

从“留下”到“融入”

杭州市西湖区留下街道不断擦亮“外国人服务管理一件事”品牌

本报记者 李洁 通讯员 韩琦 李欢

“10分钟就完成了住宿登记,太便捷了!”日前,在杭州市西湖区留下派出所小和山社区警务室,刚办完手续的肯尼亚留学生露西对着工作人员竖起了大拇指。通过“融西湖”线上平台提前录入信息,线下核验即办即结,这份高效与贴心,让初来乍到的她立即感受到了中国服务的速度与温度。

与此同时,在留下街道YOU11SPACE咖啡店里,来自哈萨克斯坦的留学生莫比正和俄罗斯、越南的同学围坐一堂,用流利的中文畅谈在中国创业的蓝图。“我打算以后就留在中国做生意。”莫比说,他父亲常年在哈两国从事防护服贸易,而留下街道细致周全的涉外服务,更让他坚定了扎根中国的决心。

近年来,随着中国扩大高水平对外开放,前来留学、创业、就业的外籍人士逐年递增,如何让他们从“留下”真正走向“融入”,成为基层治理的重要课题。留下街道立足辖区实际,创新推出“外国人服务管理一件事”品牌,通过“政府+高校+企业”多元共治模式,构建全方位的涉外服务体系,让4000多名来自127个国家和地区的留学生,在这片热土上安心求学、顺利就业、舒心创业。



西湖移民融合服务中心



留学生尝试直播创业



留学生始业教育培训

从“人生地不熟”到“一站式融入”

小和山高教园区是浙江省留学生密度最高的区域之一,浙江工业大学、浙江科技大学、浙江外国语学院等高校每年招收2000余名国际学生。不同国籍、不同文化背景的年轻人在此聚居,语言不通、法律法规不熟、生活习惯差异大,成为他们融入中国社会的“三道门槛”。

“留学生刚到中国,大多不熟悉护照签证办理流程,更不了解出境入境管理法等相关法律知识,我们首先要基础服务做细做实。”留下派出所副所长金玉

荣介绍,针对辖区涉外群体“社会融入难、服务需求大、监管漏洞多”等痛点,街道和派出所精准发力,构建“一平台两阵地”服务体系。

线上,“融西湖”平台整合资讯、办事、文化三大核心板块,实现涉外服务“掌上办、网上办”。例如,办事板块精准植入住宿登记、无犯罪记录证明、签证预约等高频事项,让留学生无需奔波跑腿,指尖轻点就能完成办理;文化融入板块不仅推出民俗体验、志愿者服务等特色活动,还贴心接入打车、外

卖等生活服务链接。截至目前,平台注册人数已达11249人,总登录人次超42万次。

线下,西湖移民融合服务中心与高教园区警务站双向联动、互为补充,构建起便捷高效的“线下服务矩阵”。西湖移民融合服务中心邀请市出入境专员驻点办公,实现签证“就近办、一次办、不出街区”;高教园区警务站则聚焦日常服务,10分钟办结住宿登记、专人提供多语种法律咨询,用一个个细节温暖每一位外籍人士。

从“被服务者”到“治理合伙人”

让外籍人士真正融入社区,不能只靠政府单方面提供服务,更要引导他们主动参与基层治理。留下街道创新推出多项举措,让留学生成为基层治理的参与者、推动者、受益者。

“讲的都是我们关心的法律知识和生活技巧,比官方宣讲更容易接受。”在留学生普法宣讲会上,来自摩洛哥的留学生艾哈迈德说。去年9月,留下街道创新尝试,从在中国生活两三年的优秀留学生中选拔宣讲骨干20名,让他们结合自身留华经历,为1500名新增留学生开展9期普法宣讲,用同龄人易懂的语言传递法律知识、分享生活经验。

针对部分留学生反映的“私下换钱牵扯涉诈账户”问题,留下派出所迅速响应,安排骨干民警对留学生志愿者开展反诈、反洗钱及禁毒政策专项培训,再由这些志愿者作为“宣传员”,深入留学生群体开

