

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 196—2021

国际人才街区评价指南

Evaluation guidelines for international talent community

2021-11-01 发布

2021-11-13 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	1
5 评价程序.....	2
5.1 启动.....	2
5.2 评价实施.....	2
5.3 结果公示.....	2
5.4 异议处理.....	2
6 评价内容和要求.....	3
6.1 基础设施.....	3
6.2 人才服务.....	4
6.3 组织管理.....	7
6.4 宣传推广.....	8
6.5 服务评价与改进.....	9
7 评价结果判定.....	9
附录 A（规范性） 国际人才街区评价指标体系.....	11
附录 B（资料性） 国际人才街区评价备案表.....	29
附录 C（资料性） 服务满意度调查问卷.....	30
参考文献.....	32

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市人才工作局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市人才工作局、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：张林、邓晓俊、陈睿、龚婷、周鹏、吕勇、杨桂通、林经纬、吴序一、陈家鸣、王丽娟、刘国洲、秦晓红、黄汝唯。

引 言

习近平总书记、党中央赋予深圳新时代历史使命，为我们擘画了美好蓝图，到2025年，建成现代化国际化创新型城市；到2035年，建成具有全球影响力的创新创业创意之都，成为中国建设社会主义现代化强国的城市范例；到本世纪中叶，成为竞争力、创新力、影响力卓著的全球标杆城市。实现这些宏伟目标，需要更广泛地吸引国际人才来深创新创业。

2021年9月，中央人才工作会议胜利召开，习近平总书记发表重要讲话，鲜明提出要深入实施新时代人才强国战略，加快建设世界重要人才中心和创新高地，并赋予粤港澳大湾区建设高水平人才高地的光荣使命。我市迎来“双区”驱动、“双区”叠加、“双改”示范等一系列重大机遇和多重利好，这为吸引集聚国际人才资源提供了重要历史机遇。作为大湾区的重要引擎，深圳肩负着在建设世界重要人才中心和创新高地雁阵格局中争当头雁的光荣使命，深圳比历史上任何时期都更加渴求人才。

深圳深入学习贯彻习近平总书记关于人才工作的重要论述精神，始终坚持把人才引领发展战略作为城市核心战略，积极落实“民生七优”打造民生幸福标杆，让国际人才获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。深圳人才工作实现从“孔雀东南飞”向“全球人才聚鹏城”转变。

为营造宜居宜业宜创国际人才发展环境，近年来，我们创新推进国际人才街区建设，在全市选择国际人才集聚、基础条件扎实的单位探索开展相关试点工作，并于2020年11月1日“深圳人才日”向市人才研修院、蛇口街道、香蜜湖街道等13个街道（单位）颁授“国际人才街区创建点”牌匾。

各创建点精准规划、全面布局、大胆探索，积累了宝贵的创建经验。为进一步破解现有行政管理体制藩篱，积极有序引导国际人才向街区流动和集聚，形成可推广、可复制的创建经验，推进“创建点”向“示范点”升级跃迁，通过深入调研、总结研讨、征求意见等，提炼总结工作原则、路径和做法，特制定本文件。

国际人才街区评价指南

1 范围

本文件规定了国际人才街区评价的总则、评价程序、评价内容和要求、评价结果判定等。

本文件适用于深圳市国际人才街区的评价工作。

注：在不引起混淆的情况下，本文件中的“国际人才街区”简称为“街区”。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001（所有部分） 标志用公共信息图形符号

GB/T 20647.5—2006 社区服务指南 第5部分：法律服务

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

国际人才 international talent

具有国际化视野，拥有较高的知识能力与专业素养的外籍、港澳台籍人才或者留学归国、具有海外发展经历或全球视野的各类国内人才。

3.2

国际人才街区 international talent community

以集中或分散的一定地域为基础，以国际人才为主要服务对象，在基础设施、生活环境、公共服务、治理体系等方面具有较高国际化水平和本土化服务特色，能够为国际人才提供高水准的生活、工作、创业或专业服务的人才聚集地。

4 总则

4.1 国际人才街区评价宜以街道、社区或机构为评价对象，以年度为评价周期。

4.2 国际人才街区评价应遵循以下原则：

- a) 客观原则：以客观事实为依据开展评价；
- b) 公正原则：无差别地对待每一个评价对象，并通过适当的程序规则保持中立；
- c) 真实原则：依据真实的申报材料得出评价结果。

4.3 评价根据评价对象的服务特点分为以下四类：

- a) 居住生活型：为国际人才提供居住生活服务为主的类型；

- b) 商务办公型：为国际人才提供商务办公服务为主的类型；
- c) 创新创业型：为国际人才提供创新创业环境或以特定产业集聚国际人才的类型；
- d) 专业服务型：为国际人才提供高端交流、健康疗养等专业服务为主的类型。

4.4 评价工作组由主管部门根据不同街区类型组织的相关部门负责人及专家组成，总人数应为奇数。

4.5 评价工作组按附录 A 给出的指标体系，通过查阅申报资料、现场核查等方式开展评价，评价结果应经工作组 2/3 以上成员同意，且反对的成员不超过 1/4 方为有效。

4.6 评价工作组应妥善保管评价材料和相关信息，在评价过程中及评价结束后的 24 个月内，不应将评价材料内容和相关信息外泄。

5 评价程序

5.1 启动

5.1.1 主管部门启动国际人才街区评价工作，组建评价工作组。

5.1.2 评价对象填写《国际人才街区评价备案表》，表格形式见附录 B；并将其与评价内容相对应的验证材料一并提交至评价工作组。

5.1.3 评价工作组根据评价对象提交的验证资料以及现场核查的实际情况，制定合理可行的评价实施方案。

5.1.4 评价实施方案包括以下内容：

- a) 评价工作组的构成及人员分工；
- b) 评价工作时间安排；
- c) 评价内容；
- d) 评价方法；
- e) 评价指标。

5.2 评价实施

5.2.1 评价工作组应按照实施方案及附录 A 开展评价工作。

5.2.2 评价完成之后，评价工作组向评价对象和主管部门给出评价结果，并出具评价报告。

5.2.3 评价报告包括以下内容：

- a) 评价工作的时间、地点、人员、分工等基本情况；
- b) 评价依据；
- c) 评价内容、方法和过程；
- d) 评价指标体系打分表；
- e) 评价结果；
- f) 存在问题；
- g) 意见建议。

5.3 结果公示

主管部门将评价结果进行公示，公示期不少于10个工作日。

5.4 异议处理

5.4.1 公示期间，评价对象若有异议，可提出复核申请，一个评价周期内仅可提出一次复核申请。评价工作组收到复核申请 10 个工作日内，组织复核，必要时重新组织开展评价，提出维持原评价结论或调整结论的意见。

