

我与博鳌亚洲论坛

目 录

序.....	吴士存(1)
--------	--------

海南省外事侨务办公室博鳌亚洲论坛

2004年年会接待服务工作情况总结.....	(3)
------------------------	-----

接待工作

1. 参加博鳌亚洲论坛2004年年会接待服务工作心得体会	王 胜 (16)
2. 博鳌亚洲论坛2004年年会哈萨克斯坦团接待工作体会	陈康乐 (19)
3. 博鳌亚洲论坛2004年年会工作心得体会	陈健娇 (22)
4. 澳门特首团接待工作的实践与思考	林海宁 (25)
5. 接待香港特首团的一点体会	韩晶磊 (28)
6. 接待韩国贸易部长团的体会与建议	秦存平 (30)
7. 接待服务工作中亟待解决的问题及建议	黄 昕 (32)
8. 博鳌亚洲论坛2004年年会接待工作小结	陈少强 (34)
9. 中国政府代表团接待服务工作总结	李少敏 (38)
10. 实行博鳌亚洲论坛年会组织工作的“三固定”	朱华友 (41)
11. 从论坛年会接待的分组所想到的	钟天祥 (43)
12. 参加博鳌亚洲论坛年会接待工作体会	陶乔萍 (47)
13. 用信心和汗水做好博鳌亚洲论坛年会接待工作	王胜贤 (50)
14. 乡团联谊大会和博鳌亚洲论坛 2004年年会接待工作体会	苏才放 (53)

15. 乡团联谊大会和论坛年会工作的比较与分析	奚劲松 (55)
16. 博鳌亚洲论坛年会服务随感	覃业栋 (60)
17. 接待外国大企业首脑的做法与体会	黄梓娅 (63)
18. 联络员工作心得	王向勤 (66)
19. 论坛年会工作体会	凌运芹 (68)
20. 接待国内参会企业的体会与思考	韩 佳 (69)
21. 接待中的酸甜苦辣	王 玫 (73)
22. 年会日记	孔 慧 (75)
23. 参加博鳌亚洲论坛2004年年会接待工作感想	金 石 (78)
24. 论坛年会个人工作总结	谢泽雁 (80)
25. 要客接待工作体会	邢 艺 (83)
26. 参加博鳌亚洲论坛2004年年会有感	任丽华 (85)
27. 拉莫斯接待工作始末	吴翠玲 (87)
28. 在磨炼中成长	李剑菲 (89)
29. 博鳌, 放飞梦想的天堂小镇	李 薇 (91)
30. 论坛年会接待心得体会	唐国梁 (94)
31. 关于改进机场接待的探索	文 强 (96)
32. 机场工作中存在的问题及解决方案	王 磊 (100)
33. 博鳌亚洲论坛2004年年会车辆调度与管理工作总结	沙建华 (101)
34. 对机场车辆调度工作的几点认识	符 存 (106)
35. 论坛年会接待工作感想	王 强 (108)
36. 精心驾驶 服务论坛	陈能良 (110)
37. 为论坛年会开车是我的光荣任务	黄祖祥 (112)

后勤保障工作

- 38. 博鳌亚洲论坛年会后勤保障工作的体会及思考 文人光 (113)
- 39. 为年会成功提供有效的后勤保障 史张华 (116)
- 40. 后勤保障无小事 服务年会保顺利 吴开进 (119)
- 41. 博鳌亚洲论坛2004年年会后勤服务工作体会与建议 裴 彦 (121)
- 42. 办好博鳌亚洲论坛年会的几点思考 陈永楠 (122)
- 43. 后勤保障工作的一点体会 邓国夫 (125)
- 44. 责任感是战胜困难的一把利剑 冯业熙 蔡林英 (126)
- 45. 做好论坛年会后勤工作的几点体会 许光森 (127)
- 46. 为前线工作提供强有力的后勤支持 甘振义 (128)
- 47. 参加博鳌亚洲论坛2004年年会后勤保障工作的体会 陈致斌 (130)
- 48. 参加博鳌亚洲论坛2004年年会服务工作的心得体会 陈泰莲 (132)
- 49. 全力以赴做好年会后勤服务工作 傅春叶 (134)
- 50. 在平凡的岗位上建功立业 王玉萍 (136)
- 51. 参加博鳌亚洲论坛2004年年会的工作体会 陈 妹 (138)
- 52. 年会后勤服务工作日誌 黄月团 (140)

