



蔡红龄(右)为新入职员工开展论坛接待工作针对性培训。王子豪 摄

身着带着黎锦纹样的红色工作服,在机场停机坪迎接送别来琼参加博鳌亚洲论坛年会的嘉宾,这份特殊的工作,琼海博鳌国际机场(以下简称博鳌机场)的贵宾服务员蔡红龄已经做了十年。

十年间,她亲历了小镇与世界的深度交融,从一位紧张忐忑的职场新人,成长为遇事冷静、办事高效的“国门服务者”。

时针拨回2016年的春天,那是蔡红龄“博鳌记忆”的起点。那一年,博鳌机场刚刚通航,第一次迎来搭载着博鳌亚洲论坛年会嘉宾的国际航班。作为服务保障团队的一员,蔡红龄早早站在停机坪一侧。当飞机冲破云层,伴随着巨大的轰鸣声稳稳降落,她屏住呼吸、全神贯注。

“当时有点紧张,因为这是机场首次承担如此重大的国际航班保障任务,每一个接机流程、每一个引导手势,都容不得半点马虎。”回忆起当时的场景,蔡红龄记忆犹新。

十年来,随着博鳌亚洲论坛“朋友圈”扩大,机场接待的外宾数量逐年增加。不同国家和地区有不同的礼仪、问候方式和饮食禁忌,蔡红龄将相关注意事项记在笔记本上,反复阅读,力求做到烂熟于心,并逐渐摸索出一套灵活变通的接待心得。“我的经验是,细节上的尊重,往往比语言更能传递善意和热忱。”蔡红龄说。

蔡红龄至今难忘一位外宾焦急求助的眼神。“当时,这位外宾因语言不通,情绪非常紧

张,只能用慌乱的手势反复比画,说一些简单的单词。”蔡红龄看到后,立刻上前安抚,一边用英语与其沟通,一边迅速联系多语种同事协助翻译。

弄清原委后,蔡红龄惊出一身冷汗:外宾遗失了一份非常重要的会议文件。她立刻启动应急响应预案,带领团队快速检查外宾途经的区域。从贵宾室到通道,再到休息区,大家逐一查找,同时联系现场调度和对方联络人协同配合,不放过任何一个死角。经多方努力,最终顺利找回了文件。“接过文件那一刻,外宾连连鞠躬致谢,不停称赞我们的服务专业、高效。”蔡红龄说,此事让她真切感受到了这份工作的价值。

十年来,蔡红龄在执行一次次迎送任务中,养成了“死磕”细节的工作习惯。她深知,自己的每一个手势、每一句提醒,代表的都是“国门”形象。

有一次,蔡红龄按照标准流程为一位外宾提供了引导协助,顺利帮他解决了行程衔接上的问题。临别时,这位外宾特意停下脚步,看着她,用有些生硬的中文一字一顿地说:“你,非常好!谢谢!”

“简单的一句话,却让我感到很温暖,用心服务,真的能被看见、被记住。”蔡红龄感慨道,这种跨越国界和语言的认可,比任何表彰都有分量。

“希望每一个春天,我都能站在这里,用饱满的热情迎接每一位远道而来的客人,在博鳌小镇见证更多跨越山海的相遇。”谈到未来,蔡红龄目光笃定。固

我的博物馆



吴志斌收藏的博鳌亚洲论坛年会工作证和荣誉证书。

博鳌亚洲论坛2026年年会即将启幕。对志愿者吴志斌来说,今年是他参与论坛年会交通服务保障工作的第11个年头。

从2015年起,吴志斌跟随海南海汽运输集团股份有限公司旅游客运分公司的车队参加博鳌亚洲论坛年会交通服务保障工作。2017年至2019年,他加入省委外办博鳌亚洲论坛交通组,并成为外场组和穿梭巴士组的小组长,负责年会前所有交通组学生志愿者及驾驶员的岗前培训工作、穿梭巴士的线路设计及车辆安排、车辆安全隐患排查和车容车貌检查、大型集散活动服务保障、年会期间交通应急处置工作等。

刚加入交通组时,他就接到了一个看似不可能完成的任务——穿梭巴士从起点到终点之间各站的到站时间,误差必须控制在—分钟以内。“乘坐巴士的是与会嘉宾和各国媒体记者,这一分钟关乎博鳌亚洲论坛的形象,也是我们的服务承诺。”

有一次,为了测算从亚洲湾大酒店到国际会议中心的精确用时,吴志斌和团队成员在同一条线路上往返了整整8趟。烈日下,他拿着秒表坐在车上,记录各个站之间的用时,计算每个弯道的用时。经过多次演练,他们编排出了精确到分钟的穿梭巴士时刻表,确保每一个班次都能准时到达。

对他来说,开幕式前夜的工作也颇具挑战性。他必须在早上5点发车前确保所有酒店通道畅通,以保证与会嘉宾和媒体工作人员能在交通管制前抵达会场。“我和同事通宵巡查各酒店通道,从凌晨到破晓,每两三个小时就要巡查一次。”他说。

2018年年会开幕式前夜,凌晨3点左右,吴志斌在巡查时发现夜间执行任务回来的车辆违规停放在一家酒店的通道上,将严重影响大型集散车辆的通行。他和同事紧急联系用车单位和驾驶员,并协调酒店的备用线路,和交警应急处置,最终把那辆车挪走了。

当早上5点的班车准

时发出,他看着车辆平稳驶过,心中的成就感油然而生。

“服务保障工作,培养了我耐心细致、精益求精的性格,锤炼了我的品行,推动了我的事业发展。”吴志斌坦言。如今,他已从一名负责车辆调度的普通工作人员,成长为公司经营管理部副总经理、博鳌亚洲论坛年会交通服务保障组副组长。

“从当年的燃油车,到现在穿梭巴士中新能源车辆的占比逐年提升,从简单的车辆调度到智能化的交通管理系统,这些变化不仅是技术的迭代,更是理念的跃升。”站在博鳌零碳示范区的零碳运行管理中心,吴志斌看着实时监测到的能源数据,深刻感受到“绿色”已是博鳌亚洲论坛最鲜明的底色之一。

这些年,他一次又一次来到博鳌,亲眼见证了博鳌小镇的变化,“游客越来越多,服务设施越来越完善,既有颜值,又有国际影响力。”

“服务保障工作虽然辛苦,但换个角度看,论坛也给予我精神滋养和事业发展的机遇。”吴志斌说,从数字经济到绿色转型,博鳌亚洲论坛年会的议题始终紧扣时代脉搏,他通过阅读了解年会相关信息,视野变得更开阔了。

十年博鳌路,一生博鳌情。吴志斌表示,下一个十年,他将继续以负责的态度、饱满的热情、自信的风貌、周到的服务,做好博鳌亚洲论坛年会交通服务保障工作。“同时,把在论坛年会上积累的国际服务标准、应急管理经验,运用到海南自贸港交通体系建设中,让海汽集团‘让世界更亲近’的品牌理念更具象化。”固

博鳌亚洲论坛年会交通服务保障组副组长吴志斌:持表测时,往返八趟

海南日报全媒体记者 张文君

琼海博鳌国际机场贵宾服务员蔡红龄:微笑迎宾,坚守十年

海南日报全媒体记者 王子豪



琼海博鳌国际机场为嘉宾准备的香薰礼盒。



吴志斌在博鳌亚洲论坛年会现场。本版图片除署名外均由受访者提供

我的博物馆