5.4.2 公示期间，第三方若有异议，可向主管部门或评价工作组提出，由主管部门或评价工作组组织核实。

6 评价内容和要求

6.1 基础设施

6.1.1 基本要求

6.1.1.1 评价对象为街区国际人才提供良好的配套设施，设施的配置类别、数量、比例宜与街区类型、发展特点和规模相适应。

6.1.1.2 评价对象宜结合街区国际人才的实际需要，制定符合街区发展、综合考虑街区未来人口数量、结构变化等的街区基础设施规划。

6.1.2 分类要求

基础设施分类要求见表1。

表 1 基础设施分类要求

序号	评价对象	评价内容和要求	居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
1	教育资源	街区及其 3 公里辐射范围内配套可供国际人才子女就读的幼儿园、小学、初中等阶段学校。	○	--	--	--
2		配套学校引入优质教育机构和先进办学理念，鼓励社会力量开办中外合作学校或国际化学校。	○	--	--	--
3		鼓励配套学校开设国际化课程，与国际学校建立日常交流、结对关系。	○	--	--	--
4	医疗资源	配套有医疗机构，或与所在区域基层医疗机构建立点对点协作机制，提供医疗服务资源。	●	●	●	●
5		配套医疗机构具备国际化服务能力和人才资源，提供双语或多语种医疗预约、咨询或诊疗服务。	○	○	○	○
6		配套医疗机构开展国际化交流，获得国际医疗相关认证。	○	○	○	○
7		对接医疗保障机构，配套国际人才参加基本医疗保险的服务资源或咨询渠道，提供英文版的业务办理指引，对国际人才开展参保政策的宣传。	○	○	○	○
8		配套医疗机构开展较高水平的智慧化、信息化建设。	○	○	○	○
9		配套疗养场所，提供疗养休闲/体检保健等疗养服务。	○	--	--	○
10	交通配套	配套便利的公共交通设施，或与周边公共交通设施站点、班次合理衔接。	●	●	●	●

表 1 基础设施分类要求（续）

序号	评价对象	评价内容和要求	居住生 活型	商务办 公型	创新创 业型	专业服 务型
11	交通配套	配备与街区类型和特点相适应的一定数量停车位。	○	○	○	○
12		配置新能源汽车充电桩。	○	○	○	○
13		周边配套绿道和自行车道。	○	○	○	○
14	商业配套	街区范围内配套餐饮、商超、药店、银行、购物中心等，配套品牌具有较高知名度。	●	○	○	○
15		周边配套有公寓、商用住宅、星级酒店等。	○	○	○	○
16		配套商业国际化、特色化，能够提供双语或多语种服务。	○	○	○	○
17	休闲、文化、 体育设施	配套街区公园绿地或广场等公共休闲区域。	○	○	○	○
18		街区及其 3 公里辐射范围内配套可供国际人才使用的图书馆、博物馆、历史馆或其他文化场馆设施。	○	○	○	○
19		配套可供国际人才使用的电影院、书吧或公共上网区域等文化交流设施。	○	○	○	○
20		配套可供国际人才使用的康体娱乐、健身运动等体育场馆或设施。	○	○	○	○
21		配套可供国际人才举办文化沙龙、聚会等文体交流活动的场所。	○	○	○	○
22	标识标牌	路标、图标、交通指示、警示标识等标识标牌安装齐全。	●	●	●	●
23		标识标牌具备汉语、英语双语标识或与街区特点相适应的多语种标识。	●	●	●	●
24		标识标牌规范、整洁，符合 GB/T 10001（所有部分）的要求。	○	○	○	○
25	无障碍设施	实现无障碍设施全覆盖，无障碍设施符合 GB 50763、《深圳经济特区无障碍城市建设条例》的要求。	○	○	○	○
26	智能化、数字 化设施或信 息服务平台	依托市级统一服务平台，或搭建综合服务信息平台，支持双语或多语种显示，提供综合信息服务。平台可参照 MZ/T 053—2014 搭建。	○	○	○	○
27		配置政务、警务自助服务终端机。	○	○	○	○
28		建立智能化出行系统，包括车牌智能识别通行、智慧门禁、街区导航、智慧寻车等。	○	○	○	○
29		建立智慧服务体系，实现信息管理、信息发布、线上一键报修、物品放行申请、线上缴费、公共空间预定等功能。	--	○	○	--
<p>注 1：●应符合 ○宜开展 --不适用</p> <p>注 2：国际化课程如国际礼仪、国外文化、高尔夫等。</p> <p>注 3：国际学校指中等教育阶段内，以多元化的课程为特色，以双语或多语教学为途径，以世界范围流动人员为主要服务对象，以培养学生在全球化进程中所必需的语言、知识、能力和态度为目标的学校。</p> <p>注 4：无障碍设施包括坡道、盲道、缘后道口、扶手、抓杆、安全警示等。</p>						

6.2 人才服务

6.2.1 基本要求

6.2.1.1 强化街区人才服务功能建设，做到服务多元化，健全街区服务体系，把街区建设成为管理有序、服务完善、文明祥和的国际人才聚集地。

6.2.1.2 提升街区综合运营服务能力，保障国际人才工作生活的基本需求。

6.2.2 分类要求

人才服务分类要求见表2。

表2 人才服务分类要求

序号	评价对象	评价内容和要求	居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
1	政务服务	设立人才服务站，或在街区政务服务中心，配有专门人员，为国际人才提供出入境、停居留、就业、创业、法律、税务、社保等双语或多语种咨询服务。	●	●	○	○
2		建立由懂政策、外语服务能力强的专业人员组成的涉外政策宣讲团，提供政策宣讲服务。	○	○	○	--
3		提供国际人才在深工作生活常见问题中英文指南。	○	○	○	○
4	法律服务	设立法律服务小组，按照 GB/T 20647.5—2006 要求提供法律服务。	○	○	○	--
5		通过线上或印刷的方式发布内附常见案例的法律服务中英文手册。	○	○	○	○
6		提供人民调解服务。	○	○	--	--
7		举办相关法律讲座。	○	○	○	--
8	人才引进	配套或对接人力资源服务机构，开展人才引进、人才培养活动。	○	○	○	○
9	工作创业	研究并制定国际人才来本街区工作创业的统筹管理和分类指导办法。	○	○	○	--
10		设立街区国际人才企业服务名录，及时了解掌握企业对人才的需求，有针对性地提供便利化服务。	○	○	○	--
11		为国际人才提供国际化的创新创业集聚空间，调动各方面资源和创新要素集聚，满足国际人才创业需求。	○	○	○	○
12		组织工作创业交流活动，展示街区国际人才创新创业成果。	○	○	○	○
13	科技服务	引进或培育国际化知识产权服务机构，为街区企业提供知识产权培训、咨询、专利申请/保护、涉外专利维权等服务。	○	○	○	○
14		为国际人才提供科学查新、专业技术推广、科技信息交流、科技培训、技术咨询、技术孵化、科技评估、科技鉴证、科研设备共享和科技信息统计方面的服务。	○	○	○	--
15	金融服务	对接金融服务网点，提供创业融资服务或相关咨询服务。	○	○	--	--
16		促进金融机构与街区相关单位的对接，为企业融资贷款	○	○	○	--