展全方位宣传,进一步发挥“以外管外、以外传外”的治理效能。

在住宿管理领域,留下街道创新推出“房东网格”机制,破解留学生校外租房治理难题。以小和山、石马、东穆坞等7个农居自建房为单位,组建6902个房东网格,构建“街道—社区—网格—房东”四级治理体系,其中,在5个外国人集聚社区划分涉外专属网格,为326个涉外房东微网格张贴专属“房东网格码”,留学生扫码即可完成护照、签证等信息登记,数据实时同步至街道、社区、派出所后台。通过每月线下核查常态化推进,留学生信息登记率从60%提升至98%,平均信息处理时效提升40%。

小和山新苑房东刘宝玲就是“房东网格”机制的受益者和参与者,她的房子整租给了8名留学生,经过街道组织的涉外房东专项培训后,她不仅能按照要求做好出

租房屋的各方面安全工作,还能及时提醒留学生们完成住宿登记、向他们宣传安全知识,遇到问题也会第一时间反馈给社区。

今年,留下街道还创新推出“社区洋助理”志愿者制度,从留学生中择优聘任素质优良、熟悉中国生活、热心公益事业的代表,邀请他们参与社区日常服务与活动组织,传递政策信息、反映留学生诉求、参与治理讨论,搭建起中外沟通的“连心桥”。

例如,来自韩国的留学生金智媛是“社区洋助理”之一,她凭借熟练的中韩双语能力,不仅协助社区整理涉外档案、翻译政策资料,还牵头组织“中外邻里节”,邀请留学生和社区居民一起包粽子、做泡菜。她还会收集留学生对社区服务的建议,比如希望增设多语种健身指导、优化社区周边涉外标识等,均得到街道和社区的积极回应。

从“学有所成”到“业有所兴”

“以前在学期间实习属于‘非法就业’,毕业想留华发展又缺少工作经验,现在有了‘勤工助学’签

注,终于能合法实习、积累经验了。”越南留学生阿兰激动不已,眼中满是对未来的期待。

阿兰在越南拥有6年服装主播经验,来到浙江科技大学深造后,一直希望能在杭州从事直播相关工作。2023年,杭州市在留下街道试点“勤工助学”签注制度,由市公安局出入境管理局牵头,联合高校、企业三方协同发力,探索出一条合法合规的实习就业路径——企业出具接收函、高校出具证明、三方签订协议,留学生凭相关材料即可到出入境窗口办理“勤工助学”签注,实现“合法实习、无缝衔接”,进一步拓宽他们留华发展的通道。

“首批7名留学生,我们磨合了6个月,对他们的人品和能力都十分认可。”小和山青创谷主理人李健伟介绍,留学生连续两年参与勤工助学,相关经历可纳入“工龄”计算,未来申请工作签证时可作为B类人才的资历依据。如今,阿兰在李健伟的帮助下,已成功申请

“勤工助学”签注,下一步将成为一家越南美瞳企业杭州直播间的核心主播,借助杭州跨境电商发展优势,实现职业发展新突破。

此外,在创业支持方面,留下街道在横街国际融合服务中心专门设置“创客空间”,为留学生提供创业指导一条龙服务,同时给予每家创业公司10万元创业基金;小和山社区则依托跨境电商直播产业园,积极帮助留学生参与直播带货、文化产品出海。到目前,已孵化涉外企业17家,服务33家企业实现品牌(产品)出海。李健伟旗下公司培育的外籍网红,还主动参与央视、美丽浙江等媒体春节系列活动拍摄。

如今,越来越多的留学生在留下街道找到属于自己的人生舞台。他们在这里学习成长、就业创业,既收获了知识与机遇,也成为中外文化交流的使者,用实际行动书写着从“留下”到“融入”的动人故事,也为中国扩大高水平对外开放注入了鲜活力量。