商旅资讯

韩亚航空被罚 仁川至旧金山航线停飞45天

本报讯 11月14日,韩国国土交通部公布了对韩国亚洲航空公司214航班空难事件的处罚决定,要求这家航空公司的仁川至美国旧金山航线停飞45天。

去年7月6日,韩亚航空214航班在旧金山机场降落时失事,致使3名中国女中学生遇难、180多人受伤。今年6月,美国国家运输安全委员会发布了空难调查结果,认为客机飞行员多次违规操作是事故发生的重要原因。

根据韩国国土交通部7人调查委员会作出的决定,韩亚航空可以自行选择自某一日期开始停飞45天。对这一处罚决定,航空公司可以在15天内提出异议。

韩国国土交通部分管航空安全的官员表示,政府最终作出停飞航线的决定,目的就是对所有航空公司发出明确警示,希望它们避免再次发生安全事故。

韩亚航空当天晚些时候发表声明,称将对停飞这一"太过严厉"的处罚决定提出异议,同时正考虑采取其他法律行动。 (新 华)

业界焦点

回望APEC

——国家会议中心接待2014APEC会议周(三)

■ 本报记者 静 安

成功接待2014APEC会议周,使国家会议中心再一次成功亮相国际。

国家会议中心服务人员以最好的状态接待四海宾朋。

11月12日,2014亚太经合组织(APEC)第二十二次领导人非正式会议完美落下帷幕,这标志着2014年北京APEC会议活动划上了圆满的句号。国家会议中心作为2014亚太经合组织(APEC)领导人会议周(以下简称APEC会议周)主力场馆完成了为期6天的接待任务,累计为210场规模不等的会议和活动提供了国际化专业会议服务。统计显示,APEC会议周共开餐165次,接待约9.1万人次用餐。

回望在2014APEC会议周的6天时间里,国家会议中心通过高速、高效、专业的服务总结出新的服务经验,从而增强了服务国际大型会议的实力。

主场外交的重要平台

11月5日至10日,APEC最后一次高官会、第26届部长级会议、工商领导人峰会、亚太经合组织领导人同工商咨询理事会代表对话会相继在国家会议中心举行。来自21个经济体、其他17个国家和地区的领导人和代表出席了2014APEC会议周。国家会议中心作为主场外交的重要平台,用专业的服务赢得与会领导人、代表及嘉宾的认可。

11月9日,国家主席习近平出席APEC工商领导人峰会并发表主旨演讲,首次系统阐述了新常态,并首次提出"亚太梦"。他表示"我们有责任为本地区人民创造和实现亚太梦想",引起各界热议。

11月10日,习近平再次出现在APEC领导人同工商咨询理事会代表对话会上,同工商界代表交流互动。APEC会议周期间,国家会议中心在成为中国向世界发声平台的同时,也成为其他经济体发声的重要平台。11月10日,美国总统奥巴马在APEC工商领导人峰会上发表《促进亚太繁荣:经济发展优先目标》主旨演讲,并发布了"中国学生赴美签证有效期将由目前的一年延长到5年,商务和旅游签证将延长到10年"等重要消息;俄罗斯总统普京也发表演讲,阐述了亚太对俄罗斯的重要意义,并在演讲后回答了参会代表的提问。

无疑,此次APEC会议周助推国家会议中心从国家级会展平台升级成为国际会展平台。

更高的服务水准

通过接待APEC会议周,国家会议中心不仅提升了品牌知名度,更在原有服务标准的基础上,构筑了一套更为完整、严谨的服务标准体系,为今后接待重要会议活动打下了坚实基础。

事实上,在接待每一个会议项目之前,国家会议中心都会做大量的准备,包括了解会议信息,根据客人预订要求设计出会议台型,并准备出包括相应数量的纸、笔在内的会议物资等。同时,会场布置也拥有一套严格的标准,如会议桌与桌接连时横竖须成一条直线且摆放整齐平稳,台型对边距会议室墙壁距离一致等。而在APEC会议周的接待中,这些标准仅是会议成功举办的基础,更多的标准都从亲身体验中获取。

11月8日晚,APEC工商领导人峰会会场已全部到位,但为了保证万无一失,北辰集团领导对每个会场进行巡视,并在工商领导人同工商咨询理事会代表对话会的会场模拟会谈场面,当发现两人都翘起腿时脚会踢到一起,国家会议中心迅速调整了沙发的位置,也从中获得了新的摆台标准。

为了营造清新舒适的会议环境,国家会议中心的会场温度始终保持在23.5摄氏度。在11月9日4小时的"抢翻台"任务中,国家会议中心服务人员提前规划,科学合理地制定了撤场、进场路线,使整个"抢翻台"忙而不乱,保证晚宴完美呈现。