表2 人才服务分类要求（续）

序号	评价对象	评价内容和要求	居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
16	金融服务	等搭建平台。	○	○	○	--
17		引导金融服务机构为国际人才或相关单位提供有针对性的金融服务和产品。	○	○	○	--
18	学习培训	提供国际人才技能提升服务，协调涉外人力资源服务机构、外国商会或国际志愿服务组织等资源，与高校、科研院所合作，开设针对国际人才的技能提升课程。	○	○	○	○
19		邀请专家以讲座、座谈、宣传等形式进行历史、科学、经济等方面知识的教育与传播。	○	○	○	○
20		开展外语角、中文角等活动，鼓励中外人才交流提升语言水平。	○	○	○	○
21		引进知名人才培训机构，推动境内外人才联合培养。	--	--	○	○
22	人才交流	做好人才的沟通联络与服务保障工作。	--	--	○	○
23		与国内外科研究所、高端研发机构等合作，组织开展学术会议、高端论坛、国际会议、会展等活动，加强国际人才交流，为国际人才搭建沟通联系、项目合作、创新创业等交流平台。	--	○	○	○
24		组织、引导、促进国际人才根据职业、兴趣爱好形成人才交流圈层。	○	○	○	○
25		鼓励街区企业或机构设置实习实践岗位，吸引国内外优秀毕业生来街区交流实践。	○	○	○	○
26		建立国际人才交流对话机制，开展国际人才“问需、问策”活动，与国际人才交流新政新策，及时听取国际人才的意见建议，帮助国际人才解决存在的问题和困难。	○	○	○	○
27	文体服务	挖掘优秀文化资源，鼓励、引导和支持街区组织开展文体活动。	○	○	○	○
28		建立双语或多语种书吧或阅览室，设置可供借阅的经典理论书籍、纪录片的专区。	○	○	○	○
29	日常生活	提供多样化居住信息服务。	○	○	--	--
30		提供心理咨询服务。	○	○	○	○
31		配备国际人才生活所需的基本服务功能与公共活动空间，推动形成安全、友好、舒适的15分钟社区生活圈。	○	--	--	--
32		推动设立涉外管家，完善涉外物业管理服务。	○	--	--	--
33		培育和推动相关服务机构提供看护护理、家政服务、美容美发、洗染、家电维修、餐饮、邮政、物流配送和再生资源回收等生活服务。	○	○	--	--
34	文化共融	开展中外传统文化交流、优秀传统技艺展示、公益慈善等活动。	○	○	○	○

表2 人才服务分类要求（续）

序号	评价对象	评价内容和要求	居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
35	文化共融	邀请国际人才参与中外传统佳节庆祝活动，促进国际人才融入街区生活。	○	--	○	○
36		组织中外民族电影或歌曲展播活动，促进国际人才通过电影、歌曲了解中外文化和历史。	○	--	○	○
37		组织考察交流活动，加深国际人才对深圳的感情和认同。	○	○	○	○
38		组织“国情研修”活动，加深国际人才对党情、国情及深圳的建设发展情况的了解。	○	○	○	○
39		组织或鼓励国际人才参与街区内外的党建文化活动、社会公益活动、慈善活动、群众性文化体育活动等。	○	○	○	○
<p>注1：●应符合 ○宜开展 --不适用</p> <p>注2：工作创业交流活动指国际创客沙龙、项目路演等。</p> <p>注3：金融服务和产品指信用服务、信贷服务、投资服务、上市服务等。</p> <p>注4：中国传统节日活动指包粽子、放河灯、赛龙舟、包饺子等。</p> <p>注5：外国传统节日活动指制作复活节彩蛋、装饰圣诞树等。</p> <p>注6：考察交流活动指参观改革开放展览馆、博物馆、科技园，及我市知名企业、公园景点等。</p> <p>注7：“国情研修”活动指学习研讨党史、国史、改革开放史、社会主义发展史、中华优秀传统文化等。</p>						

6.3 组织管理

6.3.1 基本要求

街区管理应设置有组织管理机构，负责街区的管理、服务组织、活动开展、监督和指导等各项工作。组织管理机构应设置有办公地点、服务电话及标识，宜建立网站。

6.3.2 分类要求

组织管理分类要求见表3。

表3 组织管理分类要求

序号	评价对象	评价内容和要求	居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
1	管理架构	合理配置机构、人员，明确职责权限、工作程序等。	●	●	●	●
2		加强基层党建，强化党委的领导力和组织力，完善党委统筹、政府负责、社会协同、公众参与的街区治理体系。	○	○	○	○
3	管理制度	制定相关管理制度，明确相关管理和 service 机构的职责、任务和目标。	●	●	●	●
4		制定国际人才街区实施方案，方案内容包括发展整体目标、发展规划、具体措施等。	○	○	○	○
5		建立清晰的 PDCA 循环管理机制，明确人员及人员职责。	○	○	○	○

表3 组织管理分类要求（续）

序号	评价对象	评价内容和要求	居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
6	管理制度	建立健全的管理制度体系，并确保相关法律法规、政策和标准有效的贯彻实施。	○	○	○	○
7		召开专题会议，研讨国际人才街区建设的现状和问题，协调有关部门研究解决。	○	○	○	○
8	服务人员	各级机构根据需要配备具备英语或其他外语沟通能力的服务人员。	●	●	●	●
9		街区工作人员参加各类涉外专业能力培训，专职街区工作人员接受国际化服务相关培训。	○	○	○	○
10		服务人员了解街区各项基础设施和服务，着装得体，做到热情、真诚、耐心、细致、周到。	○	○	○	○
11		国际人才志愿服务队伍建设： ——吸引国际人才参与志愿服务队伍，提供涉外志愿服务； ——建立涉外社团组织联动机制，及时掌握国际人才需求，依托志愿服务队对接相关部门提供精准服务； ——组建涉外翻译志愿服务队，为街区国际人才提供日常翻译等服务。	○	○	○	--
注1：●应符合 ○宜开展 --不适用						
注2：PDCA 循环管理分为四个阶段，即计划（plan）、实施（do）、检查（check）、行动（action）。						

6.4 宣传推广

6.4.1 基本要求

积极推动街区开展宣传推广活动，将街区宣传作为国际形象推广、国际营商环境打造、国际人才引进及各区各部门对外宣传的重要内容，提高街区知名度。

6.4.2 分类要求

宣传推广分类要求见表4。

表4 宣传推广分类要求

序号	评价对象	评价内容和要求	居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
1	形象识别	加强品牌形象宣传工作的整体规划，充分运用现代化、信息化技术手段展现街区形象。	●	●	●	●
2		建立对外交流展示区，展现街区工作、宜居环境、城市品质。	○	○	○	○
3	品牌塑造	挖掘自身优势与特点，塑造街区的品牌形象，打造特色引才品牌和计划。	●	●	●	●
4		街区形象识别系统（街区CI）按照主管部门统一要求设	○	○	○	○

