符跃兰会见罗马尼亚客人

本报海口3月19日讯 （记者徐珊珊）副省长符跃兰今天在海口会见了来访的罗马尼亚代表团一行。

3月19日至23日，应2010博鳌国际旅游论坛筹备委员会的邀请，罗马尼亚阿拉德县理事会副主席埃德瑞恩·托里率代表团一行4人来琼参加博鳌国际旅游论坛。

据介绍，我省与阿拉德县自1994年开始友好交往，并于2000年签署了友好关系协议书。长期以来，两地之间友好交往比较频繁。该县领导此次率团来访，也是两地结好十周年纪念活动之一。

符跃兰对代表团的来访表示热烈欢迎，并向代表团成员介绍了海南经济社会发展情况。希望代表团成员通过本次来访，进一步加强两个地区之间的友好交流和合作。

埃德瑞恩·托里表示，希望通过本次来访，更好地了解海南的风土人情，进一步加强两地在旅游、文化、经济等方面的合作和交流。

海口游艇经济主题论坛开幕

（上接A1版）而且海口是中国唯一的北岸城市，有风无浪，海口发展游艇经济方面有它独特的优越条件，有条件打造成为中国游艇的集聚地之一。

麦克·穆尔在致辞中对论坛成功举行表示祝贺，并对海口游艇产业发展寄予厚望，认为在海口举办游艇论坛，必将推动游艇业发展。

陈辞在致辞中表示，去年底国务院出台建设海南国际旅游岛的意见，明确要求海南研究完善游艇管理办法，创造条件适当扩大开放水域，做好经批准的境外游艇停泊海南的服务工作，并支持海南举办相关赛事、推进游艇码头建设、发展关联产业。以此为契机，海口正进一步拓宽游艇产业发展空间。除了继续加强基础设施建设、完善配套服务，将在中央有关部门指导下，尝试在游艇航行、停泊、出入境、交易、保税、海域使用等方面制定管理办法，率先与国际接轨；还要依托海南经济特区和国际旅游岛政策优势，发展游艇研发、制造、营销、会展、维修、培训等产业，形成完整的游艇产业链，并于近期设立国内第一家游艇交易所。总之，在海南国际旅游岛建设进程中，海口要作海南游艇经济的“出发地”。

致辞后，全体嘉宾移步到游艇码头参加启动仪式。在彩烟余绕的喜庆气氛中，一些嘉宾随后受邀登上游艇，亲身体验乘坐游艇游弋大海的自由和轻松。

今天下午，围绕会议主题，论坛邀请中国奥委会副主席张发强、国家海事局副局长刘福生、中国口岸协会会长叶剑，中国国际交流促进会副会长郑明，交通运输部安全总监刘功臣，国际游艇（帆船）联合会竞赛规则委员会委员、日本帆船联合会执行主席柴昭克日等作主题演讲。新西兰前总理、世界贸易组织前总干事麦克·穆尔作了主旨演讲。

演讲后，围绕“中国游艇产业发展前景”，亚洲潜水联合会主席张清、海口市委常委、副市长张磊、国际游艇（帆船）联合会仲裁委员会委员顾欣祖，具有环球航海传奇经历的翟墨等嘉宾进行了互动交流。由中国交通运输协会邮轮游艇分会（CCYIA）和《游艇业》杂志共同编制的《2009-2010中国游艇产业发展报告》在互动交流结束后发布。

海口市长徐唐先随后发表《2010博鳌国际旅游论坛·中国游艇产业发展（海口）宣言》。

春天的盛会

（上接A1版）论坛的重要性，由此可见一斑。可以预料，在海南发展的进程中，旅游论坛必将成为我省继博鳌亚洲论坛之后又一个对外交流、对外开放、对外招商的重要平台和载体，必将会为促进海南开放发展发挥重要作用。

在国际旅游岛建设开始起步的关键时刻，迎来这样一场旅游文化的盛会，对海南、对国际旅游岛建设的意义非凡。我们除了要当好东道主，争取让每一位来宾都留下对海南的美好印象外，还要认真做好各方面的“备课”工作，抓住这次难得的学习机会，为国际旅游岛建设吸收、储备各方面的有益信息和知识，让论坛的作用充分发挥出来。

预祝博鳌国际旅游论坛圆满成功！

国际拳击总会主席吴经国透露：

世界拳击联赛年底落户海口

本报记者 王黎刚

国际拳击总会主席吴经国是海南的老朋友，这几年他多次来海南游玩过冬，对海南感情颇深。这次来海南参加2010博鳌国际旅游论坛，他给海南体坛送了一件贵重的礼物。“我们已经决定，世界拳击联赛今年12月初落户海口。”吴经国说。

