

# DB3701

济南市地方标准

DB 3701/T 0004—2019

---

## 国际人才社区建设与服务通用指南

General guideline for construction and service of international talent community

2019 - 12 - 05 发布

2020 - 01 - 01 实施

济南市市场监督管理局

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 缩略语 ..... 1

5 基本原则 ..... 2

    5.1 党建引领 ..... 2

    5.2 集约高效 ..... 2

    5.3 职住一体 ..... 2

    5.4 智慧互联 ..... 2

    5.5 多元共享 ..... 2

6 基础保障 ..... 2

    6.1 组织保障 ..... 2

    6.2 设施保障 ..... 2

7 人才引进 ..... 3

    7.1 引才机制 ..... 3

    7.2 引才措施 ..... 3

8 人才服务 ..... 3

    8.1 政务服务 ..... 3

    8.2 联络沟通 ..... 3

    8.3 法律服务 ..... 3

    8.4 教育培训 ..... 3

    8.5 文化融合 ..... 4

9 人才发展 ..... 4

    9.1 人才交流 ..... 4

    9.2 创新创业 ..... 4

10 品牌形象 ..... 5

    10.1 品牌塑造 ..... 5

    10.2 形象宣传 ..... 5

参考文献 ..... 6

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由济南市人民政府外事办公室提出并归口。

本标准由济南市人民政府外事办公室负责起草，中共济南市委组织部、济南市教育局、济南市科技局、济南市民政局、济南市卫生健康委员会、济南市公安局出入境管理局、山东大学公共治理研究院参加起草。

本标准主要起草人：田迎、刘绍辉、张宾、苏楠、杨玉华、宫俊卿、武毅、曹明儒、刘琳。

## 引 言

2016年3月，中共中央印发《关于深化人才发展体制机制改革的意见》，提出充分利用国内国际人才资源，主动参与国际人才竞争。2018年9月，中共山东省委组织部、山东省人力资源和社会保障厅等联合印发《关于印发加快推进人才国际化若干措施的通知》，明确要求营造国际化人才服务环境。2019年4月，中共济南市委办公厅、济南市人民政府办公厅印发《关于全面开展城市品质“十化”提升行动 加快建设“大强美富通”现代化国际大都市的实施方案》，明确要求构筑国际人才集聚地，全方位提升国际人才服务水平等。

建设国际人才社区是进一步提升城市建设国际化水平的重要载体，进一步改善适应国际人才交流、创业、就业、就医、就学等现实需要的工作、生活环境。国际人才社区的建设可以提升聚集各类国际人才的要素品质，形成多元包容的文化氛围，营造适宜国际人才工作、生活的良好环境，有利于打造济南市引才的品牌效应，促进城市的资源与人才聚集。

因此，为集聚国际人才，加快推进我市国际人才社区建设，亟需编制出台《国际人才社区建设与服务通用指南》标准，为我市国际人才社区的建设、服务提供规范化指导和标准化支撑，形成国际人才创新创业与宜居宜业协调发展的良好氛围。



# 国际人才社区建设与服务通用指南

## 1 范围

本标准给出了国际人才社区建设与服务的基本原则以及基础保障、人才引进、人才服务、人才发展、品牌形象等内容。

本标准适用于指导国际人才社区的建设与服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 36735-2018 社区便民服务中心服务规范

DB3701/T 0003-2019 国际化社区建设与管理通用指南

## 3 术语和定义

GB/T 36735-2018界定的及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**社区** community

聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。

[GB/T 36735-2018，定义3.1]