表4 宣传推广分类要求（续）

序号	评价对象	评价内容和要求	居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
4	品牌塑造	计，有条件的街区可在统一要求基础上延展，统一和提升街区的整体形象。	○	○	○	○
5	形象宣传	街区内设置宣传栏/柜/墙，对重要及特别的活动、事件、建筑、文化产品等进行展示和宣传。	●	●	●	●
6		根据街区的特色亮点、自身历史和文化内涵，设计制作街区宣传材料，进行宣传推广。	●	●	●	●
7		将形象宣传贯穿于街区各项活动与服务中，打造全方位、广覆盖的宣传态势。	●	●	●	●
8		强化网络舆情监测，科学应对各类舆情信息。	○	○	○	○
9	推广活动	通过多种渠道发布推广信息，加大街区对外宣传推广力度。	●	●	●	●
10		加强创新创业等政策双语或多语种宣传推介，向国际人才推介人才政策，宣传和展示人才技术和科技成果。	○	○	○	○
注：●应符合 ○宜开展 --不适用						

6.5 服务评价与改进

6.5.1 基本要求

多渠道听取国际人才意见建议，通过线上调研、线下问卷等形式开展国际人才对街区建设和服务满意程度的评价，并根据评价结果持续改进街区的有关工作。

6.5.2 服务满意度调查

宜采用汉英双语或其他语种对街区国际人才开展服务满意度调查，满分为100分，每道题按照满意度从高到低100%，80%，60%，30%，0%的权数递减，调查问卷见附录C。

6.5.3 改进

国际人才街区宜对收集的服务满意度调查结果进行汇总分析，针对反馈的突出问题或薄弱环节持续优化完善。

7 评价结果判定

7.1 评价前按照第6章各项基本要求及表1、表2、表3和表4中注明“●”的应符合项目查看街区是否符合要求，若不符合，则不进行计分。

7.2 国际人才街区评价最终得分P按照公式（1）计算。

$$P = \frac{P_a}{P_b} \times 1000 \dots\dots\dots (1)$$

式中：

P ——国际人才街区评价最终得分；

P_a ——按照附录A对应类型按照进行评价计分；

P_0 ——对应类型的满分数值，居住生活型为942分，商务办公型为897分，创新创业型为795分，专业服务型为707分。

附 录 A
(规范性)
国际人才街区评价指标体系

国际人才街区评价指标体系如表A.1所示。

表 A.1 国际人才街区评价指标体系

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生 活型	商务办 公型	创新创 业型	专业服 务型
1	基础设施 (250分)	教育资源 (35分)	街区及其3公里辐射范围内配套有以下学校： a) 幼儿园阶段学校，得2分，且可供国际人才子女就读，得3分； b) 小学阶段学校，得2分，且可供国际人才子女就读，得3分； c) 初中阶段学校，得2分，且可供国际人才子女就读，得3分。	9	—	—	—
2			配套学校资格： a) 每有1所学校具备市一级学校资格，得1分； b) 每有1所学校具备省一级学校资格，得2分； c) 具有国家级示范高中资格，得3分。	8	—	—	—
3			配套学校办学质量： a) 每引入1个优质教育机构，得1分，且具备先进办学理念，得1.5分，本项最高4分； b) 开办中外合作学校，得2分； c) 开办国际化学校，得3分。	9	—	—	—
4			教育国际化： a) 每有1所学校设置有国际化课程，得2分；	9	—	—	—

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
4	基础设施 (250分)	教育资源 (35分)	b) 每有1所学校与国际学校建立有日常交流,得2分,且与国际学校建立结对关系,得4分; c) 开展了其它教育国际化活动,每开展1项得1分。	—	—	—	—
5		医疗资源 (40分)	配套医疗机构: a) 与所在区域医疗机构建立点对点协作机制提供医疗服务,得1分; b) 配套有一级医院或社区健康服务中心,得1分; c) 配套有二级医院,得2分; d) 配套有三级医院,得3分。	6	4	2	2
6			配套医疗机构国际化服务能力: a) 提供英语或其他外语语种医疗预约服务(线上或线下均可),得2分; b) 提供英语或其他外语语种医疗咨询服务(线上或线下均可),得3分; c) 提供英语或其他外语语种医疗诊疗服务,得5分。	8	8	8	8
7			配套医疗机构开展国际化交流,获得国际医疗相关认证: a) 与国外知名医院开展了国际化交流活动,得2分; b) 与国外知名医院建立交流合作关系,得4分; c) 通过国际医疗管理体系认证,得4分; d) 通过国际医疗卫生机构认证联合委员会(JCI)认证,得6分。	10	8	6	6
8			基本医疗保险相关服务: a) 提供国际人才参加基本医疗保险的咨询服务(线上或线下均可),得2分; b) 与医疗保障机构对接,提供英文版的业务办理指引(线上或线下均可),开展参保政策宣传,得1分。	3	3	3	3
9		配套医疗机构智慧化与信息化建设:	—	—	—	—	

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
9	基础设施 (250分)	医疗资源 (40分)	a) 具备全流程信息化管理, 得2分; b) 获得智慧化信息化相关荣誉、奖励或试点示范单位, 得2分。	4	4	4	4
10			获得行业奖项或表彰(取街区配套医疗机构获得的最高表彰, 不重复计分): a) 获得市级奖项或表彰, 得1分; b) 获得省部级以上奖项或表彰, 得3分。	3	3	3	3
11			配套疗养场所, 为国际人才提供: a) 疗养服务, 得2分; b) 休假服务, 得2分; c) 体检服务, 得2分; d) 保健服务, 得2分。	4	—	—	6
12		交通配套 (30分)	配套便利的公共交通设施: a) 街区10分钟步行可达范围内有地铁站, 无地铁站的配套有接驳点、接驳车, 得5分; b) 街区5分钟步行可达范围内有公交站, 无公交站的提供内部公交(班车)或接驳服务, 得4分; c) 街区范围内共享单车停放点每设置1个, 得1分, 最高3分。	12	9	9	9
13			配备与街区类型和特点相适应的一定数量停车位, 得5分。	5	5	5	5
14			配置新能源汽车充电桩, 得5分。	5	5	5	5
15			街区内或周边2km内: a) 配套有绿道, 得4分; b) 配套有自行车道, 得4分。	8	4	4	8

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
16	基础设施 (250分)	商业配套 (35分)	街区 15 分钟步行可达范围内，配套餐饮、商超、药店、银行、购物中心等： a) 街区 5 分钟步行可达范围内，配套有餐饮、商超等，得 4 分； b) 街区 10 分钟步行可达范围内，配套有药店，得 4 分； c) 街区 10 分钟步行可达范围内，配套有银行，得 4 分； d) 街区 15 分钟步行可达范围内，配套有购物中心，得 4 分。	16	16	8	8
17			配套商业品牌具有较高知名度： a) 配套有国内知名商业品牌，得 2 分； b) 配套有国外知名商业品牌，得 3 分。	5	5	5	5
18			周边配套商业住所： a) 公寓或商业住宅，每 1 处得 2 分； b) 4 星级酒店，得 4 分，5 星级及以上酒店得 6 分（按配套酒店的最高星级计分）。	4	8	4	4
19			配套商业国际化、特色化： a) 商业配套引进有国际化、特色化商业服务设施，如酒吧、咖啡厅等，得 3 分； b) 能提供双语服务，得 2 分，或； c) 能提供多语种服务，得 3 分。	6	6	6	6
20		休闲、文化、体育 设施（45分）	配套以下公共休闲区域： a) 500m 范围内有公园绿地等公共休闲区域，每 1 处得 3 分，最高得 6 分； b) 500m 范围内有广场等公共休闲区域，每 1 处得 3 分，最高得 6 分；。	12	12	12	12
21			街区及其 3 公里辐射范围内配套有以下文化场馆： a) 社区图书馆或自助图书馆服务机，得 2 分，街道级图书馆，得 3 分，区级图书馆，得 4 分，市级及以上级别图书馆，得 6 分（按配有场馆的最高级别计分）；	16	8	8	8

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
21	基础设施 (250分)	休闲、文化、 体育设施 (45分)	b) 博物馆, 得2分, 三级博物馆, 得3分, 二级博物馆, 得4分, 一级博物馆, 得5分 (按配有场馆的最高级别计分); c) 爱国主义教育基地, 得2分, 市级爱国主义教育基地, 得3分, 省级爱国主义教育基地, 得4分, 国家级爱国主义教育基地, 得5分(按配有场馆的最高级别计分); d) 历史展览馆, 得3分; e) 其它文化场馆, 每1处得1分, 最高得2分。	—	—	—	—
22			配套以下文化交流设施: a) 电影院, 每1处得0.5分, 最高得1分; b) 书吧, 每1处得0.5分, 最高得1分; c) 公共上网区域或公共无线WiFi, 得1分; d) 其它文化交流设施, 每1处得1分, 最高得2分。	4	4	4	4
23			配套以下体育场馆或设施: a) 公共体育场馆, 得2分, 区级体育场馆, 得3分, 市级体育场馆, 得4分(按配有场馆的最高级别计分); b) 活动中心或健身场馆, 得2分; c) 户外康体设施, 每1处得1分, 最高得2分; d) 其它体育设施, 每1处得1分, 最高得2分。	10	6	6	6
24		配有举办文化沙龙、聚会等文体交流活动的场所, 得3分。	3	3	3	3	
25		标识标牌 (20分)	街区内陆标、图标、交通指示、警示标识等标识标牌覆盖情况, 得0分~8分。	8	8	8	8
26		标识标牌具备汉语、英语双语、其他外语语种或多语种标识: a) 具有双语标识, 得4分, 或; b) 具有多语种标识, 得6分。	6	6	6	6	

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
27	基础设施 (250分)	标识标牌 (20分)	标识标牌： a) 标识标牌规范、整洁，得3分； b) 符合GB/T 10001的要求，得3分。	6	6	6	6
28		无障碍设施 (10分)	无障碍设施配置： a) 街区内道路无障碍设施（坡道、盲道、缘后道口、扶手、抓杆、安全警示等）覆盖情况，得0分~5分； b) 无障碍设施符合GB 50763、《深圳经济特区无障碍城市建设条例》的要求，得5分。	10	10	8	10
29		智能化、数字化设施或信息服务平台 (35分)	智能化、数字化设施或信息服务平台： a) 依托市级统一服务平台开展服务，得2分； b) 搭建有综合服务信息平台，得3分，且对接区级及以上综合服务信息平台，得4分； c) 信息平台支持双语或多语种服务，得2分； d) 平台参照MZ/T 053—2014搭建，得1分。	9	6	6	4
30			信息平台具备以下服务功能： a) 提供人才信息交流服务，得1分； b) 提供活动信息发布服务，得1分； c) 提供文化传播服务，得1分； d) 提供街区展示服务，得1分； e) 提供医疗预约、咨询等服务，得1分； f) 提供政策信息推送服务，得1分； g) 提供以上未提及的其它便民服务，每项得1分，最高得2分。	8	8	8	8

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
31	基础设施 (250分)	智能化、数字化设施或信息服务平台 (35分)	配置有政务、警务等自助服务终端机，每1台得2分，最高4分。	4	4	—	—
32			智能化出行相关系统，包括： a) 车牌智能识别通行，得2分； b) 智慧门禁，得2分； c) 街区导航，得2分； d) 智慧寻车，得2分。	4	6	6	6
33			建立智慧服务体系，实现功能包括： a) 线上一键报修，得1分； b) 物品放行申请，得1分； c) 线上缴费，得1分； d) 公共空间预定，得1分； e) 其他智慧服务，每1项得1分，最高4分。	—	8	8	—
34	人才服务 (330分)	政务服务 (45分)	整合多个职能部门的涉外服务职能，为国际人才提供以下双语或多语种服务： a) 出入境咨询服务，得1.5分； b) 停居留咨询服务，得1.5分； c) 外汇管理咨询服务，得1.5分； d) 高层次人才相关政策咨询服务，得1.5分； e) 教育咨询服务，得1.5分； f) 税务咨询服务，得1.5分； g) 社保咨询服务，得1.5分； h) 商事登记相关咨询服务，得1.5分； i) 车辆登记与驾照咨询服务，得1.5分；	23	18	9	9

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
34	人才服务 (330分)	政务服务 (45分)	j) 防疫隔离相关咨询服务, 得 1.5 分; k) 就业咨询服务, 得 1.5 分; l) 创业咨询服务, 得 1.5 分; m) 其它咨询或协助办理服务, 每项得 1 分, 最高得 5 分。	—	—	—	—
35			针对国际人才比较关注的税务、出入境、就业、医疗、子女入学等政策进行宣贯, 并提供政策咨询解答服务: a) 建立由懂政策的专业人员组成的涉外政策宣讲团, 得 5 分; b) 政策宣讲团具备英语或其他外语交流服务能力, 得 3 分; c) 举行政策宣传讲座, 每次得 2 分, 以年度为周期最高得 6 分。	14	14	10	—
36			针对国际人才在深工作生活遇到的常见问题(如社保卡办理、公积金办理、涉外婚姻等): a) 依托全市统一资料提供服务, 得 3 分; b) 补充有街区办事指南, 得 2 分; c) 办事指南使用双语编制, 得 2 分, 或; d) 办事指南使用多语种编制的, 得 3 分。	8	8	6	6
37			法律服务小组: a) 设立法律服务小组, 得 4 分; b) 法律服务小组成员每有一位执业律师, 得 2 分, 最高得 4 分; c) 法律服务小组提供面对面法律服务, 得 3 分; d) 法律服务小组提供线上法律咨询服务, 得 3 分; e) 提供法律服务的次数, 每次得 1 分, 以年度为周期, 最高得 6 分。	18	18	10	—
38			法律常识普及: a) 通过线上或印刷的方式发布内附常见案例的法律服务中英文手册, 得 3 分;	3	3	3	3

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
38	人才服务 (330分)	法律服务 (35分)	b) 手册每年更新,得3分。	3	3	3	3
39			设立人民调解委员会,可为国际人才提供人民调解服务,得5分。	5	5	5	5
40			组织举办相关法律讲座的次数,每次得2分,以年度为周期,最高得6分。	6	6	6	—
41		人才引进 (20分)	人力资源服务机构: a) 对接有人力资源服务机构,得2分; b) 人力资源机构进驻,得3分; c) 人力资源机构具有国际人才资源,得1分。	3	6	3	3
42			独立招聘或与国内外人才中介服务机构合作,成功引进高层次人才,每引进一个A类人才,得3分,每引进一个B类人才,得2分,每引进一个C类或其他类别人才,得1分,最高得9分。	6	9	9	6
43			组织举办针对国际人才的专场招聘会的次数,每场得2.5分,以年度为周期,最高得5分。	—	5	5	—
44			工作创业 (30分)	政策指导: a) 研究并制定国际人才来本街区工作创业的统筹管理和分类指导相关办法,对市级及区级的产业政策进行研究,与相关职能局及国外专业机构合作进行英文政策宣讲,实现全球招商引资及招才引智,得5分; b) 按照相关政策、办法,落实相关措施,得3分。	8	8	8
45		企业人才服务: a) 设立街区国际人才企业服务名录,及时了解掌握企业对人才的需求情况,有针对性提供便利化服务,得3分; b) 及时了解掌握企业需求,提供针对性便利化服务,得3分; c) 为国际人才家属提供社会工作类岗位,得2分。		5	8	8	—

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
46	人才服务 (330分)	工作创业 (30分)	创业资源： a) 设置创业苗圃、孵化器、加速器等，为国际人才提供创新创业集聚空间，得4分； b) 调动创业需求资源和创新要素集聚，为国际人才创新创业提供技术、人才、管理、市场、策划、资源对接等服务支持，每提供1项得1分，最高得4分。	6	8	8	8
47			交流与展示： a) 组织工作创业交流活动，每组织1次得1分，以年度为周期，最高得3分； b) 展示街区国际人才创新创业成果，得3分。	3	6	6	6
48		科技服务 (17分)	引进或培育国际化知识产权服务机构，为国际人才或街区企业提供知识产权服务： a) 咨询服务，得1分； b) 培训服务，得1分； c) 专利申请服务，得1分； d) 专利保护服务，得1分； e) 涉外专利维权服务，得1分。	5	5	5	5
49			为国际人才或街区企业提供科技服务： a) 科学查新服务，得1分； b) 专业技术推广服务，得1分； c) 科技信息交流服务，得1分； d) 科技培训服务，得1分； e) 技术咨询服务，得1分； f) 技术孵化服务，得1分； g) 科技评估服务，得1分； h) 科技鉴证服务，得1分；	6	12	12	—

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
49	人才服务 (330分)	科技服务 (17分)	i) 科研设备共享服务, 得1分; j) 科技信息统计服务, 得1分; k) 组织开展产学研联合推进服务, 得1分; l) 科技成果转化服务, 得1分; m) 项目交易服务, 得1分; n) 技术和产业推进、转移服务, 得1分。	—	—	—	—
50		金融服务 (18分)	提供创业融资服务或相关咨询服务, 包括: a) 对接金融服务网点, 得3分; b) 提供信用查询服务, 得1分; c) 提供信贷服务, 得1分; d) 提供投资服务, 得1分; e) 提供上市服务, 得2分; f) 提供除以上外其它金融服务, 每项得1分, 最高得2分。	10	10	—	—
51			促进金融机构与街区相关单位的对接, 为企业融资贷款等搭建平台, 得4分。	4	4	4	—
52			引导金融服务机构为国际人才或相关单位提供有针对性的金融服务和产品, 得4分。	4	4	4	—
53		学习培训 (35分)	提供国际人才技能提升服务: a) 协调涉外人力资源服务机构、外国商会或国际志愿服务组织等资源进行人才技能提升活动, 得3分; b) 与高校、科研院所合作, 开设针对国际人才的技能提升课程, 每项得2分, 最高得6分; c) 其它学习培训提升服务, 每项得1.5分, 最高得3分。	12	8	8	12

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
54	人才服务 (330分)	学习培训 (35分)	邀请专家为国际人才以讲座、座谈、宣传等形式进行历史、科学、经济等方面知识的教育与传播，每组织1次得2.5分，以年度为周期，最高得10分。	10	10	10	10
55			组织开展外语角、中文角等活动，鼓励中外人才交流提升语言水平，每组织1次得2分，以年度为周期，最高得8分。	8	8	8	8
56			引进知名人才培训机构，得3分，且推动境内外人才联合培养，得5分。	—	—	5	5
57		人才交流 (30分)	与国内外高级别人才聚集地建立固定联系渠道，做好人才的沟通联络与服务保障工作得3分。	—	—	3	3
58			与国内外科研院所、高端研发机构等合作，为国际人才搭建沟通联系、项目合作、创新创业等交流平台，促进国际人才之间的思维碰撞和创新合作，得3分。	—	3	3	3
59			组织开展学术会议、高端论坛、国际会议、会展等活动，以年度为周期，最高得12分： a) 活动级别为国际级，每次活动得6分； b) 活动级别为省级以上，每次活动得3分； c) 活动级别为市级活动，每次活动得1.5分。	—	12	12	12
60			组织、引导、促进国际人才根据职业、兴趣爱好形成人才交流圈层，得3分。	3	3	3	3
61			鼓励街区企业或机构设置实习实践岗位，吸引国内外优秀毕业生来本街区交流实践，得3分。	3	3	3	3
62			建立国际人才交流对话机制，积极组织开展国际人才“问需、问策”活动，以对话、座谈、沙龙等形式，与国际人才交流我市新政新策，及时听取国际人才的意见建议，帮助国际人才解决存在的问题和困难，每次活动得3分，以年度为周期，最高得6分。	6	6	6	6
63			文体服务 (30分)	引导、支持、鼓励组建街区文体组织，开展优秀文化资源挖掘活动： a) 组建街区文体组织，每组建1个得2分，最高得4分； b) 挖掘优秀文化资源，每挖掘1项得2分，最高得6分。	10	10	10

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
64	人才服务 (330分)	文体服务 (30分)	建立多语种书吧或阅览室： a) 建立多语种党建书吧，得3分； b) 设置多语种版本党建经典理论书籍、纪录片专区，得4分； c) 提供免费借阅服务，得3分。	10	10	10	10
65			积极开展文艺活动或体育活动，如户外徒步、体育比赛、文体演出等活动，每组织1次活动得2分，以年度为周期，最高得10分。	10	10	10	10
66		日常生活 (34分)	提供以下多样化居住信息服务： a) 提供人才公寓、酒店式公寓、住房出租等多样化居住信息服务，得4分； b) 提供信息化平台服务，得3分。	7	7	—	—
67			提供心理咨询服务，得2分。	2	2	2	2
68			便利生活： a) 配备国际人才生活所需的基本服务功能与公共活动空间，得2分； b) 推动形成安全、友好、舒适的15分钟社区生活圈，得3分。	5	—	—	—
69			提供涉外物业管理服务： a) 具有完善的涉外物业管理服务体系，得3分； b) 提供涉外管家服务，得3分。	6	—	—	—
70			培育和推动服务机构提供其他生活服务，包括但不限于： a) 家政服务，得2分； b) 家电维修，得2分； c) 搬家服务，得2分，国际搬家服务，得4分；	14	12	—	—

