

德宏州瑞丽市三面与缅甸接壤，是国家重点开发开放试验区，也是沿边开放前沿。随着瑞丽边境贸易不断发展壮大，每年都有大量缅甸人来此务工经商，目前在瑞丽居留的缅甸人达万人以上，如何做好外籍人员的服务管理工作，是瑞丽市一直在探索的城市管理课题之一。瑞丽市在服务管理外籍人员方面进行了哪些探索与创新？



缅甸籍务工人员正在雅戈尔（瑞丽）服装有限公司务工

瑞丽如何创新外籍人员服务管理

开创“一站式”服务

上午9时许，记者走进瑞丽市外籍人员服务管理中心服务大厅，正遇上缅甸仰光商人觉木前来办理相关手续。觉木在瑞丽经商15年，是瑞丽外籍人员服务管理工作改进的见证者。

“以前瑞丽市办证部门分散，各部门的大门一打开，缅甸务工人员就排起长龙，翻译材料、填写各种表格、体检……办完所有证件，至少需要半个月。”觉木说。“现在暂住证、务工证、营业执照等证件都可以一站式办理，最快当天就可以拿到，慢一点也会在第二天拿到。”觉木对如今的服务赞不绝口。

近年来，随着“一带一路”合作和沿边开放不断推进，德宏成为投资兴业的热土。据不完全统计，每年在德宏州经商务工的外籍人员超过10万人，这些人员主要集中在瑞丽。

“面对这么多的缅甸籍人员，如何做好服务和科学管理，一直是我们在思考的问题。”瑞丽市外籍人员服务管理中心主任邵永保说，过去缅甸务工人员在瑞丽办理务工手续时，只能用“肢体语言”与工作人员艰难沟通，这成为许多一线工作者的心结。

2013年6月，瑞丽市整合了检验检疫局、人力资源和社会保障局、公安局的相关职能部门，成立了外籍人员服务管理中心，实现了对外籍人员的一站式服务和一表式审批。中心还聘请了缅语翻译公司的工作人员，专门从事缅语翻译，既方便前来办事的外籍人员，同时也提高了办事效率。