

语通中外解难题 青春热线暖远客 无锡有个“外语帮帮团”

在无锡，越来越多的外籍人士前来工作、生活、旅游，当他们遇到难题拨打12345热线时，电话那头总有一群年轻的志愿者，用流利的外语架起沟通的桥梁。他们是江南大学外国语学院12345外语坐席志愿团队。

一线值守，随时进入“实战”

走进江南大学外国语学院的外语坐席办公点，陈设简单却井然有序，一部专用手机、自备的语料库和翻译软件，就是全部的工作“装备”。没有电话接入时，值班学生安静自习，一旦铃声响起，他们便立刻进入“实战”状态，开启中文坐席与外籍人士之间的三方交传翻译。

“几乎没有准备时间，完全凭听力和口译技能，必须快速捕捉核心诉求。”项目指导老师钱薇薇介绍，团队严格遵循电信值班要求，工作日上午9点至12点、下午1点至5点专人在岗，寒暑假更是安排两名学生手持专用手机全天候在线。研三学生邹卫娟是团队里的“老值守”，从项目启动至今已累计值班40余天、接听近90通电话，今年寒假她连续值守13个工作日，还接过一通长达28分钟的电话。“当时音质有些模糊，精神高度集中，反复确认捋清问题，挂断电话的那一刻，满满的成就感盖过了疲

惫。”邹卫娟说。

大四学生陈雅琪是团队的元老级成员，大三上学期加入的她，至今记得接第一通税务咨询电话的紧张。“有时有杂音，怕听错、怕传错，只能请对方慢慢说、反复说，最后顺利解决问题，电话那头一句‘Have a nice day’，让我感受到了双向奔赴的温暖。”如今的她早已驾轻就熟，面对各类诉求都能从容应对。

专业与初心，缺一不可

能成为外语坐席志愿者，并非易事。团队选拔始终坚持“专业过硬、初心至上”的双向标准。“做涉外服务，首先要把语言基本功练扎实。”钱薇薇说，学院高度重视提升人才培养质量，专业课程设置涵盖语言技能、区域国别研究、对外宣传等领域，为志愿服务打下了坚实基础。

除了专业技能，奉献精神、服务意识 and 对外传播的思想觉悟更是选拔的重要考量。团队成员大多是党员或预备党员。近30名先后参与的志愿者中，以三大大四学生和研究生为主，不少是保研的优秀学生。学院开展了系统化培训：通过线上模拟演练，让学生分别扮演外籍人士、中文坐席和外语坐席，在实景中打磨翻译技巧；老师们还会亲自扮演外国人，



模拟各类突发场景，训练学生的应变能力。

受室友陈雅琪影响，大四学生李星澄今年正式加入团队，这是她在锡马、跆拳道世锦赛等线下志愿活动后的又一次新尝试。“线下服务能看到对方的表情，线上服务全靠语气传递温度，老师常说，要让电话那头的外籍人士感受到我们的热情。”李星澄说。

小小热线，传递开放温度

“我们要求学生用‘狮象搏兔皆用全力’的态度，对待每一通电话。”江南大学外国语学院党委书记李荣华的这句话，是团队的服务准则。每一通涉外电话，志愿者们都会百分百投入，因为他们深知，这通热线不仅是沟通渠道，更是外籍人士了解无锡的窗口。

志愿者们会先记录外籍人士的姓名、联系方式，复述确认诉求后再转达给中文坐席，关键信息反复核对；当遇到焦急、生气的来电者，会用温和的语气安抚情绪，让中文坐席更精准地把握诉求核心。从税务办理、车辆购置等政策问题，到消费退货、物品遗失等生活难题，甚至是反映宠物救助类的公益诉求，每一个具体而个性化的问题，都在志愿者的专业对接下迈出解决的第一步。

阳春三月，无锡的樱花即将迎来盛放，更多外籍游客将接踵而至，江南大学外院的外语坐席志愿者们已做好准备。一通通热线电话，一次次专业翻译，这群年轻人用青春之声传递锡城温情，用专业服务讲好无锡故事。