世界拳击联赛（WSB）是国际拳击总会创办的一项全新比赛。这项比赛和奥运会以及世界职业拳击赛的不同之处在于，它是一项职业拳击团体比赛，将在亚洲和欧洲的4个国家的城市举行。这4个举办城市分别是中国海口、印度新德里、阿塞拜疆首都巴库和哈萨克斯坦首都阿斯塔纳。

这项比赛的赛制有它的独特之处。“这项比赛是国际城市之间的拳击对抗赛，一共有12支拳击队参加，每个队每个周末打一场，要打半年之久，实行主客场制。其中，每个队必须有3名外国拳手加盟。每场比赛不是由一位拳手一场定胜负，而是分次轻量级、轻量级、中量级、重量级和超重量级5个级别进行。这5个级别是职业拳击比赛中最受欢迎和最具观赏性的级别。”说起年底将“诞生”的新赛事，吴经国滔滔不绝。

缘何国际拳击总会将中国的比赛落户海口？吴经国说有三个原因促使他们下了这个决心。他说：“首先是海南冬季温暖的气候吸引了我们。其次，海南省政府非常重视拳击等格斗类项目。最后，我们看好海南将来会成为国内体育、休闲和娱乐的主要场所。”

吴经国说：“我知道高尔夫球、大帆船和环岛自行车赛是海南省政府着力打造的三项大赛，你注意到没有，这三项比赛都是在白天举行。我们的世界拳击联赛则是晚上开打，填补了海南晚上没有国际大型赛事的空缺。我相信，这项比赛一定能够成功。”

（本报三亚3月19日电）

法国巴黎第一大学高等旅游业研究院院长玛利亚说：

建设有个性的海南岛很重要

本报记者 岳嵬

在2010博鳌国际旅游论坛开幕的前几天，确定为论坛嘉宾的法国巴黎第一大学高等旅游业研究院院长玛利亚女士，以邮件方式接受了海南日报记者的采访。“建立一个有特色、有个性的海南岛来说是很重要的。”在交流中，玛利亚为海南旅游提出了许多中肯的建议。

玛利亚说，海南的游艇、帆板、潜水、探险、温泉、热带动植物园、猴岛、农家乐、独具特色的本土文化、少数民族风情等多种高品位的旅游元素，都很有意思。而要区别于其他竞争者，则有赖于海南岛自己的特性，也就是那些属于自己的文化资源。

玛利亚认为，地方文化、民俗、少数民族传统，对于建立一个有特色、有个性的海南岛来说是很重要的。比方说，巴厘岛有很美的海滩，但她吸引欧洲人的是那些融合在一起的新颖的自然和文化资源，法国人绝对不会飘洋过海到了巴厘岛，而这个岛只有美丽的海滩。因此关键是，要将不同的活动很好融合在一起。

将海南的海洋旅游资源与地中海旅游资源相比，玛利亚说，地中海的旅游业能让游客享受到除了大海沙滩以外的不可思议的丰富的历史考古遗址，以及很多高水平的文化活动，如狂欢节。另外，达尔马提亚（克罗地亚境内）蕴藏着Split或Dubrovnik那样不可思议的绝妙的建筑，这两个都记录在联合国教科文组织的世界遗产录里。因此吸引游客的，是那些能产生强烈想象的事物。是这种想象吸引了观光者，其中也包括了那些只愿意将大部分时间花在海上的人。

“海南应该建立这种想象。海南的旅游资源本身不缺少可想象的事物，但重要的是保护他们，并赋予他们价值。”玛利亚说，现在法国市场对海南的认知还很差。因此海南有必要做更成熟的广告宣传活动，当然之前要决定好他是否合适海南岛自身的形象，这就是温泉游、航海游、运动（高尔夫）游，或者一些文化形象。这些形象可能是互补的，也可能是相互抵触的。因此需要旅游业的决策者去决定哪些是属于前阶段的、上游的。

当被问及未来法国等欧洲国家对海南旅游有无投资兴趣时，玛利亚说，“有可能。”她认为，这取决于海南旅游业的定位。海南应注意到那些仅仅只被居住不到一年而其余时间都是闲置的高级别墅或是旅游住宅的增长，在法国被称为“冷床”，其结果是，它们既不会有助于活跃当地气氛，也无助于商业生活。通常情况下，建立在旅游局长计划上的旅游活动的规划对海南岛是很重要的。

玛利亚认为，海南有必要先对宾馆和旅游服务设施进行国际化的人员培训。外语的掌握是不可避免的，研究国际游客所期待的以及他们的习俗也是很重要的。毕竟，我们不能以同样的沟通方式对待每一个国家的市场。