### 3.2

**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，能对社会发展做出较大贡献的人才，通常包括外籍高层次人才以及留学归国、具有海外发展经历或全球视野的各类海内外人才。

### 3.3

**国际人才社区** international talent community

以一定地域为基础，以国际人才为主要服务对象，区域中的基础设施、生活环境、公共服务、治理体系等均趋向国际标准，能够为区内人才提供高水准的生活和工作服务的社区。

## 4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

CI：企业形象识别（Corporate Identity）

## 5 基本原则

### 5.1 党建引领

发挥党建对国际人才社区建设与服务的引领作用，以国际人才的“获得感”为准绳，提升治理能力，促进社区全面、协调发展。

### 5.2 集约高效

国际人才社区应由国际人才居住较为集中的社区单独建设或多个社区联合建设，优先整合利用社区及其周边现有的公共服务及国际化资源，优化生活及工作环境。

### 5.3 职住一体

以完善的公共服务体系为依托，不断优化区域环境，合理规划空间布局，建设集“工作、生活、休闲”三位一体的舒适宜居社区。

### 5.4 智慧互联

利用人工智能、大数据、云计算等新一代信息技术手段，打造管理精细、安全便捷的智慧社区。

### 5.5 多元共享

建立符合国际人才特点，满足国际人才需求的共建共治共享治理机制，通过开放式、社会化的运营与服务平台，与专业社会组织开展深度合作，打造多元融合的国际人才社区。

## 6 基础保障

### 6.1 组织保障

6.1.1 应设有国际人才社区建设领导组织，负责制定国际人才社区的建设规划与实施方案。

6.1.2 应设有国际人才社区建设专家咨询组织，对国际人才社区的建设方案、发展规划、评估整改等提供咨询、建议及论证。

6.1.3 根据外籍人才的国别及数量，配备具有英语或相应语种沟通能力的工作人员，工作人员应定期参加各类专业能力培训，其中国际化服务或人才服务管理相关培训不少于 10 课时。

### 6.2 设施保障

6.2.1 国际人才社区的建设基于国际化社区建设的基础之上，其各项基础设施、服务设施、社区服务等应符合 DB3701/T 0003-2019 的要求。

6.2.2 社区应具备完善的国际互联网通信条件，1000Mbps 及以上接入速率的固定互联网宽带接入率以及宽带平均下载速率应居于全市前列。

6.2.3 社区及其周边设有提供国际速递业务的邮政局或快递服务机构。

6.2.4 对国际人才居住或工作比较集中的区域，应在其主要交通换乘站点之间提供接驳摆渡车或班车，同时为“共享汽车”、“共享单车”投放提供便利。

6.2.5 选取社区及其周边具备外语服务资质或条件的银行等金融机构作为国际人才定点服务机构。

6.2.6 社区应具备多功能、可复用的公共空间，如具备远程会议及在线面试等用途的多功能会议室。



## 7 人才引进

### 7.1 引才机制

7.1.1 国际人才社区建设领导组织应统筹人才引进与人才服务等工作。

7.1.2 应深化与政府机关、社会团体、驻区企事业单位及人力资源服务中介机构间的统筹联动，加强与国际友好城市、华侨领袖的合作，构建多层次、多维度的人才引进模式。

### 7.2 引才措施

7.2.1 根据省、市、区的产业发展规划，积极引进各类国际研发中心、前沿科技实验室、产业园区及国际科技与商务中介服务机构。

7.2.2 应编制发放人才政策汇编手册，并定期组织政策宣讲会、培训会、座谈会等形式，向区内机构、用人单位宣传本市人才政策。

7.2.3 定期调研区内机构与成员对人才引进、人才服务、人才发展、社区管理与服务等工作的需求、意见和建议，并结合实际情况研究改进。

7.2.4 结合产业布局和重点引才领域，加强引才宣传。

## 8 人才服务

### 8.1 政务服务

8.1.1 在社区公共服务综合信息平台的基础上，统一归集国际人才的基础信息、居留就业、社会保障、医疗教育、出入境等相关信息，在此基础上建设“人才一卡通”制度，为各类人才的工作生活提供便利。

8.1.2 依托社区便民服务机构，整合各部门服务资源（社会保障、公安户政、创新创业、出入境等业务），为国际人才提供一站式服务。宜与第三方机构合作，提供房屋租售、旅游出行、保险理财、文化教育、商务英语谈判等相关服务。

