

# 长效服务

十年一剑硬化海南软实力

Long-term Service

通过服务年会，海南城市建设管理服务水平、干部整体接待水平、精神面貌和综合素质等提升迅速，叫响了“海南服务”品牌

从首届年会海南服务的忙乱，到2003年不惜成本打了一个翻身仗，再到2005年建立起长效服务机制，海南服务随着博鳌亚洲论坛声名鹊起成长着。

## 四个节点 叫响海南服务

“我们再也不会像2002年那般手足无措地忙乱，再大的盛会与活动，海南只需要一个月时间，就能筹备好所有的服务工作。”2012年博鳌亚洲论坛召开前十天，省外事侨务办主任吴士存却轻松地在南海研究院的会议室接受记者采访，因为海南服务年会的工作已基本就绪。

“经过10年年会历练，海南服务保障工作已逐渐成熟，其经验已成为举办其它各类大型国际会议活动的法宝。”吴士存细数10年来，海南服务年会4个关键的成长节点。

“首届年会的经验不足；2005年建立了长效服务机制；2008年论坛首次两地办会；2011年两地两会举办。”吴士存说，这条路不平坦，海南付出了代价，也收获了宝贵的经验教训。

从长效服务机制建立以来，海南服务又成功经受住两次大考，长效服务机制的建立居功至伟。以至2011年年会结束后，外交部长杨洁篪在接受媒体采访时表示：“海南的接待工作是上乘之作”。

海南，最终打响了“海南服务”品牌，而这正是海南建设国际旅游岛重要的软实力。

## 首届年会 大代价换来经验

首届年会办会经验的不足，给了海南一个教训。

首届年会的服务保障工作给与会嘉宾留下些许遗憾。省人民医院急救中心护士长何宁宁从2002年开始就参加年会医疗保障工作。“医疗点设在中远集团办公大楼的大厅，夏天很热，武警战士、志愿者等很多服务年会的工作人员出现中暑，前来看病取药的很多，挤得乱成一团。医疗保障被投诉得很惨。”

“经验不足，基础设施缺乏，博鳌地区酒店接待能力弱等等，是造成首届年会服务忙乱的几个主要原因。”吴士存回忆，当时博鳌地区酒店只能接纳1000人，而前来参会的政界、企业界代表很多，超过2000人，而膜结构的临时会址原本安排200多个座位，后来增加至400多个，仍无法满足需求。结果，相当一部分参会代表被安排住在海口，早上7点就要赶往博鳌，到了博鳌却进不了主会场，被组织到附近酒店去看电视转播。

吴士存说，首届年会，海南倾情付出，却留下了许多遗憾，但也收获了惨痛但又宝贵的经验。

“赔钱、赔精力、赔荣誉，也从中摸索出了经验。”吴士存总结，首届年会的服务是前车之鉴。

## 二届年会 海南打赢翻身仗

2003年初，时任全国政协副主席、博鳌亚洲论坛中方首席代表陈锦华年初就专程赶到海南，视察博鳌亚洲论坛二期工程，并指出“论坛只能办好，不能办砸。”他要求海南省要成立一个指挥机构，协调、沟通各方关系，为年会顺利召开提供优质服务保障工作。

这一年，吴士存接任省外办负责人，负责年会的服务保障工作，面对各方对海南的普遍怀疑和担心，吴士存向省委省政府立下了“军令状”：在年会服务保障工作上，要不惜成本，为海南打一个漂亮的翻身仗，否则引咎辞职。

吴士存记得，那一年，省外办的墙上，挂着年会倒计时的牌子，为了翻身，外办很多同志都掉眼泪了。

许多琼海市民也记得，9年前嘉积镇礼都岭上巨大的爆破声，那是琼海为迎接博鳌亚洲论坛2003年会，开展环境整治的一大举措，定向引爆拆除礼都岭上的台南红砖厂52米高的大烟囱。

博鳌小镇的人民也记得，为了年会，嘉积镇、博鳌镇沿途群众，几十个村庄一齐行动，积极主动参与环境综合整治工作，让嘉博路沿途景观变得更加靓丽。服务论坛，已成为每一个琼海人义不容辞的责任。

2003年年会，海南服务赢得了一片叫“好”声。

## 长效机制 海南与论坛共赢

“2005年以前，论坛年会接待保障工作都是临时服务。从这一年起，我省总结前几年会的服务保障经验，开始建立和完善一整套年会服务保障机制。”吴士存回忆，这是一个痛并快乐的过程。

2005年，省政府下发《博鳌亚洲论坛2005年年会海南省筹备工作方案》，成立海南省论坛年会服务保障工作领导小组，组长、副组长由省领导担任。以此为标志建立起论坛年会服务保障工作的长效机制，省内各成员单位建立起长期为论坛服务的观念。

“随着长效机制的建立，省紧急救援指挥中心承担了年会的医疗急救任务。”3月22日下午，中心主任杨毅军正忙着培训医疗保障人员的急救技能。每年，他都要把参加服务的急救医护人员集中起来进行军事化训练。“今年已完成了260人的军事化培训，这是一支召之即来，来之能战的队伍。”杨毅军非常自豪，从服务年会中，我省的医疗急救队伍得到了成长，急救水平明显提高。

通过服务年会，海南城市建设管理服务水平、干部整体接待水平、精神面貌和综合素质等提升迅速。今年，第二个博鳌10年的开局之年，海南计划探讨“服务论坛与利用论坛并重”的运作模式，服务于国际旅游岛建设，让论坛成果更多惠及海南广大民众。



博鳌亚洲论坛年会礼宾服务训练有素。

文\本报记者 范南虹 实习生 邬慧或  
图\本报记者 李英挺