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
70	人才服务 (330分)	日常生活 (34分)	d) 送餐, 得2分; e) 邮政, 得2分; f) 物流配送, 得2分; g) 再生资源回收, 得2分; h) 除以上外的其它生活服务, 每项得1分, 最高得2分。	—	—	—	—
71		文化共融 (36分)	积极组织开展中外传统文化交流、优秀传统文化展示、公益慈善等活动, 每组织1次活动得2分, 以年度为周期, 最高得6分。	6	6	6	6
72			积极组织开展具有代表性的中外传统节日期间开展庆祝活动(中国传统节日活动如包粽子、放河灯、赛龙舟、包饺子, 外国传统节日活动如制作复活节彩蛋、装饰圣诞树), 每组织1次活动得2分, 以年度为周期, 最高得6分。	6	—	6	6
73			积极组织开展中外民族电影、音乐等展播、交流活动, 每组织1次活动得2分, 以年度为周期, 最高得6分。	6	—	6	6
74			积极组织深圳本地考察交流活动, 包括但不限于参观改革开放展览馆、博物馆、科技园区及我市知名企业、公园景点, 每组织1次活动得2分, 以年度为周期, 最高得6分。	6	6	6	6
75			积极组织开展“国情研修”活动, 包括但不限于学习研讨党史、国史、改革开放史、社会主义发展史、中华优秀传统文化, 每组织1次活动得2分, 以年度为周期, 最高得6分。	6	6	6	6
76			组织国际人才参与党建文化活动、社会公益活动、慈善活动和群众性文化体育活动等, 每组织1次活动得2分, 以年度为周期, 最高得6分。	6	6	6	6
77			组织国际人才参与党建文化活动、社会公益活动、慈善活动和群众性文化体育活动等, 每组织1次活动得2分, 以年度为周期, 最高得6分。	6	6	6	6

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
78	组织管理 (120分)	管理架构 (30分)	合理配置机构、人员，明确职责权限、工作程序等，得15分。	15	15	15	15
79			加强基层党建，强化党委的领导力和组织力，完善党委统筹、政府负责、社会协同、公众参与的街区治理体系，得15分。	15	15	15	15
80		管理制度 (45分)	制定了相关管理制度，明确相关管理和服务机构的职责、任务和目标，得8分。	8	8	8	8
81			制定了国际化人才街区实施方案，方案内容包括发展整体目标、发展规划、具体措施等，得8分。	8	8	8	8
82			建立了清晰的PDCA循环管理机制，明确人员及人员职责，得5分。	5	5	5	5
83			建立了健全的管理制度体系，并确保相关法律法规、政策和标准有效的贯彻实施，根据完善及贯彻实施程度评估，得1分~6分。	6	6	6	6
84			召开专题会议，研讨街区建设的现状和问题，协调有关部门研究解决等，每组织1次专题会议得2分，以年度为周期，最高得8分。	8	8	8	8
85			建立了人才服务所需运行环境的应急处置方案，运行环境发生非预期的变更时进行风险评估，必要时采取相应措施以减轻不利影响，得5分。	5	5	5	5
86			建立了管理制度及考核机制，有效监督和提升服务水平与质量，得5分。	5	5	5	5
87			服务人员 (45分)	各级机构根据需要配备具备英语或其他外语沟通能力的相关人员： a) 配备有英语或其他外语沟通能力的专职涉外服务工作人员，得3分； b) 配备有英语或其他外语沟通能力的物业服务人员，得3分。	6	6	6
88		组织街区工作人员或专业外包服务人员参加各类涉外专业能力培训，如国际化服务相关培训等，每组织参加1次活动得3分，以年度为周期，最高得9分。		9	9	9	9
89		组织员工参加服务意识、法律法规、专业技能及安全管理等方面的培训，每组织参加1次活动得3分，以年度为周期，最高得9分。		9	9	9	9

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
90	组织管理 (120分)	服务人员 (45分)	服务人员持证上岗，已取得相关资质并保持有效，得6分。	6	6	6	6
91			服务人员了解街区各项基础设施和服务，着装得体，服务热情、真诚、耐心、细致、周到，得6分。	6	6	6	6
92			组建国际人才志愿服务队伍： a) 吸引外籍、港澳台人士参与志愿服务队伍提供涉外志愿服务，促进国际人才主动融入街区建设、参与志愿服务，提升志愿服务效率和服务质量，得3分； b) 建立涉外社团组织联动机制。积极联系沟通外籍人士在深社团、商会以及深圳本土国际协会、中心等组织力量，建立常态化沟通反馈机制，以其为桥梁及时掌握国际人才需求，依托志愿服务队积极对接相关部门提供精准服务，得3分； c) 组建涉外翻译志愿服务队。积极组织有海外学习、工作、生活经历的人才组成志愿队伍，组织志愿服务活动，为街区国际人才提供日常翻译等服务，得3分。	9	9	9	—
93	宣传推广 (120分)	形象识别 (25分)	加强品牌形象宣传工作的整体规划，充分运用现代化、信息化技术手段展现街区形象，得10分。	10	10	10	10
94			建立对外交流展示区，运用信息化、智能化手段介绍人才工作成果，展现街区工作与宜居环境和城市品质，得15分。	15	15	15	15
95		品牌塑造 (25分)	挖掘自身优势与特点，塑造街区的品牌形象： a) 打造了特色引才品牌，得8分； b) 形成了特色引才计划，得8分。	16	16	16	16
96			街区形象识别系统（街区CI）按照主管部门统一要求设计，统一和提升街区的整体形象，得9分。	9	9	9	9
97			形象宣传 (35分)	街区内设置了宣传栏/柜/墙，对重要及特别的活动、事件、建筑、文化产品等进行展示和宣传，得7分。	7	7	7

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
98	宣传推广 (120分)	形象宣传 (35分)	梳理概括街区的特色亮点、自身历史和文化内涵，设计制作街区宣传材料，通过居民常用、可及的方式发放和推广，如在行政办事大厅、社区图书室等场所摆放宣传资料。形成如下宣传材料： a) H5 宣传页、短视频等电子版宣传品，得 4 分； b) 内容涵盖街区地图、街区特色资源、公共配套设施、外籍人士生活服务指南等多语种宣传画册，得 4 分； c) 能凸显街区特色、形式多样的文创产品，得 4 分； d) 其他能突出特色亮点、自身历史和文化内涵的宣传材料，得 4 分。	16	16	16	16
99			能将形象宣传贯穿于街区各项活动与服务中，打造全方位、广覆盖的宣传态势，得 6 分。	6	6	6	6
100			有网络舆情监测机制，能科学应对各类舆情信息，得 6 分。	6	6	6	6
101		推广活动 (35分)	通过线上线下多种渠道发布推广信息，并为当地居民、国际人才所熟知： a) 有发布推广信息的线上渠道，得 5 分； b) 有发布推广信息的线下渠道，得 5 分。	10	10	10	10
102			积极运用传统媒体、网络媒体、海外媒体和社交平台，加大国际人才街区对外宣传推广力度： a) 使用了传统媒体进行宣传，得 2 分； b) 使用了网络媒体进行宣传，得 2 分； c) 使用了海外媒体进行宣传，得 2 分； d) 使用了社交平台进行宣传，得 2 分； e) 使用了其他渠道进行宣传，得 2 分。	10	10	10	10
103			赴市内国际人才聚集地举行推广活动，根据一年举行活动次数，每次活动得 3 分，最高得 9 分。	9	9	9	9

