**《中国语言服务发展报告（2020）》有关情况**

　　《中国语言服务发展报告（2020）》是国内首部专题性语言生活皮书。语言服务是观察语言生活的重要窗口，也是提高语言生活质量的重要途径。伴随全球化、信息化和文化多元化的发展，语言服务已成为国家现代化进程中一种重要的语言生活现象和生产性实践活动，在国家政治、经济、文化建设等方面发挥着重要作用。近年来，我国语言服务职业、产业等都得到巨大推进，社会语言服务意识提高，语言服务能力不断提升。在这一时代背景下，有必要分领域、分区域、分人群对语言服务发展状况进行调查、记录和研究，以专题报告的方式展示，为国家经济社会发展提出语言服务方面的意见和建议。

　　《报告》分为“特稿”“公共语言服务”“语言教学服务”“语言文化资源传承传播服务”“语言技术服务”和“语言翻译服务”六个部分。

　　第一部分“特稿”主要介绍研究的原则和目标，描述当前我国语言服务的基本面貌，探讨新时代中国语言服务发展趋势。第二部分“公共语言服务”重点考察大湾区企业客服、会展官网、“北上广”酒店名称、五岳风景区语言指引等，分析《公共服务领域英文译写规范》实施中存在的问题并提出对策。第三部分“语言教学服务”调查儿童识字读物，考察新疆维吾尔自治区国家通用语言教育培训服务状况，调查分析国际中文学习网络资源、语言学习APP等。第四部分“语言文化资源传承传播服务”调查分析毛南语、客家话、粤方言以及古诗词等语言文化的传承传播状况。第五部分“语言技术服务”梳理当前语言技术服务发展与应用状况，重点调查分析语言的智能测评和机器翻译服务。第六部分评述当前我国语言服务行业发展状况，重点分析支撑“一带一路”建设和“中华优秀传统文化走出去”的语言翻译服务。

　　本报告有以下三个特点。

　　一是关注国家战略和新时代视域下的语言服务。本报告立足国家层面，聚焦与国家战略密切相关的语言服务，例如，助力少数民族地区脱贫攻坚的语言服务、“一带一路”倡议下的语言服务、粤港澳大湾区发展中的语言服务等。同时聚焦新时代面向社会重大需求和语言文字事业重点工程的语言服务，例如，社会主义现代化强国建设背景下的语言服务，“互联网+”时代的语言服务，包括各种语言学习APP、机器翻译服务、语言的智能测评服务，以及中华优秀语言文化传承和保护中的语言服务等。报告主题指向明确，从选题、立论到建议等方面，都体现了报告研制团队服务国家、服务学术和服务社会的价值取向。

　　二是关注多领域多形态的语言服务。本报告所关注的语言服务外延广泛，涉及多个领域、多种类型。报告选取了公共语言服务、语言教学、语言文化传承传播、语言技术、语言翻译等五种重要语言服务形态，每种形态下又各选择了若干个代表性的点开展调查，涉及会展、酒店、旅游、教育等领域的语言服务。有现实世界的语言服务，也有虚拟空间的语言服务；有付费的专业性语言服务，也有与百姓生活息息相关的公共语言服务和行业语言服务；有公共场所的语言指引服务，也有面向个体的客服电话服务等等，展现了当前我国语言服务无处不在、无时不有，多领域、多形态发展的生动画面。

　　三是强调实证调查和数据支撑。本报告在研制团队深入调研、获取大量一手资料基础上完成，是以数据为支撑对现实的描述和分析。例如，报告实地搜集了五岳景区3545个语言指引标牌，考察了北上广3000家酒店名称的服务功能，调查了319个国际汉语教学网站，分析了445个国际汉语学习类APP，调查了粤港澳大湾区328场会展官方网站的语言服务等，客观展现了当前语言服务的实际状况。