

重庆市人民政府办公厅  
关于印发《重庆市提升境外人员  
来渝服务便利化水平加快打造国际化环境  
三年行动计划》的通知

渝府办发〔2026〕27号

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《重庆市提升境外人员来渝服务便利化水平加快打造国际化环境三年行动计划》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市人民政府办公厅

2026年7月3日

（本文有删减）



# 重庆市提升境外人员来渝服务便利化水平 加快打造国际化环境三年行动计划

为全面提升境外人员来渝服务便利化水平，加快打造国际化环境，制定本行动计划。

## 一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，全面落实习近平总书记视察重庆重要讲话重要指示精神，坚持系统观念、问题导向、场景驱动和数智赋能，围绕“吃住行游购娱、商养学闲情奇”全要素，突出小切口、易操作、快见效，全链条全环节全过程深化境外人员来渝服务便利化改革，推进线上线下服务协同，打造落地畅行、便捷无忧、体验升级的国际化服务环境，为扩大高水平对外开放注入强劲活力。

到 2026 年底，在中心城区重点区域系统集成境外人员来渝服务政策，中心城区重点区域中英双语标识标牌规范化设置率达 95%，发布 5 条入境游精品线路，组建专业涉外志愿服务队 10 支，新增

离境退税商店 100 家以上，多元化餐饮店超过 1000 家，城市涉外服务能力大幅提升。

到 2027 年底，持续完善境外人员涉外服务标准体系，加快健全各领域涉外服务网络，推动硬件设施和软件服务更加到位，全面提升各行业领域涉外服务水平和集成式涉外服务效能。

到 2028 年底，持续优化涉外服务平台、事项和标准，加强涉外服务模式和产品创新，健全与涉外服务需求全面协调的服务体系，基本形成国际一流的涉外服务环境。

## **二、重点任务**

### **（一）提升涉外政策咨询服务引导能力**

1. 打造高水平国际服务门户。聚焦境外人员来渝服务需求，迭代升级 iChongqing 网站，集成“吃住行游购娱、商养学闲情奇”信息，打造网站、社交媒体账号等一体化对外宣传矩阵，提升国际传播效能效力效益。建设市政府门户网站国际版，逐步开通多语种服务功能。

2. 编制发布《“愉悦重庆”服务手册》。汇聚出入境、停居留、旅游生活、便利服务、紧急救助等全周期实用信息，形成多语言便利化“随身”服务指南。加强线上线下宣传发布。



(二) 提升国际交往语言服务能力

3. 优化外文标识标牌设置。提升市外事翻译中心综合服务能力，推动出台《重庆市中心城区公共场所外语标识管理规定》，设立专家委员会，修订完善公共场所外语标识译写标准和规范，统筹开展法规与标准宣传、日常检测与纠正工作。推动中心城区重点场所外语标识规范化设置。推广实施《公共信息图形符号》等国家标准，完善公共场所图形符号标识。

4. 发挥涉外志愿服务队伍作用。探索建设涉外志愿服务数字化应用，健全涉外志愿服务供需对接机制。发挥高校外语人才、在渝境外人员等资源优势，培育壮大涉外志愿服务队伍。实施入境消费青年志愿者服务等志愿服务项目。逐步健全涉外志愿服务队伍选拔、使用、培养、激励机制。

5. 加大涉外专业人才培养力度。鼓励国家机关、人民团体、企事业单位、高等院校、科研机构等按需配备外语专业能力人员。依托市外事翻译中心建设外语人才库。支持涉外部门开展外语能力提升培训，鼓励支持高校开展“专业+外语”项目，培养复合型人才。

(三) 提升入境首站服务水平



6. 提升入境通关便利性。落实入境免签、240小时过境免签、口岸签证等来华签证政策。深化入境团队游口岸签证“惠游重庆一网通办”，推动向涉外展会参会团体等商务团体拓展。推行“智慧旅检”“智慧边检”，推动口岸通关区域布局优化和查验设施智能化升级，持续优化完善自助通关、快速查验、多语种引导等通关服务体系。

