

美丽的三亚吸引了越来越多的外国游客。 王凯摄



在三亚熙熙攘攘的人群中，经常能看到许多不同肤色、操着不同语言的洋面孔，这些外国人中除了游客，很多人已在三亚工作和生活了较长时间。

作为国际化程度较高的旅游城市，服务外国宾客和游人也成了一项常规性工作，质量和态度如何，决定了三亚乃至整个海南的旅游形象。三亚，一直活跃着一群无偿提供帮助的翻译志愿者。

老外太多“借”外语人才

45万人次。这是三亚市旅游委的统计数据，2012年全年，三亚接待境外游客人数达45万人次。而10年前的2002年，整个海南省接待海外游客38.93万人次，其中外国游客16.52万人次。

外国游客飞速增加也给三亚涉外服务领域带来了极大的压力。

作为三亚涉外服务窗口之一，三亚市公安局出入境管理支队除了承办本市公民因私出境申请的受理、审批和发证工作，还承担着负责外国人、华侨、港澳台人员出入境及在广州境内居留、旅行的有关管理工作，以及查处违反有关出入境管理法律、法规的案件、事件等工作。

“三亚从一个渔村成长为国际知名的旅游胜地，来三亚的外国人越来越多，事务也越来越复杂。”在出入境管理支队干了将近20年的队长老骆感触很深，“以前，我们没有会外语的民警，只能到处去借，外事侨务办公室的工作人员都快成了我们的编外人员了。”

随着游客数量的逐年增多，涉外案件也多了起来。老骆坦称：“会外语的民警成了严重紧缺的资源，没有人帮忙翻译的话，案件只能延迟处理，也难以合理妥善地解决。”

处理涉外纠纷或案件时，部门自身的力量不够用，怎么办？

“只能向社会借资源。”老骆告诉记者，平时登记在案的旅行社、酒店等企业中说外语的人进入了他们的视线。从2004年起，慢慢地产生了翻译志愿者的队伍，目前保守估计翻译志愿者至少有120多人，涉及英语、俄语、韩语、日语、越南语等语种。这些翻译志愿者大都是旅行社导游、酒店接待、外语老师、外语专业学生等，只要警方或外事部门有需要，他们总能及时地提供翻译服务。各辖区派出所也在工作中形成了自己的翻译志愿者队伍。

“2007年以来，市公安局招聘时逐渐倾向有外语能力的民警。目前，整个公安局系统内共有十几位外语专业的

民警，英语过六级的民警也非常多。”老骆说。

语言不通，误会多多

大东海派出所警官吴德鑫就是一名外语人才。

负责辖区内外国人管理的吴德鑫是海南大学英语专业的高材生，专业英语八级。2009年，他参加公务员考试，进入三亚市公安局，由于工作需要，吴德鑫被分到东大东海派出所。

截至今年8月5日，大东海派出所辖区内，有登记记录的外国游客达3600多人，散居和常住的境外人员约900多人，其中大部分是俄罗斯、哈萨克斯坦等俄语国家人口。“大东海可以算是外国游客来三亚的首选度假地，怎样服务好这么多的外国人，我们也在一直摸索和学习。”吴德鑫说。

吴德鑫告诉记者，派出所外管民警主要负责外国人的登记统计建档工作，包括社区具体的外管工作，并且不定时走访常住的外籍人士。负责外管工作的民警办理工作和日常交流都没有问题。“我们的对外工作比较严格，有些外国人不了解也不理解我们的工作，有的人还有一定的特权心理，这时就要靠我们的耐心劝导了。”

