

博鳌时间

全省总动员全力服务论坛



每年论坛年会期间，包括海南武警官兵在内的海南干部群众全力以赴服务年会，为海南赢得了荣誉。

文\海南日报记者 丁静 图\本报记者 张杰

Boao Hour

为了每一届论坛年会的完美运行，海南举全省之力，万众一心服务保障年会，这种努力在每年4月达到高潮

阳光洒满玉带滩，“博鳌时间”渐渐近了。

每年4月，博鳌亚洲论坛年会如期在博鳌举行。短短3天，这个集大自然万千宠爱于一身的小镇，再度成为亚洲乃至世界的焦点，云集的官员、专家、学者和商贾将博鳌作为舞台，传递亚洲的声音，碰撞智慧的火花。

“博鳌时间”对海南来说是不容有失的任务，是一个象征着荣光与责任的词。海南品牌、知名度和美誉度因博鳌而大大提升，为海南带来无上荣耀。

在一切完美呈现的背后，是参与服务保障工作团队的全心付出，是海南本地居民的宽容成全。他们虽未登上论坛的大舞台，却在自己的小舞台上精彩演绎。共同的信念，共同的追求，将海南干部群众凝聚成为一支善于攻坚克难的铁军，让“博鳌时间”美丽隽永。

热情小镇留住世界目光

2012年博鳌亚洲论坛年会开幕渐近，翠竹掩映的博鳌小镇又热闹起来，处处洋溢着节日般的喜庆，独特的“博鳌图案”布满“天堂小镇”，小镇居民展露质朴的笑容。沿街各商家忙着装修店铺、培训员工，拿出最好的服务和最好的商品，服务来自世界各地的嘉宾。

“Welcome”、“Good morning”……在被指定为论坛年会媒体中心的博鳌9号文化馆，年轻的服务员在空闲时刻，轻声地练习着简单的英语口语。已经46岁的经理江军，手拿一个小本子，不停地抄抄写写，记录下刚学会的英语单词。

“论坛马上要开始了，大家都清楚博鳌亚洲论坛对海南的重要意义，现在每个服务员都精神抖擞，攒着一股劲，绝不能给海南丢人。”博鳌9号文化馆馆长肖宁动情地说。

为了给客人提供更专业的服务，半个月前，博鳌9号文化馆专门聘请礼仪老师进行培训，如何接待客人、如何端盘子、如何收杯子，20多位服务员认真地操练着。

青春热血服务论坛年会

海南师范大学最近刚刚结束博鳌亚洲论坛志愿者录取工作，近200名学生志愿者将分赴博鳌参加培训等前期准备。在接下来的时间里，他们将承担年会期间的礼宾、会务、接待、翻译等工作。

作为论坛志愿者输出单位之一，海南师范大学从春节过后就陆续接到不同部门招聘志愿者的电话。与此形成呼应的，是学生们高涨的志愿服务热情。

早在2003年，当张妍还是一名海南师范大学外语学院大四学生的时候，也曾参与过论坛年会的服务保障工作。“3天时间里，接待了五六拨国内外政要，对于一个在校学生来说，论坛年会服务保障工作非常紧张、非常辛苦。”

回想起当年的情景，张妍说，论坛为志愿者提供了很好的食宿条件，但大家忙得却基本上没有吃饭的时间，有一点空闲时间随便抓起来些食物就吃，每天睡觉时间只有2个小时左右。

海南师范大学每年服务论坛年会的志愿者，从最初的十几个、几十个，到现在有上百个，越来越多的青春力量加入了论坛年会的服务保障工作。

专业人士提供全面保障

去年，在琼海市挂职担任市委常委的戴贞被抽调回原来所在的单位——海南省外事侨务办，参加博鳌论坛年会的服务保障工作。如今，已经正式担任琼海市副市长的她，今年将首次加入论坛东道主——琼海市的服务保障工作人员队伍。

从学习国际会议文件如何起草，会议形式及相关服务保障工作如何落实，到利用出访时间邀请各国政要、前政要及其他嘉宾参会……许多参与年会服务保障的工作人员，和戴贞一样，就这样在一路摸索中不断学习、不断提高服务保障的水平。

2003年7月，在陪同省领导在香港参加一个国际会议时，戴贞和同行领导借机向香港方办会人员取经。无意中发现，对方用的一个会务管理软件系统非常管用。戴贞把其中关键模式手抄了一份，返琼后迅速找到软件公司加以改进。2003年11月，由此产生的博鳌亚洲论坛年会会务管理软件系统正式启用，收效明显。

戴贞说，直到今天，这套软件依然是论坛服务保障工作最重要的支撑之一。

光荣和骄傲属于海南

2003年，在第二届论坛年会上，海南打了个漂亮的翻身仗，井然有序的服务，丝丝入扣的保障，让海南重新赢得了荣誉，改变了第一届年会留给嘉宾不甚良好的印象。

“在年会开幕前夕，每天12点上床睡觉都是很幸福的事，经常2、3点才能睡，4、5点钟因为太紧张在梦中常常被惊醒，到了早上8点还要准时地出现在办公室。”戴贞说，加班没有加班费，每个工作人员却是那么自觉、自发地工作着。“为了博鳌，许多同志夜以继日，我只是其中普通一员。”

海南省外事侨务办主任吴士存笑言自己患上了“论坛恐惧症”，每到论坛召开期间的前后一周时间里，只能靠吃安眠药才能勉强合眼。

近十年过去，他依然记得很多人在庆功会上流下了两行热泪。“那是欣慰的泪水，我们无数人，通过近一年的努力，为海南重新赢得荣誉。正是这种发自内心的荣誉感，支撑着幕后工作人员夜以继日地工作。

在论坛年会期间，服务保障的每个人都代表一个海南的形象，每个人都要有良好的精神面貌。每个人都是一颗螺丝钉，在自己的岗位上，要做到最好。每个人都是一名战士，在这刻打起仗来，只能赢不许输。

“博鳌时间”的光荣和骄傲属于海南，在这方热土上的人们共享它带来的无上荣耀。