

# “职工外语天团”精通6国语言

## 长宁区税务局特色办税服务区推出双语服务专窗

■ 劳动报记者 张锐杰

对于在长宁工作的外籍职工来说，在长宁区税务局办理业务并不是一件烦恼的事情：在这里有一支“职工外语天团”——青年职工外语服务队。团队成员都是长宁区税务局内的职工，多以80后、90后为主，熟练掌握英、日、法、德、俄等各国语言，还分别拥有注册会计师、中级经济师、税务师等专业资格认定，面对来税务大厅办事的“老外”完全能实现沟通无障碍。

近日，记者走进长宁区税务局，与这里的职工面对面，一探这支“职工外语天团”成立前后的故事。



一个日语服务队的微信群，为的就是互相分享专业名词。“比如今天我在接待纳税人的过程中遇到了一个难以表达的词语，大家就会在群里进行讨论、查找，整理出最恰当的词语。我们还有一个专门的记录本，这些整理的专业术语都有记录，也会定期相互传阅学习。”

### 特长有了更宽广舞台

今年5月，在古北市民中心，长宁区税务局举办了一场“双语服务走出去”的活动，活动上，来自英语组的王瑞欣作为服务队的一员，用英语为现场80余名外籍职工进行了相关的税务政策宣讲，收到了很好的反响。“我当天也没有想到会来这么多人，这对我们是一个鼓舞，不少外籍职工在听完后还到我们税务局做了进一步的咨询。”早在活动开始前一个星期，王瑞欣与12名团队成员通力合作，利用业余时间整理相关政策、翻译、制作PPT，就是为了把最精准的政策解读宣传出去。回忆起准备期间的点点滴滴，王瑞欣坦言，这样的活动不仅是一次政策宣传，也是一次锻炼团队默契的机会。“虽然大家来自不同的部门，但是分工合作明确，有的人写讲稿，有的人进行翻译，有的人校对专业术语，在这个过程中我们自身的业务能力也得到提高。”

本科学习国际贸易专业的王瑞欣，毕业后就进入了长宁区税务局，一直在一线工作。原本担心自己的外语专长没有机会施展，没曾想服务队给了她一个更广阔的舞台：不仅时常要用中英双语协助办事人员完成中国税收居民身份证明、企业涉税证明的开具，还要提供各类高频和非高频政策的咨询解读，让她感叹在服务外籍职工的同时，也补足了不少专业上的“冷门知识”，更全面、细致地掌握了相关税务政策。

身处其他岗位的职工。记者从长宁区税务局了解到，除了英语服务专窗外，遇到说日语、德语等小语种的办事人，窗口人员会第一时间向后台提出外语服务需求，由后台派单请对应职工前来窗口支援。

说起在区税务局设立一支外语职工服务队的原因，处于纳税服务“第一线”的特色窗口青年税务干部丁璇告诉记者，长宁区内目前有7000余家外资企业、办事机构和跨国采购机构，约12.4万名境外人士在长宁居住、工作，是上海国际化程度最高的城区之一。“外企较多、外籍职工也相对集中，这对我们的服务提出了新的要求。”丁璇告诉记者，以前不少外籍职工在办业务的时候往往是“靠公司”、“靠朋友”，于是长宁区税务局将原先零星发生的“救急式”外语服务常态化、制度化，通过设立青

年双语服务队，搭建纳税服务与境外人士间的桥梁。“去年年底个税改革期间，很多外籍职工无法通过认证，必须要到现场领取注册码，外语服务的需求一下增多，我们这支团队发挥了重要作用，对提升办理效率、提升纳税人满意度、优化长宁国际化营商环境等都有很大帮助。”

### 工作群也成了学习群

如今，职工双语服务队已经成为该区税务局的一张“金字招牌”，团队成员也借此机会“重拾”原本的语言特长。不仅如此，借着双语服务的契机，长宁区税务局里掀起了一股“学习热”，遇到一些专业术语的表达，大家也会在服务队群里讨论，工作群也成了职工的学习群。

志愿服务队日语组组长吴倩雯是一位85后，本科专业为国

际经贸日语的她是小语种组为数不多的“科班出身”——其他小语种成员多为二外学习。曾在企业工作过两年的她深知，很多外籍职工面对税务相关的情况时往往束手无策。“外籍职工的政策本就比较特殊，有的企业财务人员相对较少，有时候无暇顾及他们，有时候则是财务人员自己虽然清楚，但是语言表达却又有障碍。而我们作为税务方面的职工，需求就是冲锋号，提醒我们更应该在涉外纳税服务中体现出专业性和主动性。”

正是有了这样的理念，在刚接手这个由5名职工组成的日语服务小分队之前，吴倩雯也抓紧一切机会熟悉日语。“平时有看一些日剧熟悉语言环境，真要提供专业咨询的话，主要还是要抓专业名词。”为此，吴倩雯和团队的小伙伴定期找来专业的税收分析文章共同学习，她们创建了