(记者 韩玲 蒋涛/文 受访者供图)

5000辆车化身“移动巡查员” 实时捕捉占道违停等城市问题

本报讯 锡城的大街小巷，出租车、公交车穿梭不息，如今它们多了一个新身份——城市管理“移动巡查员”。车前挡风玻璃上的小小AI视觉识别终端，如同敏锐的“眼睛”，能实时捕捉占道违停、井盖缺损、沿街晾晒等城市问题，秒级生成工单推送给城管部门。这背后，是无锡市城市管理监督指挥中心与车联网集团携手打造的“车路云一体化”城市管理AI场景。

近日，双方正式签约合作，标志着无锡智能网联汽车“车路云一体化”应用试点项目一阶段建设圆满收官。该项目一阶段建设完成了全市近5000辆巡游出租车、城市公交车及市政作业车的智能网联化升级改造。这些车辆组成了一张立体巡检网，凭借高频流动、全城覆盖的特性，把城市管理的感知触角延伸到了每个角落。

无锡车联网集团运营中心主任胡波介绍，5000辆网联车24小时不间断

在无锡市内运行，车辆的摄像头在行驶过程中，会不断对城市道路中涉及城管相关事件进行识别、巡查。“这些车辆经过2到3个小时可以基本实现无锡主城区99%路段的全覆盖。”胡波表示，每辆车在行驶过程中，可通过摄像头结合AI分析，精准识别各类城市事件，同时抓取对应的地理位置。整个系统集成了不同类型70多种场景算法，仅城管相关的识别类别就有20类左右，小到非机动车倒伏、垃圾堆放，大到护栏损坏、路面井盖缺损等市政设施问题，都逃不过它的“法眼”。识别到的问题会通过网联车载终端实时上传至智慧巡查管养平台，与城管的城市运行管理服务平台无缝对接，构建起“识别—派单—处置—核查”的全流程闭环。

据统计，这套系统每天能产生2000到3000条工单。城管部门收到信息后可第一时间介入处置，让城市管理的精细化程度和处置效率大幅提升。(杨雅婷)

“专业社工+志愿服务” 融合试点社区名单发布

本报讯 3月5日上午，2026年无锡市“3·5”学雷锋纪念日主题志愿服务活动在惠山古镇举行。活动现场，我市2026年党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点社区名单正式发布，7名高级社会工作者与各市(县)区现场结对，标志着无锡在探索“社工引领志愿者、志愿者协助社工”的互动新局面上迈出了坚实一步。

当天，无锡市委社会工作部正式发布了2026年党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点社区名单。在前期2个社区试点基础上，无锡遴选了21个不同类型社区持续推进试点工作提质扩面，构建了“2+21”的试点格局，推动专业社会工作方法与志愿者热忱在基层深度交融、优势互补。现场，来自高校和基层、有着丰富理论和实践经验的7名高级社会工

作师代表与全市7个市(县)区一一结对。他们将深入一线，开展督导调研、需求对接与能力赋能，帮助试点社区培育志愿组织、打磨服务项目，以“专业之笔”绘就基层善治新画卷。

刘仓社区党总支副书记周建英表示，“社工+志愿”的融合，可以解决社区治理的专业性问题。社工能更精准地发现居民需求，带领志愿者将服务“做到老百姓心坎上”；社工通过专业培训提升志愿者能力，并科学培育志愿队伍，实现从“输血”到“造血”的转变。

本次活动发布的两大类市级重点志愿服务项目——“邻里守望暖家园”“专业服务在身边”，以及梁溪区推出的23项区级重点项目，正是这种“专业+志愿”融合思路的具体化、项目化呈现。(黄孝萍)



本报刊载的所有内容(包括但不限于文字、图片、绘图表格、版面设计),未经本报授权和许可,任何单位和个人不得转载、摘编或以其他任何形式使用。违反上述声明者,本报将依法追究其相关法律责任。

如需使用本报自有版权作品,须与本报协商合作并事先取得书面授权和许可。法务及版权合作:

