乘势

◀四月博鳌，风纯水阔
熟悉的『万泉河水清又清』旋律
又将在这里响起

作为论坛东道地政府
多年来
我省与博鳌亚洲论坛秘书处
通力配合

举全省之力为论坛年会
提供优质高效的服务保障
所有与会外国政要
嘉宾、代表和记者
均被纳入服务保障的范畴

服务保障好
参会规模如此之大的
博鳌亚洲论坛
对海南全省上下的动员组织
能力、统筹协调能力、动态管
控能力、服务保障经验
均是极大的考验

迎难而上，彰显担当精神
二十年来，海南举全省之力
为论坛提供优质服务
和有力保障

『海南省为博鳌亚洲论坛
健康发展默默奉献
将论坛工作作为
全省工作的头等大事来抓
每年春天海南全省动员全力
服务保障博鳌亚洲论坛年会
给历届参会中外嘉宾留下了深刻
的美好印象。』
博鳌亚洲论坛理事长、联合国第八
任秘书长潘基文曾如是评价

20年来，我省举全省之力为博鳌亚洲论坛年会提供优质高效的服务保障——

护航盛会添光彩

■ 本报记者 周晓梦

博鳌亚洲论坛二〇一九年年会期间，海南举办『美丽乡村会客厅』系列外事引资活动，让『田园风』遇上『国际范儿』。 本报记者 陈元才 摄

博鳌磨练 千方百计把服务保障工作做好

海风吹拂博鳌，勾起往昔回忆。

论坛年会服务保障体系的建立，是一个不断改进的过程。“现在回想起来，论坛创建初期尤其坎坷。”省服务与利用博鳌亚洲论坛年会联席会议工作机制领导小组办公室、省外事办公室主任王胜至今仍对2002年首届论坛年会的服务保障工作印象深刻。

论坛成立之初即吸引了各方高度关注，外国政要、国内外企业家以及中外媒体参会意愿踊跃。但当时，论坛秘书处和我省有关方面在服务保障方面均缺乏足够的经验，对举办如此大规模、高层次会议的困难估计严重不足。

例如，当时的论坛会址落成不久，接待能力有限。根据最初的设计，最大接待能力只有800人至1000人，但实际上论坛参会人员达3000余人。导致很多与会代表只能住到琼海市区甚至海口市。

“犹记得论坛开幕当天，住在海口的代表们早上6点就得乘坐大巴车往博鳌赶。”王胜坦言，他和同事们对此心有愧疚。

论坛首届年会的“尴尬”，也促使我省不断加强服务保障国际会议基础设施建设和体制机制创新。借助服务保障前几届论坛年会的摸索和实践，我省全面总结了经验得失，并在2005年由省委办公厅和省政府办公厅联合印发《博鳌亚洲论坛年会海南省服务保障工作方案》，首次创建了“博鳌亚洲论坛服务保障工作长效机制”，为之后论坛年会的服务保障工作搭建了“四梁八柱”，完善了制度设计。

此外，我省还在实践中创建了“战时动员机制”“临时授权机制”和“责任追究机制”等工作制度，破除有关厅局的处室界限，打破工作人员级别高低，实现了岗位负责制，做到责权统一。

2014年，我省对论坛服务保障长效机制再一次进行了大幅度的改革和集成创新，成立了“海南省服务与利用论坛联席会议工作机制”，由原来的单纯服务转变为服务与利用并重“双轮驱动”的新制度安排。

这一新机制对服务保障的规模进行“扩容”，其下设服务论坛组和利用论坛组两大工作组，涉及省内主要责任单位35家。服务论坛组由省外事部门牵头，从接待服务、安全保卫、公共卫生、环境整治、新闻宣传、安全生产、食品安全等多个方面全力保障年会。

20年来，从经验不足到高效有序，从一项项有效措施到成熟机制，这背后不仅见证了“博鳌磨练”带来的不断突破，更展现了多年服务盛会的“海南担当”。

博鳌标准 服务保障要精益求精做细做透

“很顺！”

每当听到参会嘉宾肯定的话语时，祝春枝都会由衷感到高兴和自豪。作为海口美兰国际机场航务与运行管理部副总经理，祝春枝已参与论坛年会机场服务保障工作多年。每年伴随着“博鳌时间”开启，他和同事们也会迎来最繁忙的时候：确定嘉宾名单和航班信息、做好机位排布、细致部署安保工作、提供精细化和个性化服务……一点一滴的细节，往往十分见功力。

祝春枝还记得，2001年博鳌亚洲论坛成立之初，他和团队成员由于经验不足，专程去上海等地取经学习，组织编写了几百页厚的《博鳌亚洲论坛服务保障指南》。20年来，经验不断积累，如今他们对整个服务保障流程越来越熟练，精益求精的要求也深深刻在每一处细节之中。

让每一位参会者都能享受到“博鳌标准”服务，是理念，更是行动。

以论坛2019年年会为例，我省除了对论坛举办涉及的酒店、环境等方面进行了硬件升级之外，还从各大高校及合作单位招募了共计1066名志愿者，加入礼仪接待、贴身管家、国宾班等岗位，给嘉宾带来细致良好的体验。

在这一年的年会中，我省还创新外事招商引资模式，打造“美丽乡村会客厅”，以细致服务搭配乡村田园风光，为参会嘉宾带来一番留恋难忘的参会记忆。“下次再到海南访问，我还会来这里走一走，看一看。”2019年3月28日，结束在博鳌沙美村的考察时，时任老挝总理通伦有些依依不舍。

