

各位老师、朋友们，大家好！我是李梓语。今天，我带来三里屯国际青少年外交官城市行动实验室项目汇报。随着中外交流持续深化，越来越多外籍人士来到北京工作、学习、旅行。对外开放不止是让国际友人“来得了”，更要帮助他们“融得进”。立足三里屯国际志愿者的一线服务经历，我们聚焦外籍来京人士现实困境，落地一套轻量化解决方案，探索城市国际化服务与青少年公共外交相结合的实践路径。接下来，我将完整介绍本次项目。

首先来看项目背景。改革开放四十余年，中外人员往来日益频繁，北京国际化水平不断提升。深化人文交流、提升国际传播能力，已经是新时代重要课题。

外籍游客、外籍居民来到北京，在享受城市发展便利的同时，受制于语言障碍、文化差异，在紧急求助、日常交往、文化适应上持续遇到难题。

很多微观层面的出行体验，直接影响外籍人士对于我们城市的整体印象。如何化解跨文化沟通摩擦，把良好体验转化为文化认同，正是我们青少年外交官想要解决的命题。基于一线志愿服务观察，我们锁定三大核心痛点，启动本次行动项目。

通过持续观察外籍游客初次来华的真实体验，我们梳理出三大并列难题：

第一，紧急求助容易受阻。很多外籍访客不熟悉国内 110、120、119 求助体系，突发状况下语言不通，不知道如何有效求救，存在安全隐患；

第二，文化差异带来日常误解。购物、用餐、问路这些普通互动里，中西表达习惯不同，经常出现“说者无心、听者有意”的尴尬局面；第三，本土习俗认知存在空白。从餐桌礼仪到景点参观规范，初次来访游客缺少基础认知，容易无意冒犯，降低旅行体验。

安全、交往、文化体验这三大障碍，是外籍游客融入北京首要面对的难题，也是我们项目的发力方向。

针对以上问题，我们面向初次来华外籍游客开展专项调研，进一步细化痛点。

首先是紧急求助认知空白。各国急救号码标准不一样，很多外籍访客习惯拨打本国求救电话，危急时刻无法接通；

其次，细微文化差异不断累积困扰。比如国内自来水不能直饮、国人习惯饮用热水、餐饮里关于吃辣的询问，这些小事很容易被外国友人误读；

同时调研也带来积极信号：外籍游客对北京美食、胡同、庙会民俗抱有浓厚兴趣，渴望深度体验本土生活。这也为我们的方案设计指明方向。

结合调研结果，我们确定方案原型：设计三款双语信息提示卡片。

整套方案遵循三大原则：即时可取、信息清晰、文化友好。不需要依赖网络、电子设备，线下就能直接使用。

我们一共打造三类卡片：紧急救助卡片、文化小贴士卡片、地道文化与胡同探索卡片，分别对应安全求助、日常跨文化沟通、深度城市文化体验三大需求，形成一套完整的服务工具。

第一款是紧急救助卡片。卡片选用醒目的主色调，汇总六大核心便民号码：110、120、119、12345、122、114，清晰标注每一个号码适用场景。

我们特别增加通话指引模块，告诉外籍友人打电话时讲清楚三件事：发生了什么、所在位置、需要什么帮助。同时提示大家保持冷静，降低语言不通带来的求助阻碍。卡片末尾配上暖心寄语，在应急场景中融入人文关怀。

第二款是文化小贴士卡片，主题定为“小差异，大顺利”。聚焦三个最高频误解场景：提醒访客中国自来水不可直接饮用，解释国人饮用热水的生活习惯；同时说明餐厅询问“能不能吃辣”是善意提醒，并非质疑。

整体文案保持平视、温和的语气，不是说教式科普，而是平等的文化分享，帮助外籍访客理解日常差异，减少旅途当中不必要的摩擦。

第三款是地道文化与胡同探索卡片，我们倡导理念：不止观光，去感受文化。内容分为三个维度：地道美食，推荐烤鸭、炸酱面、胡同本地小馆；胡同空间，推荐南锣鼓巷、什刹海，感受四合院市井生活；节庆文化，介绍庙会民俗、传统小吃与民间手工艺。

卡片采用中英双语，方便外国游客拿着卡片主动和当地人交流，把单纯的旅游观光，变成沉浸式文化互动。

整套双语卡片落地之后，我们期待实现三重价值：

第一，筑牢安全底线。紧急救助卡片补齐求助知识盲区，降低突发状况下的沟通障碍；

第二，化解文化摩擦。文化小贴士提前规避日常误会，提升游客出行舒适感；

第三，搭建文化桥梁。胡同民俗体验卡片激发探索意愿，引导外籍访客主动接触本土文化。

整体来看，这套轻量化、场景化工具，填补外籍游客初次来华的认知空白，提升旅行安全感与文化融入感。

本次项目，是青少年外交官立足三里屯志愿服务阵地开展的一次城市行动。我们以小小的双语卡片作为载体，从细微之处优化国际友人在京体验。

未来，我们计划持续推广这套卡片，收集外籍使用者反馈持续迭代优化。作为青少年，我们希望用亲身实践做好民间人文交流的纽带，讲好北京故事。

以上就是我的全部汇报，感谢大家聆听！