去年3月8日，在榆亚路上，一名醉酒的美国男子因为拦不到出租车，便拦下了一位女士的车，并且拍打汽车的引擎盖。这名中国女子下车试图问个究竟，结果因为语言不通，发生争执。醉酒男子恼怒之下打了女士一巴掌。“动手之后，那个美国人好像酒醒了一半，立马跑了，幸亏我们的巡警追上了他。”吴德鑫对这件事印象深刻，“后来，在我们的协调下，双方达成谅解，美国男子向那位女士道了歉，并且鞠躬三个。那名女士觉得在妇女节当天遇到这样的事，很伤自尊，不接受道歉。谁知那个美国人懂一点中国文化风俗，当场就下跪了，还磕了个头。”说到这里，吴德鑫还是忍不住想笑，“其实，不少纠纷事件都是误会造成的，语言沟通不畅就是最大的问题。”

翻译志愿者随叫随到

由于辖区内外国人口众多，大东海派出所也发展起了自己的翻译志愿者队伍。“这20多位志愿者义务为民警提供翻译，他们会俄语、日语、意大利语等，如果民警办案或外国人有需要，志愿者就会提供力所能及的帮助，几乎是随叫随到。”说起志愿者的无偿翻译服务，吴德鑫充满敬佩和谢意。

在吴德鑫的手机通讯录里，俄罗

三亚有群「快译通」

随叫随到为外国友人义务翻译

文/见习记者 赵优 海南日报记者 黄媛艳

斯人叶普盖尼是他经常打电话请求帮助的人。“他的汉语非常流利，人也很热心，能够帮助俄籍同胞解决很多问题。”吴德鑫说。

来自内蒙古包头市的赵瑞峰精通俄语，也是俄语圈里被人熟知的翻译志愿者。有时外国人有困难了请她帮忙，赵瑞峰也都热心相助，大东海派出所的民警需要俄语翻译了，总会给赵瑞峰打电话，“有外国人在酒店猝死的，我们要帮助警方把死者送到医院。有一次协助警方处理一起涉外的盗窃案件，忙到凌晨两点。”

除了协助警方翻译，连常住三亚的外国人遇到纠纷也会求助赵瑞峰。

有一位哈萨克斯坦籍的孩子与班上的中国孩子闹了矛盾，动手打伤了中国孩子。双方家长因为语言不通，差点起了争执。随后，外国家长叫来了赵瑞峰，请她协调解决。“确实是外国孩子做得不对，他们后来也道歉赔偿了。遇到纠纷，我就本着公平的原则处理，这样才能服人，才能让别人信任你。”赵瑞峰认真地说。

谈到义务翻译中的辛苦，赵瑞峰却说，只要自己力所能及，就一定帮忙，“不帮不行，外国人在这儿也挺不容易的，我在俄罗斯待过，我理解那种人生地不熟的感觉。”

被欧美人称为“JOHN”，被俄籍人士喊做“ZHONG”的王忠，原本是一位数学教师，硬是凭借着自学，勇敢地操着一口“chinglish”（中式英语），热忱帮助在三亚遇到各种麻烦的外籍人士，“外语翻译志愿者”是他最喜欢的称谓。在王忠手机的通讯录里，至少存有100余位外籍人士的联系方式。尤其对于许多在三亚的俄籍人士而言，有麻烦找“zhong”已经成为他们的共识。

来自俄罗斯的欧丽娅已经和王忠相濡以沫了13年。他们的相遇源于王忠的一次义务帮助。随后两人常在一起学习语言，王忠学俄语，欧丽娅学汉语，渐渐地，爱的种子在两人心中萌发，2000年终于携手相伴。现在，会说汉语的欧丽娅也成为了一名翻译志愿者。

2012年，三亚市接待境外游客人数达到45万人次；而2002年，整个海南省接待外国游客16.52万人次。三亚市旅游委的这些数据，让人看到了三亚外国游客的飞速增加，给三亚涉外服务领域带来了极大的压力。

于是，三亚不得不招聘专业的外语工作者，即使如此，也远远无法满足实际需求，“翻译志愿者”也就应运而生了。目前三亚翻译志愿者至少有120多人，含英、俄、日、韩、越南等语种。

赵瑞峰(右)在为俄罗斯游客翻译。海南日报记者 苏建强 摄