综合协调工作

- 53. 关于博鳌亚洲论坛年会
办会体制的思考和他议 周 平 戴 贞 (141)
- 54. 参加博鳌亚洲论坛年会的一些简单体会 苏 燕 (156)
- 55. 关于论坛年会的一点心得体会 钟 辛 (158)
- 56. 论坛年会成功与执行文化精髓 伍世琛 (161)

57. “两会”工作体会	郑 平 (166)
58. 关于“两会”之个人工作小结	陈 红 (168)
59. 博鳌亚洲论坛2004年年会随笔	周 平(小) (170)
60. 信息传递的体会	王明经 (174)
61. 礼宾工作心得	康拜英 (176)
62. 论坛年会中大型活动的策划与实施	梁景建 韩丽清 (179)
63. 博鳌亚洲论坛年会接待服务保障工作若干问题的思考 ...	黄秀香 (185)
64. 参与论坛年会新闻宣传工作的几点体会	陈颖锋 (189)
65. 青春在这里闪光	韩志立 (193)
66. 参加“两会”的心得体会	刘 颖 (195)
67. 选择海南	陈洪熹 (196)
68. 实习体会	王 桢 (199)
69. 海南实习有感	张歆悦 (202)
70. 参加博鳌亚洲论坛2004年年会的体会	张学俊 (205)
71. 年会制证工作的实践与体会	李 丽 (208)

序

博鳌亚洲论坛2004年年会于4月23-25日在我省博鳌成功召开。中共中央总书记、国家主席胡锦涛出席年会并在开幕式上发表了题为“中国的发展、亚洲的机遇”的主旨演讲。在有关各方的共同努力下，年会取得了巨大的成功。本届年会规格高，规模大，服务保障任务十分繁重。在巨大的工作压力面前，我省全体年会工作人员奋力拼搏，团结协作，克服了各种难以想象的困难，为年会的顺利召开提供了优质的服务。我省的服务保障工作赢得与会代表和舆论媒体的广泛赞誉。

海南省外事侨务办公室的全体工作人员作为年会服务工作的主要力量，充分发挥了主人翁的带头作用，活跃于年会服务工作的各个岗位，出色地完成了省委、省政府交给的各项任务，为年会的成功召开做出了突出的贡献。卫留成省长在我办呈报的《博鳌亚洲论坛2004年年会接待服务工作情况总结》上批示：“博鳌论坛年会越办越好，我省外办和有关单位功不可没，应予表扬。要继续总结经验，争取把以后的年会办得更顺、更好”。这是对我们工作的肯定，更是一种鞭策。

年会后，根据办党组的提议，省外侨办在全办范围内开展了撰写“个人年会服务工作心得体会”活动，旨在总结经验，发扬成绩，把今后的年会服务工作做得更好。活动得到全办同志的热烈响应和积极支持。在很短的时间里，收到个人心得体会70余篇。这些体会不论长短，均有感而发，从各个不同的角度记载了年会走向成功的轨迹，记录了每位同志为年会服务所洒下的汗水甚至泪水，同时也

披露了成功背后一些鲜为人知的感人故事。更为难能可贵的是，在这些体会中，大家没有简单地陶醉于成功的喜悦之中，而是不忘及时总结经验，找差距，提建议，献言献策，积极探讨如何把今后的论坛年会服务保障工作做得更好。“梅花香自苦寒来，宝剑锋从磨砺出。”从这些体会中，我们看到了闪耀在省外侨办同志身上的一种宝贵的工作素质，即严谨的工作态度、强烈的工作责任感、忘我的工作热情和崇高的集体主义精神。正是基于这样一种素质，才使我们这支队伍不断从成功走向成功，从胜利走向胜利。

我们把大家的心得体会编印成册，既是为了分享成功的喜悦，交流工作的经验，更是为了在一个新的起点上，向新的高度和目标发起冲刺。在此，我谨代表省外侨办党组，对我办全体同志在年会服务工作中所表现的敬业精神和团队精神表示深深的敬意和感谢！同时，我们相信，只要继续保持和发扬这种精神，我们这支队伍在工作中将无往而不胜。