表 A.1 国际人才街区评价指标体系（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	适用类型及每项最高分			
				居住生活型	商务办公型	创新创业型	专业服务型
104	宣传推广 (120分)	推广活动 (35分)	加强创新创业政策双语或多语种宣传推介。通过发放推送与创业相关法律、税收、投融资、知识产权等多语种宣传手册、推文、动画短视频等，让更多国际人才及时了解我市创业扶持政策信息，得6分。	6	6	6	6
105	服务满意度 (60分)	服务满意度 (60分)	开展国际人才对街区建设和服务满意度调查评价工作，根据问卷回收情况计算平均满意度，以平均满意度乘以本项总分为最终得分，调查问卷见附录C。	60	60	60	60
106	加分项 (120分)	国际化街区建设	街区同时进入深圳国际化街区建设名单的，得15分。	15	15	15	—
107		课题研究	开展了国际人才街区建设相关研究，并形成街区规划，可指导街区建设和发展，得20分。	20	20	20	20
108		表彰奖励	街区获得国家级表彰奖励，得20分，获得省级表彰奖励，得15分，获得市级表彰奖励，得10分。	20	20	20	20
109		儿童友好城市	成为儿童友好型社区试点或示范，得15分。	15	15	—	—
110		法治街道、法治社区	获得法治街道、社区考评认可，得10分。	10	10	—	—
111		国际人才服务机构	建设有专门的国际人才服务机构，得10分。	10	10	—	—
112		创新性人才服务工作	举办创新性人才服务工作且成效显著，得10分。	10	10	10	10
113		街区CI延展设计	在统一要求基础上进一步延展设计街区CI，得10分。	10	10	10	10
114	深圳特色文化街区	获得“深圳特色文化街区”授牌，得10分。	10	10	—	—	

附 录 B
(资料性)
国际人才街区评价备案表

国际人才街区评价备案表如表B.1所示。

表B.1 国际人才街区评价备案表

街区名称	评价对象的名称		
街区类型	<input type="checkbox"/> 居住生活型 <input type="checkbox"/> 商务办公型 <input type="checkbox"/> 创新创业型 <input type="checkbox"/> 专业服务型		
办公地址	XX省XX市XX区XX街道XXX		
联系人	XXX	办公电话	0755-XXXXXXX
手机号码	XXXXXXXXXX	电子邮箱	XXXXXXXX
街区基本情况（500字以内）：			
街区基础设施配备情况（1000字以内，可从教育、医疗、交通、商业配套、休闲设施、软件平台等方面论述）：			
街区日常工作开展情况（1000字以内）：			

附 录 C
(资料性)
服务满意度调查问卷

国际人才街区服务满意度调查问卷模板见表C.1。

表 C.1 国际人才街区服务满意度调查问卷模板

国际人才街区 服务满意度调查问卷			
评价对象	序号	内容	选项
基础设施	1	您对所在街道和社区教育资源满意吗？	(填写选项)
		A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意	
	2	您对所在街道和社区就医方便性及医疗服务满意吗？	(填写选项)
		A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意	
	3	您对居住区域周边交通配套满意吗？	(填写选项)
		A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意	
	4	您对居住区域周边餐饮、购物、娱乐配套满意吗？	(填写选项)
A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意			
5	您对居住区域周边休闲、文化、体育设施满意吗？	(填写选项)	
	A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意		
6	您认为居住区域周边导向标识是否清晰直观？	(填写选项)	
	A. 非常清晰直观 B. 基本清晰直观 C. 少部分清晰直观 D. 基本不清晰直观 E. 非常不清晰直观		
7	您认为所在街道和社区信息化服务平台是否好用？	(填写选项)	
	A. 非常好用，每天都会登陆 B. 功能齐全，有需要会登陆 C. 功能、性能还需改进，登陆较少 D. 不好用 E. 从未使用过		
人才服务	8	您对所在街道和社区政务服务满意吗？	(填写选项)
		A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意	
	9	您对所在街道和社区法律服务满意吗？	(填写选项)
		A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意	
10	您认为所在街道和社区的就业机会、就业选择多吗？	(填写选项)	
	A. 机会非常多，选择面非常广 B. 机会多，选择面广 C. 机会较多，选择面较广 D. 机会不多，选择面较窄 E. 没有机会		
11	您对所在街道和社区在工作和创业提供的服务满意吗？	(填写选项)	
	A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意		

表 C.1 国际人才街区服务满意度调查问卷模板（续）

评价对象	序号	内容	选项
人才服务	12	您认为所在街道和社区提供的学习培训服务是否全面，完善？	(填写选项)
		A. 非常全面，每次活动都会参加 B. 全面，有时间就会参加活动 C. 全面，感兴趣的活动就会参加 D. 很少有感兴趣的活动 E. 一点都不感兴趣	
	13	您认为所在街道和社区提供人才交流服务是否有益？	(填写选项)
		A. 非常有益，每次活动都会参加 B. 有益，有时间就会参加活动 C. 有益，感兴趣的活动就会参加 D. 很少有感兴趣的活动 E. 一点都不感兴趣	
	14	您对所在街道和社区为人才提供的文体服务的评价：	(填写选项)
		A. 非常有本地特色，有趣味 B. 有本地特色，有趣味 C. 有本地特色，但不感兴趣 D. 偶尔接触过，但不感兴趣 E. 没有接触过	
15	您对所在街道和社区日常生活环境与服务满意吗？	(填写选项)	
	A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意		
16	您认为所在街道和社区提供的文化相关服务是否丰富，有趣味？	(填写选项)	
	A. 非常丰富，每次活动都会参加 B. 丰富，有时间就会参加活动 C. 丰富，感兴趣的活动就会参加 D. 很少有感兴趣的活动 E. 一点都不感兴趣		
街区管理	17	您对街道办事处与社区之间的关系是否清楚？	(填写选项)
		A. 非常清楚 B. 清楚 C. 基本清楚 D. 有听说 E. 不清楚	
18	您对所在街道和社区服务人员是否满意？	(填写选项)	
	A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意		
街区形象	19	您认为所在街道和社区形象是否有特色，知名度高吗？	(填写选项)
		A. 非常有特色，远近闻名 B. 有特色，会邀请朋友过来参观 C. 中规中矩，但会邀请朋友过来参观 D. 没什么特色 E. 形象不太好	
	20	您了解所在街道和社区对于国际人才街区相关宣传活动吗？	(填写选项)
A. 非常了解 B. 了解 C. 基本了解 D. 有听说 E. 不了解			

参 考 文 献

- [1] MZ/T 053—2014 社区公共服务综合信息平台基本规范
 - [2] ISO 37120—2018 Sustainable cities and communities -Indicators for city services and quality of life
 - [3] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区无障碍城市建设条例: 深圳市人民代表大会常务委员会[2021]11号. 2021年
-