（本报海口3月19日电）

3月18日，三亚红树林度假酒店草坪前的通道上挂上了宣传2010博鳌国际旅游论坛的刀旗。

本报记者 苏建强 摄

论坛嘉宾沈小岑：

愿意一辈子为海南歌唱

本报三亚3月19日电 （记者戎海）“海南就是上天赐给人类的旅游天堂，我愿意一辈子为海南歌唱”。今晚，一身岛服装扮的著名歌手沈小岑激动地告诉记者。作为本次博鳌国际旅游论坛的嘉宾，沈小岑坦言非常高兴能参加此次盛会。她说，海南建设国际旅游岛是一次难得的发展机遇，她为海南感到自豪。

20多年前，沈小岑以一首《请到天涯海角来》红遍歌坛，这也让她从此和海南结下了不解之缘。她说，自己每年都来海南，一点点感受到了海南的变化，而《请到天涯海角来》也被无数次唱起，每次演唱，都会加深一份对海南的感情。她把这首歌曲重新编配录制，更加富有时代气息，希望能在海南拍摄新版《请到天涯海角来》，把海南20多年来的变化全部摄入镜头中。

说起如何用文化推进国际旅游岛的建设，曾经在国外生活了数十年的沈小岑强调一定要突出海南本地的文化元素。她说，海南可以做一台综合当地各种文化的综合晚会，用时尚的编排手段打造，这些是国外游客非常感兴趣的。对于本次国际旅游论坛，沈小岑说规模之大、层次之高出乎了自己的意料，能成为其中的嘉宾一员非常荣幸。

在赞美之余，沈小岑也对海南建设国际旅游岛提出了很好的建议。她说，现在海南酒店的硬件建设世界一流，但是在服务理念上还有待提升。尤其是服务员，不要觉得自己的工作仅仅是服务，而是要让自己融入到游客的情绪中，让服务也成为一道和周围优美环境一样的风景。

可以设想一下，当会员要来海南，只需要一个电话，鲁能会就会根据不同会员级别，给予豪华专车接送其回到鲁能城的居所。想想，当您还在蓝天白云之上，就有豪华专车在机场等候，这是怎样的一种尊贵享受！

群雄博弈海南岛 棋高一着鲁能城

——鲁能城首创“365°环岛休闲服务体系”

365° 服务
棋高一着的核心竞争力

鲁能城模式以大千山海为局，布局海南，如果把“鲁能环岛休闲圈”比喻为棋盘，那么，在此纵横格局下，建立起以海南优质旅游度假资源为依托，多城市、多项目及多业态，“软”“硬”结合的核心竞争力，是鲁能城棋高一着之处。“365° 环岛休闲服务体系”努力实践着鲁能地产的国际休闲博弈战略。

如果你是鲁能城一个楼盘的业主，其实你就是鲁能城所有楼盘的业主。鲁能城的高层已经充分认识到，房地产行业已经从最初的产品竞争升级到服务的竞争上。鲁能城就是希望通过独特的服务思想和卓越的服务品质，使鲁能城这个品牌成为客户指牌购买和跟随购买的对象。

据了解，鲁能城将分布在海南各地项目的生态资源、配套资源和服务资源进行整合，将传统置业服务与生活一站通资讯融合，搭建全新休闲体验服务的客户服务平台，打造“365°环岛休闲服务体系”，真正成为高品质休闲生活专家，会员在岛上，就像拥有了值得信赖的私人管家，可以舒心地体验岛内优质休闲生活。真正实现“一城置业，环岛休闲”的服务。

鲁能城委托的物管是世界五大代理行之一的世邦·魏理仕，但鲁能却对其提出了更高的要求，并与他们一起想办法提升管理水平。比如，组织业主对每个物管人员进行满意度评价，并根据客户的评价对服务人员进行激励考核。这种奖惩办法实施一段时间后，业主对物管的投诉大大减少，满意度迅速提升。

为了让鲁能城的业主享受到更高品质的服务，2010年1月9日，鲁能城在山海天大酒店举办“五常法顾问”专题培训。并聘请香港五常协会对鲁能城各项目的物业服务公司进行培训，开展香港5S优质服务认证，通过此认证的服务机构将能够得到由香港贸发局和SGS认可的紫荆花优质服务标志。目前，香港LCN品牌和新鸿基旗下物业等优质服务机构都通过了这一认证。

从一成立就提出“国际休闲地产供应商”企业战略的鲁能城，正以其“365度环岛休闲服务”，力求让每一个客户100%满意，为改善整个海南的休闲服务水平做出表率。

鲁能会
耗资千万的“特一号”平台

“业主可以通过鲁能会的服务，共享所有项目的服务资源。”鲁能城的管理者向业主如是承诺。

海南目前拥有最适合人类居住的自然资源，然而与国际知名的旅游胜地，如夏威夷、济州岛、巴厘岛等相比，海南要建成真正的“国际旅游岛”，在许多方面还需要提升，特别是在旅游休闲地产的特色服务上亟待改善。