是为序。

海南省外事侨务办公室主任

吴士存

2004年6月

海南省外事侨务办公室 博鳌亚洲论坛2004年年会 接待服务工作情况总结

经国务院批准，博鳌亚洲论坛2004年年会于4月24-25日在我省博鳌举行。中共中央总书记、国家主席胡锦涛出席了年会，并发表了题为“中国的发展、亚洲的机遇”的主旨演讲。在有关各方的共同努力下，本届年会取得了圆满成功，我省的年会服务保障工作受到与会代表和舆论媒体的广泛赞誉。在本届年会的服务工作中，我办主要承担两项工作任务：一是作为海南省论坛年会服务保障领导小组的办事机构，负责全省服务保障工作的统一组织和实施；二是作为全省筹备工作七大工作组之一的接待组，负责年会期间与会代表的接待，以及相应的礼宾安排、人力资源和车辆筹集和年会工作人员后勤安排。在省委、省政府的正确领导下，在省内各有关部门的密切配合下，我办全体工作人员顽强拼搏，出色地完成了年会各项工作任务，为年会的成功召开作出了应有的贡献。现将有关工作情况总结如下：

一、年会的基本情况

今年的论坛年会有以下几个主要特点：

（一）规模大，接待任务十分繁重。年会原定与会人员规模为1100人（含记者及随行人员），但由于在筹备工作后期年会规格升高等原因，与会人员远远突破预定规模。我省实际接待的与会正式

代表和北京各类工作人员最终达到1500余人。其中，外国政府团222人，中国政府团32人，论坛理事会和咨询委员会50人，演讲人和特邀嘉宾113人，企业家359人，记者422人。北京方面上会的工作人员达250余人，其中论坛秘书处34人，外交部、国新办等国家部委50余人，赞助商代表53人，会员助手21人，会议公司61人，改革开放论坛工作人员22人。

（二）层次高，安保、医疗卫生和安全生产等安全保障工作压力巨大。论坛年会继续得到亚洲各国领导人的积极支持，除我国领导人胡锦涛主席出席年会外，出席今年年会的外国现政要有捷克总统克劳斯、柬埔寨首相云升、巴基斯坦总理贾迈利，以及日本、韩国、新加坡、印度、哈萨克斯坦、澳大利亚、新西兰等国的9名部长。出席年会的外国前政要有：美国前总统布什、马来西亚前总理马哈蒂尔、墨西哥前总统塞迪略、菲律宾前总统拉莫斯、澳大利亚前总理霍克、哈萨克斯坦前总理捷列先科、巴基斯坦前总统莱加里、马来西亚前副总理穆萨。我国香港特别行政区特首董建华、澳门特别行政区特首何厚铨也应邀与会。出席会议的，还有我国26名省部级官员（不含我省领导），以及日本索尼公司、德国宝马集团、韩国三星公司等一批重量级的中外企业领导人。

（三）年会内容丰富、形式多样，我省会务礼宾和后勤协助工作十分繁杂。今年的论坛年会主题为：“亚洲寻求共赢：一个向世界开放的亚洲”。在这一主议题下，年会安排了2次全体大会（分别以领导人演讲和以企业家演讲为主），3个论坛（贸易部长论坛、“中国和平崛起与经济全球化”论坛以及“IT产业标准的采用与推广”开放论坛），2个主题午餐会，2个圆桌会议（“能源：挑战与合作”和“亚洲文化交流与合作”），3个分会场会议（“亚洲IT产业和标准”、“供应链与亚洲制造”和“金融合作：迈向亚洲经济一体化的重要一步”），2场新闻发布会。此外，会议期间还以海

南省政府名义举办了3场活动，即23日晚的海南省政府欢迎晚宴，以及25日中午和晚上针对部分代表分别举行的两场海南省政府小型招待会。

（四）影响大。本届年会吸引了中外媒体的广泛关注。报名采访年会的中外媒体有119家，记者达422人，其中境外记者136人，国内记者286人。众多媒体对年会活动进行了实时、密集的报道，取得了很好的宣传效果。

（五）筹备工作时间短。本届年会距上次年会只相隔半年时间，很多重要年会活动在会前一个月甚至几天才最终确定，我省各部门可利用的有效筹备工作时间很短。此外，全省瞩目的第八届世界海南乡团联谊大会在此之前20几天刚刚结束，更为年会筹备工作增加了特殊的难度。