7. 完善一站式综合服务中心。发挥市外事服务中心作用，迭代江北国际机场入境服务中心功能，拓展综合问询及支付、通信、交通、文旅“1+4”服务质效。提升涉外通讯服务能力，探索境外人员通过“线上预约、线下取卡”等方式办理SIM卡。推进境外人员流量较大的交通枢纽设立涉外综合服务中心。

#### （四）提升消费便利服务水平

8. 丰富餐饮服务供给。鼓励和支持本地餐厅提升餐饮服务品质，推选参加国际、国内权威美食评级，积极招引海外特色餐饮首店。丰富多元化餐饮服务供给。编制餐饮菜单译写规范，推广多语种菜单。制作餐饮美食地图外语版，加大重庆美食宣传推介力度。

9. 优化国际化消费服务场景。实施国际化消费环境建设试

点项目，重点支持解放碑、观音桥、南滨路、大坪、三峡广场等入境消费友好型商圈（街区）建设。聚焦国际会议、文旅活动、国际赛事等领域，推出“一件事”集成服务。开展重点消费场所服务人员涉外服务培训。支持市场主体拓展行李寄送、家政、物业维修等涉外服务。

10. 扩大离境退税商店覆盖面。每年新增 100 家以上离境退税商店，并向景区、非遗工坊等场所延伸，逐步覆盖重点区域核心商圈。引导在中心城区重点商圈开设区县本土产品和非遗产品、景区文创产品离境退税特色商店。增设多样化退付渠道。稳步推进西部陆海新通道沿线省份离境退税“即买即退”互认。

11. 优化境外人员支付服务措施。推动全市 4A 级以上旅游景区、三星级以上酒店、离境退税商店提供境外银行卡、移动支付和现金支付服务。扩大涉外服务商户境外银行卡受理覆盖面。指导银行机构加大设备更新改造力度，优化现金零钞兑换服务。加大“外卡内绑”“外包内用”以及涉外支付服务产品的升级和政策宣传力度。

#### （五）提升文旅出行便利服务水平

12. 拓展国际客运航线网络。构建广通达、多层次、高效率

的航线网络。打造渝新、渝港“空中快巴”。构建高效国际客运中转平台，积极拓展国际通程航线。加强“航空+文旅”融合发展，提升重庆航旅品牌知名度。

13. 优化文旅服务措施。出台支持入境旅游发展的若干措施，策划发布一批入境旅游精品线路，开发更多沉浸式、互动式、夜间型、体验型文旅产品，加强境外宣传推广。提升重点景区涉外服务能力，实现多语种预约（购票），提供多语种导览服务，铺设多语种旅游服务指南和智能翻译设备，改造升级公共厕所、公共无线网络和无障碍设施。高质量运行境外人员文旅服务热线。探索建立辅助讲解员制度，严格规范执业边界。实施多语种文旅人才培养项目。

14. 提升交通服务水平。打造“1+4+N”（1个机场、4个铁路枢纽、N个轨道交通和公交站点）涉外交通服务体系。提档升级江北国际机场、重庆北站、重庆西站、重庆东站、沙坪坝站涉外服务能力，逐步完善多语种标识。推动在重点轨道站点建立多语种播报系统。逐步规范全市二级以上汽车客运站中英双标识，扩大公交线路中英双语播报覆盖面。提升道路运输行业从业人员涉外服务水平。

15. 便利来渝旅游住宿。推动入境旅游团实现“抵达即入住”。提升在线旅游平台和住宿经营单位涉外服务能力。制定涉外住宿服务规范,鼓励有条件的酒店配备外语服务人员或多语种智能翻译设备。探索打造“民宿+非遗体验”特色住宿产品。规范在线旅游平台订单履约管理。推动境外人员在旅馆以外住宿登记线上办理。

#### (六) 提升医疗教育服务水平

16. 完善医疗服务保障措施。持续推进国际医疗服务体系建设,规范实施《国际医疗服务规范》地方标准。推动全市二级以上医疗机构建立境外人员持有效入境证件就医服务流程。推动开展国际医疗服务试点,发展以专科特色为核心的高质量医疗健康服务。推动重点旅游景区设置医疗救助站、急救点,配备急救设备,完善多语种急诊急救引导标识,就近与县级以上综合医院建立定向协作救援机制。