对于大多数开发商来说，交房，就是地产开发周期的结束，而对于海南鲁能城来说，交房，只是兑现休闲地产价值的一个开始。

2009年9月，鲁能城刚成立之时，首先向世人推出的不是其住宅产品，而是其服务于客户和会员的“特一号”产品——鲁能会。作为鲁能城兑现休闲地产价值的载体，鲁能会受到了鲁能城管理层的高度重视。

与行业内80%的客户会设在客户服务部或客户中心，最多只有四五个服务人员不同的是，鲁能会是鲁能城的一把手工程，是由20多人组成的豪华阵容。它寄托了鲁能城最高管理者服务至上的理念。

鲁能会的一位管理者说，鲁能会的呼叫中心是设在鲁能城的五星级酒店——山海天大酒店内。并且从鲁能会的全国免费热线电话号码——4008980001，就能看出鲁能城对于服务的用心程度，此号码方便易记，具有深层含义。0898，是海南电话的区号，0001，不仅表示，这是鲁能城的特一号产品，而且还告诉会员，只要会员需要的服务，就可以一个电话实现一站式解决。

可以设想一下，当航班尚在云海中穿行，还没有踏上海南岛的土地的时候，就已经有一双无形的手在为你服务。豪华专车准时在机场等候，这是怎样的一种尊贵。为了此项服务，鲁能城即将专门成立一个由8辆奔驰车组成的卓越车队。

鲁能会在海口美兰和三亚凤凰国际机场各设有一个接待厅和贵宾厅，这些贵宾厅只为会员服务，让他们一下飞机就有到家的感觉；而不像其他开发商，把贵宾厅作为吸纳新会员的场所。

虽然在海南，也有不少高尔夫球场。但是在新年的时候，这些高尔夫球场往往供不应求，鲁能城就在三亚湾新城设立了供会员专享的高尔夫球场；还开辟了私属沙滩，供会员享用。鲁能会已耗费巨资购买了两艘游艇，供有需要的会员享用。

截至目前，鲁能会已经发展了20多家联盟商家，会员只要持会员卡就可以在各联盟商家享受到最低7折优惠，部分商家还可免除一定比例的服务费。鲁能会下一步还将拓展除餐饮以外的优质联盟商家，包括住宿、出行、旅游、娱乐、购物等各个休闲生活领域。

据了解，鲁能会自成立以来，已经投入了上千万元资金，今后还将继续投入。鲁能城如此做法，就是为了让“特一号”产品能够为业主提供更丰富、舒适、便捷的休闲度假生活。这种全新的休闲地产开发理念，是其他开发商所不具有的气魄和胆识。

点滴关怀
创造方圆外的感动

春节时，鲁能城的会员会大批来到海南度假，然而此时，大家的吃饭却成了一个大问题。于是，鲁能城计划自己在项目里开设餐厅，就是为了让业主与家人在海南度假之时，也能一饱口福。

春节一过，不少会员又会飞走，返回各自的岗位上去忙碌。这时，鲁能城的项目当中，通常只有留守的老人和孩子。所以春节过后，鲁能会都会安排每个项目的物管登记、派专人组织并陪同留守的老人和孩子去沙滩游玩。

在2009年中秋节时，鲁能会把留守的老人和小孩请到山海天酒店举行了一次中秋联欢会。联欢会上，鲁能会的管理人员奉上了精心准备的演出和晚宴。虽然只是一顿饭，但是却能从这些其乐融融的脸上，看到他们内心的喜悦。鲁能会的管理人员说。

有一些会员买了鲁能城的房子，但是到了交房的时候，他们却无暇前来验房。鲁能会就征得这些会员的同意，在去年10月举行了一次关怀行动，将这些会员房屋的情况拍成短片，派人前往这些会员所在城市对会员进行一一展示，并验收。

“鲁能会的服务不仅让人感觉尊贵，而且就如同诗人杜甫诗句里所说的‘随风潜入夜，润物细无声’。”“感动不是一时能发生的，我们希望从这些一点一滴的事情中，让鲁能会的会员感受到我们对他们的关怀。”鲁能城的管理者如是说。

■后记：

管理大师迈克尔·哈默说：“今天的时代是客户经济时代”。

根据美国营销学者赖克海德和萨瑟的理论，一个公司如果将其客户流失率降低5%，利润就能增加25%~85%。客户服务具有三个层次，第一层次：让客户喜欢上企业的产品或服务，不仅客户购买还向客户的朋友推荐。第二层次：让客户爱上企业的产品或服务，促使客户重复并多次购买。第三层次：让客户离不开企业的产品或服务，达到客户的指牌购买和跟随购买。

鲁能城就是希望通过自己的服务，跨越第一、第二层次，进入第三层次。鲁能城也正在用自己的实际行动，通过鲁能会从客户需求出发，对客户进行点点滴滴、无微不至的关怀，开启休闲服务的新纪元，并推动海南服务意识和水平的提升。