

三里屯国际志愿服务外籍人士在京困难洞察报告

报告人：李梓语

一、背景

改革开放四十余年来，中国以更加自信、开放的姿态拥抱世界，中外人员往来日益频繁，国际化程度持续提升。越来越多的外籍人士来到中国工作、学习与生活，成为城市多元文化生态的重要组成部分。从国家战略层面看，“深化中外人文交流、提高国际传播能力”已成为新时代提升文化软实力的重要命题。

让外国友人不仅“来得了”，更能“融得进”“过得好”，是对外开放走向纵深的内在要求。然而，身处多元文化环境，语言障碍、信息壁垒和文化差异，使他们在享受中国便利与发展成果的同时，也在安全求助、日常沟通、习俗适应等基础环节面临挑战。如何将这些“微观体验”转化为“宏观认同”，是城市国际化服务的核心课题。本报告将从志愿服务视角切入，聚焦外籍人士来华后的三个典型需求场景，探讨破局之道。

二、问题

通过对外籍游客初次入华旅行体验的持续观察，我们发现三个问题尤为突出，且呈现出高度并列的共性特征。其一，紧急求助遇阻。初次踏上中国土地，许多游客对 110、120、119 等公共求助体系全然陌生，突发状况下常因语言不通、不知所措而无法有效求救。其二，文化差异引发误解。初来乍到，购物询价、用餐交流、街头问路等日

常互动中，社交习惯与表达方式的中西差异，时常造成“说者无心、听者有意”的尴尬局面。其三，本地习俗认知空白。从筷子使用、餐桌礼仪到寺庙参观规范，不少初次到访的游客因缺乏基本常识而无意冒犯，影响了旅行的深度体验。这三个问题分别指向安全、交往与体验三个基础维度，共同构成了初次入华游客的首要适应障碍。

三、 调研

针对前述三个问题，我们对初次来华的外籍游客进行了调研，结果进一步印证并细化了这些痛点。其一，紧急求助认知空白。全球各国急救号码并不统一，美国为 911、英国为 999、澳大利亚为 000，而中国的 110、120、119 体系对多数受访者而言完全陌生，号码体系的国别差异使他们在突发状况下本能拨打本国号码而无法接通。其二，文化差异在日常细节中频繁显现。中国绝大部分自来水不可直接饮用，习惯直饮的欧美游客初到时容易“中招”；身体不适时中国人普遍习惯饮用热水缓解，这一做法在推崇冷饮文化的西方游客眼中难以理解，甚至被调侃为“万能的热水”。又如面对“你不太能吃辣吧”这类委婉关心，部分游客会解读为对自身能力的质疑，硬撑接受超出承受范围的辛辣食物。这些微小差异在旅途中反复叠加，容易积累成不必要的困扰。其三，调查中发现，外国游客普遍对中国的美食和民俗文化表现出浓厚兴趣，对胡同文化、庙会文化等具有北京特色的本土体验充满好奇，期待通过亲身参与深入了解当地生活，这一发现为后续服务设计提供了清晰的需求方向。

四、 解决方法

针对调研中识别的三个主要问题，我完成了三份信息提示原型的制作作为 MVP。该方案以“即时可获取、信息清晰化、文化友好化”为原则，力求在不依赖网络和设备的前提下，为外国来京人员提供高效、实用的现场支持。

紧急救助卡片以红色为主色调，集中呈现 110、120、119、12345、122、114 六个核心求助号码，每个号码均标注典型使用场景，帮助外国用户在紧急状况下迅速判断该拨打哪个号码。卡片特别设计了“通话指引”模块，提醒用户拨打电话时清楚说明“发生了什么事、在哪里、需要什么帮助”，并以“保持冷静、说清楚、等待对方指示”缓解紧张情绪，确保即使语言不通也能完成有效沟通。卡片底部以“北京欢迎您！如遇困难，请及时寻求帮助”收尾，在紧急场景中植入人文关怀。

文化小贴士卡片以“小差异，大顺利”为主题，选取外国游客最易产生误解的三个日常场景进行解释。首先指出中国自来水不可直接饮用，建议饮用开水或瓶装水，同时说明中国人习惯喝热水的传统，避免外国游客将“被递热水”误读为冒犯。其次针对餐馆中“能吃辣吗”的提问，将其定性为善意提醒而非质疑，并给出“不确定就直说”的明确建议。整体采用平视、温和的语气，让外国用户感受到被尊重而非被说教。

地道文化与胡同探索卡片围绕“不止观光，去感受文化”的理念，从美食、空间、节庆三个维度引导深度体验。美食维度推荐烤鸭、炸

酱面、火锅，并强调“跟着本地人去胡同小馆”；空间维度建议漫步南锣鼓巷和什刹海胡同，观察四合院与市井生活；节庆维度提示庙会中的游戏、手工艺和传统小吃。整张卡片以邀请式的姿态激发主动探索意愿，中英并置也便于向本地人指认交流。

五、预期成果

本产品以双语卡片为载体，围绕外国游客在华旅行的三大核心痛点提供即时解决方案，预期达成以下成果。第一，紧急求助卡片确保游客在突发状况下能够迅速识别并拨打 110、120、119，附赠简明求救话术，降低因语言障碍导致的求助迟滞。第二，文化提示卡片覆盖自来水直饮、热水习惯、饮食委婉表达等高频误解场景，以轻松易懂的方式帮助游客快速理解中西日常差异，减少旅途中的“微摩擦”。第三，美食探索与民俗体验卡片聚焦胡同文化、庙会文化等北京特色内容，将游客的兴趣点转化为可参与的行动指引，让卡片不仅是应急工具，更成为打开本地文化之门的钥匙。整体而言，这套双语卡片期望以轻量化、场景化的方式，填补外籍游客初次入华的认知空白，提升其旅行安全感与文化融入感。