年会的上述几个特点，说明我省今年的年会服务保障工作任务十分艰巨，成功来之不易。

二、我办所做的主要工作

今年我办的论坛年会服务工作是在第八届世界海南乡团联谊大会刚刚结束，全员投入筹备工作只有二十几天的特殊背景下进行的，时间紧、任务重。面对这一特殊情况，省外办党组沉着冷静、知难而上，在全办动员的基础上，及时提出处理好两个大会筹备工作的关系，力争同时在两个“战场”打赢两场“战役”的工作目标。一方面，在筹备乡团大会工作人手十分紧缺的情况下，始终储备一定的人力专职从事论坛年会筹备工作；另一方面，在乡团大会结束后，取消所有假期，迅速全员投入年会各项筹备工作。在借鉴论坛2003年年会成功经验的基础上，继续将接待、礼宾、后勤等三大工作项目合在接待大组之内，内设综合协调、接待和后勤保障组，加强接

待工作的统一领导和对省内其他工作组的工作指导和业务衔接。在此基础上，成立年会接待工作总指挥部，在全办乃至全省范围内根据接待大组工作任务进行人员配置，同时宣布进入“战时”指挥体制。在省论坛服务保障领导小组的直接领导下，在办党组成员身先士卒精神的带动下，我办全体干部职工以大局为重，发扬连续作战的精神，克服重重困难，出色地完成了年会各项服务工作任务。

（一）综合协调工作。作为省服务保障领导小组办公室的日常办公机构和省内年会筹备工作的具体协调部门，省外事侨务办在筹备工作过程中及年会举办期间始终牢牢把握对全局有影响的工作项目的掌控，贯彻了统一领导、分工负责、协调配合的原则，使全省筹备工作始终处于省论坛服务保障领导小组的有效领导之下。这方面完成的主要工作有：

1、起草和制定了全省筹备工作总体方案以及接待组内部工作组织及人员分工方案。两个重要方案的拟定，为全省筹备工作在分工明确又密切配合的有序状态中迅速展开奠定了基础。与外交部和论坛秘书处保持了良好的沟通和协作关系，起草了《海南省与论坛秘书处年会筹备工作分工和费用合作协议》，为省内服务保障筹备工作的启动营造了良好的外部环境。

2、组建了省筹备工作联合办公室，有效实施了筹备工作的统一指挥和协调配合。通过对各组派驻的联络员的有效管理，使各组工作方案始终与总体方案保持吻合。起草、审核、转发了多项重要工作文件，有效行使了筹备工作信息上传下达职能。作为联合办的延续，建立了年会现场联合指挥部和设在各接待酒店的服务中心，有效避免了筹备工作盲目指挥和多头指挥现象，保证了年会各场活动的井然有序。组织编印了内容全面、印制精美的年会工作人员手册，为各级各部门工作人员在年会期间开展工作提供了准确的工作指南。

3、成功地组建了年会服务人力资源队伍，构建了年会服务工作立体的人力资源网。根据立足本省、面向全国的原则，本届年会接待工作共抽调和征集工作人员600余人（不含我办人员），其中省内各单位106人，外省市外办10人，学生志愿者303人，国家部委及中央单位30多人，司机170余人；审定、制作各类上会工作人员(不含安全保卫人员)证件1629张，临时证件32张。抽调人员经过严格的审查和培训，均较好地胜任了工作。

4、成功地组织了多场年会服务工作综合演练。4月17日，举行了以检测年会接待工作环节为主的全省大型合成演练；4月19日，举行了以领导人活动为主的礼宾工作专项演练。此外，各工作组还以小组为单位，多次前往博鳌踩点或进行单项演练，不断熟悉工作环境和工作流程。通过上述演练，不断发现问题并加以改进，为年会的成功举办打下了坚实的基础。