17. 丰富国际化教育资源供给。持续打造“留学重庆”品牌,推进来华留学英语授课专业培育、一流课程建设和国情教育课程建设,打造“渝见中国”“丝路项目”等项目。推动外籍人员子女学校内涵式发展,支持普通幼儿园、中小学招收国际学生。支

持在渝高校聚焦国家急需学科和前沿交叉领域，举办高水平中外合作办学机构和项目。

### （七）提升投资创业服务水平

18. 持续优化外商投资环境。提升企业开办与注销、银行开户、变更登记等涉外服务水平。落实外商投资准入前国民待遇加负面清单管理制度。优化涉外惠企政策兑现流程，创新税费服务举措，强化跨部门协同服务。

19. 提升国际人才服务质效。优化境外“高精尖缺”人才认定标准，持续提升境外人员来渝工作“一件事”服务质效，鼓励招才引智活动开设国际人才专区，优化境外人员薪酬所得购汇及汇出便利化措施。

20. 开展涉外法律服务。推进商事仲裁专业化国际化建设，鼓励参加国际交流研讨。加快培育国际一流仲裁机构，培育 20 家以上重庆涉外法律服务机构。建立涉外律师、公证员等人才库，通过精准对接，推动律师事务所、仲裁机构等更好为企业提供涉外法律服务。开展境外人员法律宣传。

### （八）提升涉外政务服务水平

21. 拓展涉外政务服务场景。推进“渝快办”国际版建设，集

成高频涉外政务服务事项。优化境外人员入出境、社保、医保等事项办理流程，强化多语种帮办代办服务。在重点区县政务服务中心设立国际服务专区，在重点园区、高校设置移民事务服务站点，为境外人员提供办证预约、政策宣讲、移民融入等便利服务。

22. 增强热线涉外接话服务能力。设立“民呼我为”12345热线外语服务专席，建立外语服务专业知识库。加强12345热线与高等院校合作，充实接话服务力量，高效协同开展涉外接话服务。做好投诉受理、法律援助、保险理赔、消费维权等涉外服务工作。

23. 推动涉外证件便利化应用。落实港澳居民来往内地通行证、港澳居民居住证、台湾居民来往大陆通行证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证等便利化措施。优化境外人员在渝申领驾驶证、租车等服务流程，推出境外人员租车服务“一件事”。

24. 加强涉外政策集成宣传。通过新闻发布会、政策吹风会等形式，权威发布解读境外人员来渝服务保障举措。做好智博会、西洽会等重大活动涉外服务保障工作。积极培育重庆国际体验官、重庆文旅国际推介官，鼓励在国际社交媒体等平台分享入境体验，营造良好的国际交往氛围。



(九) 增进文化交流社会融入

25. 广泛开展城市形象推介。持续做靓重庆“8D 魔幻之城”“全球设计之都”“中国汽车第一城”等城市特色标签，围绕夜间文旅、动态影像、历史底蕴、美食特产等领域强化特色，打造具有重庆辨识度的城市符号。针对入境游客源市场文化背景、消费习惯和旅游需求，开展本土化、差异化营销推广。

26. 积极开展国际人文交流合作。充分挖掘大足石刻、白鹤梁题刻等文化遗产的人文价值，加大重庆民俗文化活动宣传推广力度。在两江新区、渝中区等区试点建设国际化街区、社区，高频次举办政策宣讲、文化交流等活动，推动境外人员更好融入当地。

27. 倡导国际交往文明礼仪。面向市民开展国际礼仪、跨文化常识、涉外法律法规普及宣传。培育青少年全球视野和规则意识。积极倡导文明排队、垃圾分类、文明养宠等文明风尚，营造包容友善、开放自信的城市氛围。

**三、保障措施**

建立市政府办公厅统筹，市政府外办牵头，市级有关部门、有关区县协同联动的工作机制，定期调度、协调解决有关重点工作。将境外人员来渝服务便利化工作纳入督办重要内容。支持境外人员

密集的重点区对优化涉外服务措施开展先行先试。支持为境外人员提供便利化服务的中介机构健康发展。充分调动市场主体参与境外人员来渝服务工作的积极性。建立涉外服务监测评估机制，组织外籍体验官及有关领域代表以第一视角，围绕公共服务、语言环境等涉外服务便利化程度进行体验，提出优化改进措施。