媒体记者感受同样深刻。在论坛年会现场，功能齐备的新闻中心、面积达330平方米的公共演播厅、超高速的网络服务、人性化的后勤保障、不间断供应的茶点、媒体专用的接驳车等一应俱全。“我已连续参加了多届论坛年会，每一届的服务都超过往届，细节和设施考虑得很周到。”提及论坛年会的报道体验，香港凤凰卫视记者周聪慧说道。

海南在服务保障论坛过程中边学习边实践，通过制度集成创新，打造与国际通行规则相衔接的制度安排和服务保障环境，并深入探索论坛与海南同进步共发展的规划和愿景，为海南与论坛共成长、同发展献计献策。

“20年服务和利用论坛给了我们许多启示，其中最主要的是，优质服务就是良好的营商环境，论坛服务保障的好坏直接关系海南营商环境的好坏，服务保障论坛机制的创新改革本身就是海南营商环境创新改革的一个缩影。”王胜表示。

博鳌精神 推动服务保障各项改革创新砥砺前行

论坛年会举办期间，如果将博鳌小镇比作面向世界的“大剧院”，那么占地约178万平方米的东屿岛，就是“中心舞台”。

“针对论坛年会主场外交的服务保障特点，我们从硬件、细节等层面进行精心改造和提升，为博鳌亚洲论坛服务保障奠定了良好基础。”中远海运博鳌有限公司东屿岛旅游度假区运营管理中心副总经理侯程恺介绍说。

这片滨海的舞台，从不乏“磁场”魅力。论坛2008年年会尤为特殊，“那一年，我们开创性地实现了博鳌、三亚两地办会，并首次把国事活动引入三亚，与论坛年会衔接举办，反响空前热烈，成为中国外交史上首脑外交和公共外交有机结合的经典案例。”王胜指出。

2008年的经验，也为博鳌亚洲论坛2011年年会与金砖国家领导人第三次会晤在博鳌和三亚衔接举行打下了基础。论坛2011年年会结束后，得到了国家外交部的赞誉：“海南的服务保障工作做得很出色，展现了三亚精神、博鳌精神，完美体现了中国精神、中国水平。”

圆满完成每届博鳌亚洲论坛年会服务保障工作，是我省砥砺前行，改革集成创新的结果。迄今为止，服务保障好国际会议的各项改革创新依然在路上，只有进行时没有完成时。

2020年，面对全球新冠肺炎疫情的爆发和肆虐，海南更是加快了改革创新的步伐，在机制建设上，在做好服务与利用论坛的同时，结合新冠疫情防控，进一步完善统筹论坛服务保障与疫情防控工作的制度设计，配合做好论坛线上线下的复工复产工作。

根据新冠疫情全球发展态势，我省学习借鉴北京服贸会、上海进博会的疫情防控经验，在2021年论坛年会服务保障组下设疫情防疫防控小组，以应对当前国际会议线下疫情带来的巨大挑战，并及时完善疫情防控应急预案，稳妥扎实地做好2021年论坛年会服务保障和利用工作。

未来，海南将进一步呵护好、服务好、保障好、利用好博鳌亚洲论坛，继续与论坛秘书处一道，共同建设好博鳌亚洲论坛，精心打造联通亚洲和世界的政商对话平台。 （本报博鳌4月19日电）

论坛·声音

美丽乡村志愿讲解员袁兰：
希望更多人了解博鳌魅力

■ 本报记者 周晓梦

在博鳌亚洲论坛年会中，志愿者的身影随处可见。答疑解惑、礼仪接待、会场服务、讲解导览……志愿者热情的服务，为论坛增添了独特风采。

来自北京体育大学的袁兰，即是活跃在年会会场内外的众多志愿者之一，她主要负责美丽乡村志愿讲解员工作。“去年12月，我开始参与志愿服务轮训，培训内容包括熟悉掌握讲解底稿、基础理论知识、礼貌礼仪等，为正式讲解打好基础。”袁兰说，此外，他们还需要经过多轮的实地训练，确保每个动作都做到熟练、标准。

袁兰负责讲解的博鳌留客村，是著名的华侨村。沿着蜿蜒村道走入村庄，绕过参天古树，便可以看到有“海南侨乡第一宅”之誉的蔡家宅。宅子青砖垒叠、彩绘斑驳，见证了琼岛居民曾经下南洋打拼的故事，如今摇身变成论坛“美丽乡村会客厅”，成为参会嘉宾代表的独特参观地。

“作为一名海南人，我为家乡的这些故事感到自豪和骄傲。”在袁兰看来，参加此次志愿者活动是一次宝贵的经历，她希望通过自己的讲解，能让更多人了解到留客村的魅力、博鳌的魅力。

（本报博鳌4月19日电）

博鳌亚洲论坛大酒店工作人员刘镇：
以最佳状态做好服务保障

■ 本报记者 周晓梦

“博鳌亚洲论坛2021年年会召开在即，许多家新闻媒体联系我们，采访热情很高。”连日来，博鳌亚洲论坛大酒店党群工作部带头人刘镇忙得连轴转，电话一个接着一个。

刘镇目前负责新闻宣传对接工作，主要为各方媒体记者在东屿岛上具体采访行程提供服务保障。他说，大家关注的话题集中在公司对论坛的服务保障举措、酒店硬件的提质改造等内容上。

作为博鳌亚洲论坛年会核心服务单位，博鳌亚洲论坛大酒店参与了历届年会的酒店接待服务工作。年会现场所在的东屿岛，聚焦了无数目光。

刘镇说，自己是第一次参加论坛年会，心中充满期待，他希望自己能以最佳的状态，在岗位上为论坛年会服务保障工作贡献力量。

（本报博鳌4月19日电）