

# 国际体验官： 用“洋智慧”让上海 更开放、更国际、更便利

Jessica Glesson 刚到中国的时候还是在1999年，那时她来到这片陌生的土地，为一家西雅图咖啡公司培训中国的第一批星巴克员工。

二十多年后，她被上海市政府外办选为一名“国际体验官”，在上海这个现代化、全球化的城市里，把她的生活体验转化为一件又一件现实的变化。

同为国际体验官的欧君廷(Justin O'Jack)，一位同样在上海生活了几十年的外国人，从外籍人员一站式综合服务中心到《外籍人员在沪服务手册》，从上海工业博物馆到生境花园，参与到这座城市建设的方方面面。

目前，这支由上海市政府外办组建起来的国际体验官队伍已有百人，来自各行各业，拥有丰富的城市生活体验，他们为这座城市贡献的智慧实践，实实在在地存在于每一张公交卡、每一笔电子支付、每一本服务手册里。

见习记者 唐 玮

## 外事是生活，也是细节



Jessica的侄女与母亲在浦东T2外籍人员一站式综合服务中心

Jessica的母亲和侄女最近来上海旅游，成为了她观察这座城市变化的绝佳样本。

尽管已经在中国待了二十多年，但当Jessica二十多岁的侄女前几天第一次来上海时，她没有做任何准备工作，带着侄女和八十多岁的母亲径直走向了浦东机场T2航站楼国际到达口的外籍人员一站式综合服务中心。

在这里，三十分钟左右的时间，工作人员帮侄女开通好了微信，绑好了境外信用卡，搞定了交通卡，兑换了零钱；又帮她的朋友将国际信用卡绑定到微信上。

去年，Jessica的母亲来上海旅游时，还无法用外国信用卡购买交通卡，还无法使用外籍人员护照在网上买火车票，此次，这些问题都解决了。

母亲坐高铁去苏州玩，Jessica用外籍护照在网上帮母亲完成了购票。她向记者

展示手机里的全英文火车票小程序，操作界面全英文，绑定护照就能购买，“在此之前，如果只有护照，只能亲自去线下窗口买票，至少要多跑一趟火车站。”

而对于外籍人员来说，现在不仅可以在各大地铁站的人工服务站使用外卡购买充值交通卡，在位于两大机场的三个外籍人员一站式综合服务中心，还可以直接使用境外信用卡在机器上购买充值交通卡。Jessica作为一名国际体验官提出的建议，来此旅游的侄女和母亲很快获益，收获更顺畅的旅游体验。

建议往往落到细节，生活在中文语境中的中国人浑然不觉，但调转视角却是另一种生活体验。

这些变化不仅反映在Jessica的家人身上，也辐射到了成千上万来到上海的游客和移居者。

欧君廷(Justin O'Jack)是弗吉尼亚大学中国代表处的首席代表，也是2022年的“白玉兰纪念奖”获得者。Justin曾在一次座谈会上提出，为什么支付宝和微信支付无法绑定境外信用卡？后来，外卡绑定支付功能很快得到了落实。

Justin说：“我在中国生活了25年，我感到有责任帮助上海成为一个对所有人都更加友好和包容的城市，我期待任何时候都继续履行国际体验官的责任，帮助我的美国朋友和同事更好地了解这座我可以自豪地称之为家的城市。”



欧君廷(Justin O'Jack)

## 《外籍人员在沪服务手册》的“上海学”，国际体验官们的智慧结晶



Justin与女儿

在国际体验官的群体贡献里，有一本小册子凝结了他们的智慧：《外籍人员在沪服务手册》(以下简称《手册》)。这本手掌大小、30多页的蓝色小册子如今已经成为入境游客的抢手货。在马当路的大韩民国临时政府旧址处，韩语版的手册曾在4小时内就被领取了500本，对于这些旅行者来说，这本清晰、实用的小册子不仅仅是一份指南，更是一把能够开启未知城市的钥匙。

这本手册汇集了在上海生活的各类实用“干货”。内容涵盖从交通卡信息、医疗资源，到教育服务和养宠的知识点，既有国际范儿，也是一种独特而精确的“上海学”。

更重要的是，得益于国际体验官们组成的智囊团，它还在不断进化。比如，基于国际体验官们关于可持续发展的建议，手册的材质从铜版纸改为再生纸。此外，如何让薄薄

的手册涵盖尽可能多的信息？在国际体验官们的建议下，手册内附有84个二维码，使用者扫描二维码后可以获得更加细致的图文。

作为一名在上海工作几十年的外国人，Jessica观察到外资企业和外国创业者对了解上海政策的需求，正是基于这点建议，《手册》中有包括《上海外资研发中心提升计划》、上海外资投资等在内的政策资讯，帮助外国人了解如何在上海创业经商。

上海以面向全球的开放姿态，以切实的涉外便利化举措，不懈追求高效、友好的国际化环境，让每一位来到这里的外国人都感受到独特的归属感——一种被用心欢迎的感觉。这座城市正在用自己的实践告诉世界：无论你来自哪里，上海欢迎你。