### 成立多语种服务团队

位于长宁区税务局二楼的办税服务大厅，由“A级企业服务”“千户集团企业专属服务区”“重大涉税事项对接区”和“双语服务专窗”组成的“3+1”特色办税服务区已经成为长宁优化营商环境、深化“放管服”改革的一张新名片。

这其中，能够为外籍职工提供双语服务的“双语服务专窗”无疑是这里一张亮眼的名片。这个窗口的成立，源于长宁区税务局2018年底成立的青年职工外语服务队。这支由21名职工组成的团队平均年龄33岁，是上海税务系统中首个多语种青年专项涉税服务团队。目前，团队成员主要分为两类，一类是在一线窗口直接面对纳税人提供咨询等服务的职工，一类则是拥有语言特长、但是

## 崇明召开2019年区政府与区总工会联席会议 打造一支生态就业职工队伍

本报讯（劳动报记者 黄嘉慧）在近日召开的2019年崇明区政府与区总工会联席会议上，记者了解到，在2021年中国花博会召开之前，崇明区政府将与区总工会联手打造一支适应世界级生态岛建设需求的生态就业职工队伍。截至2018年，崇明全区约有1.3万余职工从事着生态行业，岗位种类多、工作地点分散、非全日制就业模式等让这些生态就业职工的合法权益受到了一定的影响，同时劳动安全意识缺乏也让他们时时工作在“危险”中。为了保障他们的合法权益，建立一支适应生态岛建设的生态就业职工队伍，区人社局、区总工会与区财政局围绕生态就业群体，从用工形式、社会保障、就业质量、技

能培训等方面打造这支生态就业职工队伍。

除了生态就业之外，崇明“的哥”流动审证也牵动着不少崇明籍出租车驾驶员的心。据了解，目前在全市从事出租车行业的崇明“的哥”共有3.5万人，由于需要定期审证，崇明“的哥”在上海市区审证面临着审证时间长、往返路程长、驾驶疲劳等问题，于是2015年起，区总工会会同区公安分局交警支队开展崇明“的哥”在沪流动审证项目，优化这一项目。随着2019年市公安局出台驾驶证审验新规定，崇明“的哥”审证也将加大范围覆盖。区交警支队还将加强指导，解读新的政策，探索更高效的审证新模式。除此之外，《加强崇明非公企业职工权益保障》、《迎花博会提升窗

口从业人员服务能力》等议题也在会上进行了交流。

区委副书记、区长李政在会上表示，要提高工作站位，增强推进政府与工会联席会议制度的主动性，以更大的决心、更务实的举措，推动联席会议制度不断向前发展；要突出工作重点，充分发挥政府与工会联席会议的制度优越性，更好地助力崇明经济社会发展；要加大推进力度，不断扩大工作覆盖面，形成长效运作机制，确保政府与工会联席会议发挥实效。

区人大常委会副主任、区总工会主席张建英，副区长郑益川及政府与工会联席会议各成员单位主要负责人、分管负责人，各乡镇、园区主要负责人、总工会主席等参加会议。

## 第三届黄浦区足球联赛落幕 企业引领职工足球新风尚

本报讯 在骄阳似火的夏日里，历经8个比赛日的挥汗角逐，2019年上海城市业余联赛暨“黄浦·我来赛”第三届“老凤祥杯”足球联赛，日前在卢湾体育中心落下帷幕。最终，上汽集团安吉物流足球队获得冠军，老凤祥有限公司足球队获得精神文明奖。十余支球队、数百名职工在这个夏天收获绿茵梦想，也为申城火热的职工体育氛围添了一把火。

第三届“老凤祥”杯足球赛由黄浦区体育总会、老凤祥有限公司主办，黄浦区体育事业发展指导中心、黄浦区足球协会承办。赛事吸引了来自区内各企事业单位的16支队伍、近260名职工足球爱好者参与其中。

虽然是职工业余联赛，但本次比赛严格执行中国足协审定出版的《足球竞赛规则》。据了解，本次比赛的裁判员均是由上海市黄浦区足球协会选派的现

役裁判员，每场比赛时，场边还配备了专业的救护团队，为赛事保驾护航的同时，也提高了赛事的专业性。

经过32场激烈角逐，数百名职工尽展风采。尤其是赛事中期，恰逢上海高温，尽管烈日炎炎，参赛运动员们在绿茵场上依然斗志昂扬，展现出了申城职工们勇于拼搏、不断超越的运动风采。

最终，上汽集团安吉物流足球队获得本次比赛冠军，上海迦未教育科技有限公司足球队获得亚军，上海幸缘足球队收获季军。同时，老凤祥有限公司足球队获得精神文明奖。

在全民健身深入普及的大背景下，黄浦区职工足球正逐步超越单纯的强身健体概念，成为企业文化的载体，在提升职工整体向心力方面，正发挥着越来越大的力量。

■ 马亚会