8.1.3 依托济南市 12345 市民服务热线为国际人才提供政策咨询、便民服务信息、语言翻译、非紧急事项求助、投诉建议等服务。

### 8.2 联络沟通

8.2.1 定期举办国际人才服务与管理宣讲会，深化对各类国际人才的特点、需求、安居融入、职业发展等各个方面的认识。

8.2.2 宜建立各级领导与区内国际人才一对一联系机制，直接听取诉求和意见建议。

8.2.3 定期组织茶话会、恳谈会等活动，关怀区内国际人才，增强其归属感与凝聚力。

### 8.3 法律服务

8.3.1 建议设立由专职律师组成的法律援助小组，提供法律咨询等服务。

8.3.2 对涉及外籍人才的法律与治安纠纷，宜遵循法治公正的原则进行调解，耐心说服教育。

8.3.3 定期开展国情与法律教育，帮助区内外籍人才了解国情市情、国家制度及相关法律法规。

### 8.4 教育培训

8.4.1 整合社区及周边国际幼儿园、中小学、培训机构等国际教育资源，并纳入社区的国际教育服务体系之中。

8.4.2 根据区内外籍人才的数量及需求，借助第三方力量开办各层次的汉语语言教育培训。

## 8.5 文化融合

8.5.1 定期开展中外传统文化活动、优秀传统技艺展示、邻里亲善、公益慈善等活动。

8.5.2 根据自愿的原则，鼓励中外家庭结对子，定期开展“家庭日”等活动。

## 9 人才发展

### 9.1 人才交流

9.1.1 宜在海内外高精尖人才聚集地设立人才工作联络站，做好人才的沟通联络与服务保障工作。

9.1.2 宜与国内外科研院所、高端研发机构等合作，组织开展学术会议、高端论坛等活动，为国际人才搭建沟通联系、项目合作、创新创业等交流平台。

9.1.3 联合区内机构定期组织主题沙龙等交流活动，促进国际人才之间的思维碰撞和创新合作。

9.1.4 鼓励并资助区内机构设置实习实践岗位，吸引国内外优秀毕业生来社区交流实践。

### 9.2 创新创业

#### 9.2.1 政策扶持

9.2.1.1 围绕重点产业发展方向，优化扶持政策，研究设立引导基金。

9.2.1.2 加大对国际人才在科技拨款方面的资金投入与政策扶持力度。

9.2.1.3 探索发挥政府采购的市场导向作用，完善创新创业产品和服务的政府采购等政策措施。

#### 9.2.2 平台建设

9.2.2.1 结合产业布局和重点引才领域，鼓励支持各类企事业单位举办国际人才创新创业大赛等活动。

9.2.2.2 建设与完善众创空间资源一体化服务平台、创新创业公共服务平台、创业孵化平台、国际技术转化平台、投融资服务平台等，为国际人才创新创业提供政策咨询、资源对接、项目合作等服务。

9.2.2.3 联合区内外资源，提供公共实验室、技术测评服务中心等公共技术服务场所。

#### 9.2.3 落户引进

9.2.3.1 推动国内外高端研发机构来社区落户及发展。

9.2.3.2 搭建平台，为高校、科研院所等单位专业技术人员来社区创新创业提供便利。

#### 9.2.4 成果转化

9.2.4.1 以高端研发机构为依托，促进国际先进技术的落地转化。

#### 9.2.5 产权保护

9.2.5.1 牵头区内相关机构完善知识产权质押融资等金融服务机制，为人才创新创业提供支持。

9.2.5.2 建立和完善知识产权管理服务体系，培育知识产权优势企业，提高专利创造质量。

#### 9.2.6 宣传推广

9.2.6.1 加强对创新创业典型案例的总结与宣传工作，打造创新创业重点展示品牌，强化创新创业政策统筹和经验推广。

9.2.6.2 总结推广各类创新创业孵化模式，进一步打造低成本、便利化、开放式的众创空间。

## 10 品牌形象

### 10.1 品牌塑造

10.1.1 充分挖掘自身优势与特点，与专业机构合作，塑造社区的品牌形象，打造特色引才品牌和人才计划。

10.1.2 制订社区 CI 标准，在社区各类设施、设备、文件中严格实施，统一和提升社区的整体形象。

### 10.2 形象宣传

10.2.1 加强品牌形象宣传工作的整体规划，尊重传播规律，充分运用现代化、信息化技术手段，创新宣传模式。

10.2.2 建立智能化的对外交流展示中心，全方位介绍人才工作成果，展现舒适的工作与宜居环境，展示优异的城市品质。

10.2.3 将形象宣传贯穿于社区各项活动与服务中，打造全方位、广覆盖的宣传态势。

10.2.4 强化网络舆情监测，科学应对互联网上出现的不利舆情。

## 参 考 文 献

- [1] DB3301/T 0219-2017 国际化社区评价规范
  - [2] DB11/T 1466-2017 社区管理与服务规范
  - [3] 徐芳, 陈小平. 国际引智与国际人才社区治理研究. 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2018
  - [4] 关于深化人才发展体制机制改革的意见 (中发〔2016〕9号)
  - [5] 关于加强外国人永久居留服务管理的意见
  - [6] 关于加强新形势下引进外国人才工作的意见 (中发〔2016〕30号)
  - [7] 关于印发加快推进人才国际化若干措施的通知 (鲁人社发〔2018〕49号)
  - [8] 关于全面开展城市品质“十化”提升行动 加快建设“大强美富通”现代化国际大都市的实施方案
-