5、高质量、创造性地完成了本届年会的礼宾工作。本届年会规格高，活动多，场面大，礼宾工作十分繁杂。胡锦涛主席在不到一天的时间内在不同的地点会见了11批外宾共100多次，出席了两场大型会议活动。我办配合外交部做好每场领导人活动的细节安排，每场领导人活动均井然有序。中外政要出席开幕式活动，要求每一分钟抵达一批，礼宾安排难度很大。我办与安保部门配合，确保了各领导人车队准确抵达。我省主办的800余人参加的省政府招待会，秩序井然。为充分利用年会机会为我省的经济发展和对外开放服务，我办在紧张的年会日程中，穿插安排省领导会见年会嘉宾活动7场次，宴请活动5场次，取得很好的效果。除领导人活动外，为保证年会各场活动顺利开展，引入“大礼宾”概念，积极协助论坛秘书处做好各场活动的现场控制，确保了每场活动万无一失。

（二）接待工作。尽管今年年会各方仍采取严格措施控制与会人员数量，但由于年会级别高，影响力大，出席人员仍超出预定规

模。年会原定出席人员规模为1100人，但实际出席人员达到1500左右（含部分北京随行人员和工作人员），远高于原定规模，这为我省的接待工作增加了相当的难度。此外，由于代表信息，尤其是外国政府代表团参会信息不及时，接待工作协调衔接层次多，外联时间紧，工作量非常大。大会总日程一改再改，住房方案、活动方案不断调整，变数多，盲点多，给接待工作带来巨大的压力。面对这一被动局面，我办一方面与论坛秘书处主动沟通，坚决控制人员规模，一方面引入去年年会接待工作的成功经验，从制定接待工作细化方案和各种应急预案入手，突出重点问题、重点环节，制订了一系列行之有效的接待措施，在极为复杂和困难的条件下，圆满完成了年会的接待任务，确保了年会的正常举行。主要做法是：

1、制订科学、超前的工作方案和工作预案，确保接待工作在任何情况下都有章可循，有据可依，加强了接待工作的计划性和应急能力。科学划分接待小组，在4个工作大组之下，又设近20个工作小组，使工作面覆盖所有代表，确保每位来宾在每一个环节都能得到热情周到的服务。

2、科学设计接待流程，确保重点环节顺畅。借鉴去年年会接待工作的成功经验，精心设计接待流程，确保重点接待环节忙而不乱。如熟练使用会务管理系统，实现会议外联信息与接待信息的同步接收，最大限度降低接待信息的误差；开辟专机贵宾、嘉宾及代表三个专用通道，建立电脑联网的机场接待中心、贵宾接待中心、培兰临时制证中心和设在各接待酒店的接待服务中心等工作站，确保代表抵离时的顺畅便捷；注意与接待酒店的对接，对入住、用餐等环节都事先检查、协调；及时将会议有关情况告知代表，使代表对每项活动心中有数；保持通讯畅通，每位接待人员（包括学生志愿者、司机）均发放手机，重要团组领队配对讲机，整个接待过程指挥有序、衔接流畅。

3、确保重点人物、重要活动。将政要团列为重中之重，投入业务骨干，精心制定接待计划；对国内部级以上与会代表（团组）和论坛秘书处指定的重要接待对象采取“人盯人”、“一对一”配备联络员的方式；普通代表根据国家和地区、团组规模等具体情况配备联络员，重要活动及时传达到接待对象。实践再次证明，联络员工作制度和“一对一”的对口接待模式在年会接待工作的组织中是十分有效的。

4、合理配置和安排上会接待人员，降低工作人员对活动现场的压力。严格控制上会工作人员人数，使接待人员总规模控制在历年最低水平。接待人员在开会期间均在联络员休息室待命，在工作人员食堂用餐，不挤占酒店和会场的场地资源。尽管我省今年各类上会工作人员多达千人以上，但各公共活动场所秩序井然，场面十分整洁。

5、加强培训，反复演练。年会的很多接待工作人员都属临时抽调、临时组合，很多同志甚至连博鳌都没去过。在十分有限的工作时间内，要使接待工作人员胜任工作，培训和演练至关重要。在短短的20几天内，全体接待工作人员进行了多次集中和分组培训，参加了多次单组及合成演练，不断加强对会议场地、路线和接待流程的磨合，大大提高了实战能力，确保了接待工作的顺利开展。

6、将车辆调度和管理作为接待工作的一部分，加强统一管理，提高专业化运作水平。在去年成功经验的基础上，将车辆调度管理工作放在接待组（而不是传统的后勤组），使车调工作与接待工作需求保持高度统一。引入社会专业力量，提高大规模车辆调度的工作水平。加强对参加接待工作的司乘人员的培训，特别强调交通安全的重要性。本届年会中，共调集和安排各类接待用车280余部，审批和发放各类非接待性上会工作用车证件260余张（不含安保用车）。由于调度计划科学完善、车辆运行路线设计合理、司乘

