅速建立《海口市公共场所外语标识标牌规范建设工作联席会议制度》，市政府主要领导担任总召集人，分管副市长担任副召集人，相关部门主要领导担任成员，下设 13 个工作组，全力保障工作推动。二是**制定实施方案，确保有效落实**。制定《海口市公共场所外语标识标牌规范建设工作实施方案》，明确原则、工作目标、实施步骤等。各工作组根据《实施方案》细化措施，明确时间表、路线图和责任人。三是**严格工作制度，确保有序推进**。积极主动与上级部门沟通，严格落实周报、联席会议和督查督办制度，坚持每周调度进展，收集存在问题，及时研究解决。同时，严格督查督办，确保按节点完成。

（二）加强核查、摸清底数，力争布点科学

针对外语标识标牌数量多、涉及公共场所面广，底数不清等问题，分三步深入调查核实。第一是**初查**。由各工作组牵头单位组织自查，摸清本单位此前设置标识标牌点位和数量。第二是**筛查**。在初查基础上，各单位提出可保留点位、需要撤除或增加点位等信息，根据现有标识标牌样式和内容明确标识标牌数量，上报市联席会议核准。第三是**核查**。邀请专家对 16 家单位的筛查

结果进行核查，按照“重在规范、鼓励创新、资源共享、厉行节约”的原则和国际惯例，以方便外籍人员基本出行为目的，确定我市外语标识标牌的点位分布和数量。

（三）对标国际、严格审核，力求译文精准

通过设置“四道审核关”，确保外语标识标牌英语译写的准确性。**第一是译写关。**选择母语为英语的外籍翻译人员就职的专业机构进行译写，确保译文符合国际惯例。**第二是预审关。**组建英文译写审核专家咨询小组，对英文译写进行预审，确保符合海口实际。**第三是核审关。**英文译文经预审后，上报省外事办核定，确保符合我省地方标准。**第四是纠错关。**以有奖纠错活动的形式，发动外籍人士和市民对外语标识标牌纠错，不断提高准确度。

（四）创新举措、提升水准，打造特色品牌

按照规范化、节约化、创新化的要求，创新工作举措规范设置外语标识标牌。**一是分类处置示范点建设。**按照“提升类”和“完善类”推进示范点建设，对“提升类”的万绿园示范点497块外语标识标牌全面提升改造，通过人性化服务APP小程序，为国内外游客提供便利。对“完善类”的火山口地质公园示范点标识标牌进行修补完善，确保外语标识标牌规范实用。**二是实现“实时公交”国际化升级。**上线“实时公交”二维码英文版查询版块，对全市143条公交线路、1600多座公交站牌、2187辆公交车、20个重点公交枢纽站外语标识标牌进行改造更新，对观光1号线

沿途景点介绍进行中英双语升级。三是完善服务窗口国际化设施。在涉及对外服务和交往功能的市政府服务中心、市民游客中心、市公共资源交易中心、办证中心等窗口单位，增加英语标识引导牌，在受理大厅窗口显示屏增加中英文翻译，提供便利化服务。

（五）强化保障、形成合力，全力保障实效

建立严格机制，明确责任人，按时报送清单和周报，积极配合省相关主管部门开展综合性评估和督促检查。针对省委外办、省市场监督管理局等单位检查发现的问题，及时下达整改通知书，督促建设单位整改，并开展跟踪审计，对审计发现的问题追踪整改。同时，充分发挥网络、报纸、等媒体的作用，广泛宣传报道工作开展情况，积极开展译写有奖纠错征集活动，营造全民参与的浓厚氛围。

二、2021 年我市公共场所外语标识标牌规范建设工作开展情况

3 月份，收到市政府转来洪玮委员《关于规范公共场所服务领域外语标识的建议》后，我办高度重视，第一时间进行了专题部署研究。我办认为，提案里面讲到的关于海口公共服务领域外语标识还存在拼写和格式错误、语法错误、错译、硬译和不符合外语表达习惯及国际惯例等突出问题，是目前我市真实存在的问题，也是急需解决的问题；提案中的办法和建议也为我们进一步

完善全市公共场所外语标识标牌管理维护工作提供了指导方向。对此，我们根据提案中的 3 点建议，再次对全市公共场所外语标识标牌进行了纠错检查、提升整改。具体工作情况如下：

（一）完成全市主要道路交通指示牌外语纠错检查整改

市交警支队和市市政管理局依据了《公共场所外语标识标牌英文译写规范（海南省地方标准）》对全市 69 条主要道路的公共信息导向道路交通指示牌进行了纠错检查整改，重点为存在拼写错误和翻译错误；标识的命名没有注重实际意义的表达；标识的制定没有符合国际惯例及日常语用规范等内容，累计完成了全市 69 条主要道路 749 块道路交通指示牌的整改工作，确保了道路交通指示牌中英文信息内容正确。

（二）开展重点场所外语标识标牌纠错检查工作

2021 年上半年，我办委托了第三方英语翻译纠错小组，对海口市重点公共场所（旅文、交通、医疗卫生、教育、城乡公共服务设施五大类共计 110 个场所点位）外语标识标牌进行了现场抽样检查纠错，发现并整改了存在错误英语翻译的外语标识标牌 449 块，确保重点场所外语标识标牌准确、完好、清晰。2021 年 4 月 8 日，针对市民反映海口市民游客中心规划展厅存在错误英语翻译的问题，我办与省外办、市政务管理局共同对市民游客中心规划展厅存在错误英语翻译进行排查和整改，其中我办主要负责跟踪督办及提供译写指导、审核验收工作，经过一个多月的努

力，已经完成整改海口市民游客中心英语翻译错误问题，进一步提升了市民游客中心外语信息导向服务功能。

（三）开展全民来纠错外语标识标牌整改工作

我办充分地利用“全民来找茬——海南公共场所外语标识标牌纠错活动”小程序，在全市范围内吸引和鼓励广大干部群众和海内外游客通过随手用手机拍一拍上传等方式，对我市公共场所翻译不准确、不规范的外语标识标牌进行纠错。截止目前，累计完成整改错误或者存在一些不规范的外语标识标牌 923 块，进一步做到了全民参与纠错，共同优化我市国际语言环境的和谐氛围。

（四）强化公共场所外语标识标牌日常监督检查工作

对于日常监督检查外语标识标牌过程中，发现应当设置外语标识标牌而未设置的；外语标识标牌信息发生变更或者出现损坏、脱落的；外语标识标牌不能正常使用的其他情况，我办会要求设置和建设单位或者其上级行业主管部门进行修复、整改、更新。2021 年 4 月 9 日，我办联合了市市场监督管理、市商务局前往了日月广场、王府井等地，现场监督检查了两家单位外语标识标牌建设情况并督办两家单位一个月内完成有关问题的整改，经两家单位反馈，目前存在的问题已经全部整改完毕。

（五）规范公共场所外语标识标牌管理维护工作

为了规范我市公共场所外语标识标牌的管理维护，营造良好的海南自由贸易港国际语言环境，2021 年 7 月 2 日，经市政府同

意，我办结合我市实际，参照《海南省公共场所外语标识标牌管理规定》，印发了《海口市公共场所外语标识标牌管理维护工作方案》，进一步明确了公共场所外语标识标牌管理维护工作应遵守“谁设置、谁运营、谁负责”原则，确保能及时发现问题，及时处理问题，形成长效管理维护机制，保持我市公共场所外语标识标牌更加准确、完好、清晰。

中共海口市委外事工作委员会办公室

2021年10月10日

(此件主动公开；联系人：何德庆；电话：17330870336)

抄送：市政府办公室，市政协办公室。