人员工作纪律规范，在极为复杂的交通条件下，确保了年会期间交通的安全、便捷、顺畅。整个会议期间，共接待来自35个国家和地区的与会嘉宾、各类随从人员和工作人员共1500余名，接待专、包机二十架次。接待工作安全有序、服务周到热情，受到与会代表一致赞扬。

（三）后勤保障工作。本次论坛年会后勤保障工作的特点是工作面大、任务繁重、各项筹备工作时间仓促、不确定因素多。我办负责年会后勤保障工作的全体同志克服种种不利因素，抓住工作重点，把握关键环节，主动协调、扎实工作，化被动为主动，实现了本届年会后勤保障工作的各项工作目标。

1、积极引入现代化会务管理技术和手段，提高后勤服务工作的科技含量。在去年成功开发和使用年会会务管理软件系统的基础上，今年继续与省公网公司合作，推出功能更先进、实用性更强的与会代表信息管理系统，有效提高了年会接待工作的效率。该系统内含信息中心、酒店服务、会议接待、住房安排、车辆管理、对外联络、制证管理和系统管理等8个子系统，实现了对会议代表信息、工作人员信息、车辆调度信息、会议活动信息的分类采集、集中管理、授权运用和实时查询。根据会务管理工作需要大量电脑的实际需求，后勤组积极与论坛秘书处和省电信公司合作，通过在省内租借和赞助的方式，先后在海口琼苑宾馆、博鳌索菲特国际会议中心、索菲特酒店、海口美兰机场和博鳌金海岸、蓝色海岸酒店等重点场所投入近128部电脑，建立了年会期间会务管理硬件系统和技术保障系统，有效地配合了年会筹备和服务工作。

2、落实年会接待用车。本届年会所需各类接待用车达280余部，要求车况好、档次高、品牌统一，征集难度非常大。尽管落实接待用车的责任在我省，但以商务赞助形式征集车辆的权利却在论坛秘书处，这种权利和责任的不统一，使每年年会车辆征集工作十分

被动，压力很大。为防止商业赞助用车计划落空，我办走访了省内多家租车单位，一一签订协议，落实年会用车备用方案。在论坛秘书处的努力下，本届年会最终落实赞助车辆123部（由宝马集团和华晨集团联合提供），其余160余部接待用车均在省内解决。在征集车辆全部到位后，我办工作人员以最快的速度，为全部接待用车办理了车辆交接、安检、制证、配备司机的工作，确保了会议用车按期到位。

3、切实做好年会工作人员的后勤服务工作。做好年会工作人员的后勤服务工作，是去年年会取得成功的一条十分宝贵的经验。做好年会工作人员的服务工作，不但有利于工作人员以充沛的精力投入工作，同时也有利于有限的会议场地资源不被工作人员挤用。由于今年年会级别高，我省各类上会工作人员虽经严格控制，总量仍达到1200余人。我办提出了确保每位工作人员“住宿有床位、餐饮有保障、交通有车乘、通讯有手段”的后勤工作目标。经过多次现场考察调研，在区内专为工作人员设立了6个住宿餐饮点、2个临时休息室。年会期间，共安排900多名驻会工作人员以及380余名安全保卫人员的住宿，前后安排了上述人员5天的饮食供应任务，提供就餐25600多人次。位于索菲特国际会议中心附近的原中远公司职工食堂是年会工作人员的主要用餐点，平均每天在这里用餐的人数达500多人，高峰期一次就餐人数多达690人。此外，为不能在用餐时间离开工作岗位的工作人员准备了充足的干粮和饮料，由各住宿点管理人员发放。在年会筹备期间，为演练人员和执行其他任务的工作人员提供餐饮2000多人次，安排工作人员用车300余车次，为抽调、借调工作人员配备手机124部。

4、进一步发挥南海会务公司的作用，完善年会商业运作机制。为降低我省办会成本，促进年会会务筹备工作走向市场化、专业化，我办积极与论坛秘书处沟通，签署了《海南南海会务公司与论坛秘