亮相国际会展平台

截至2014年10月31日,国家会议中心共接待会议及活动3918个。其中,国际会议接待量达16%。而在APEC会议周期间,国家会议中心在提供国际专业化服务的同时,更融入了中国元素,展示了中国会展服务的水准与精彩创意。

在接待APEC会议周期间,中国元素在餐饮环节表现得尤为明显。本次餐饮总体呈现融五洲风味、展中国特色、秀北京文化三大特色,既有澳洲水果雪饼、新加坡香辣米粉、菲律宾烩鸡等五洲风味特色食物,也有担担面、小笼包、年糕等中国特色美食,还有宫廷小窝头、芸豆卷、驴打滚等北京小吃;而除菜品之外,摆台装饰也将中国元素和北京文化巧妙融合其中,国家会议中心厨师团队设计并制作了老北京四合院、兵马俑、传统民俗等14组不同风格的摆台装饰。在6天的会议周服务期间,这些装饰根据不同的餐饮主题出现在了各餐饮现场。

11月9日晚,各种中国元素集中亮相APEC工商领导人峰会晚宴。透过宴会大厅的陈设与布置,与会嘉宾可以体会到老北京家宴般的亲切与融洽。阔大的宴会厅四周、灰墙木格窗的布景,让人仿佛走进了老北京四合院;几位京剧人物装扮的司仪在门口迎宾,更是增添了浓浓的中国味。中国文化氛围的营造,令与会领导、嘉宾们欣喜不已。而国家会议中心专业化的服务水准,也借此再一次向世界展示。

中国会议服务水准可作国际样本

■ 周春雨

目前,2014年北京APEC会议已在全球的关注与赞誉声中圆满收官。无论是中国官方的工作效率还是此次会议场馆和会议期间的服务,都堪称完美。从官方层面来看,本次北京APEC会议通过了《北京纲领》和《亚太伙伴关系声明》两份文件,还有"亚太自贸区"、"国际反腐"这样共同关注的新话题。此外,作为主场外交的一部分,习近平在APEC会议期间与美、俄领导人会面,探讨双边关系的发展。从APEC系列会议服务保障层面来讲,工作圆满完成。

11月14日,也就是2014 APEC会议闭幕的第二天,北京召开2014 APEC会议服务保障工作总结大会,国家相关机关和北京市政府对此次会议服务给予了充分的肯定。

为确保会议顺利进行,根据保障目标,针对会场驻地、外围区、社会面三个保障层次,全面开展风险评估和安全隐患排查。对会议5个专项活动和28家驻地涉及的1571台特种设备逐台进行安全技术评价和检验检测。制定了"一活动一预案",明确了应急组织体系、响应流程、救援与处置措施、值守位置,开展了专项应急演练。对会场、驻地周边和"社会面"重点地区、重要部位特种设备生产、使用单位全覆盖执法严管,不间断安全检查,重点检查机场、火车站、游乐场、电影院、商场超市、公园、液化石油气瓶充装站以及氨制冷特种设备使用单位,共出动执法人员484人次,检查单位225家,检查设备1392台套,有效排查和处理了各类安全隐患。

笔者在2014 APEC会议周举办期间,对部分参会者进行了满意度的小范围调查。接受调查的参会者无一例外地强调,首先,中国国家主席习近平在2014年APEC工商领导人峰会上发表的《谋求持久发展 共筑亚太梦想》主旨演讲,尽现中国与亚太经合组织成员互联互通的大格局、大智慧,令人鼓舞。重要的是,可以在中国提出的"海上丝绸之路"战略中获得新的发展机遇,这是一份大礼。

其次,这次2014APEC会议周主会场国家会议中心的会场空间很大,尤其是茶歇区的环境很舒适,咖啡、茶等饮品供应也很充足,这是没有想到的。

再次,志愿者的素质非常高,所有需要通过语言沟通的问题都可以找现场志愿者帮助解决,这是令人心情非常愉快的事情。

最后,酒店到会场的交通非常方便。

在调查中,几乎所有人都表示,此次参加北京APEC会议的愉悦指数是历届最高的。APEC主办方的一位有关人员观看了11月9日工商领导人峰会午餐后国家会议中心翻台的视频后感叹说:"2000人用餐场地,不足4小时的转换时间,现场却一切秩序井然。在预先设置好的晚宴时间前,晚宴现场已被完美布置成站立式晚宴现场,让就餐者忘记了中午在此用的是中式桌餐。"

尽管国家会议中心此前曾承接过超万人的大型国际专业会议,但此次的不同之处在于,这一次是2000人同时用餐,且之前没有接待过这么高规格的会议,是对人力、物力的极大考验。

关于北京APEC"吃什么",是媒体记者们关注最多的报道内容之一,并不惜大篇幅地"剧透",就连此次2014APEC上会记者的免费就餐区都成为被报道的焦点。来自不同区域并有不同习俗的媒体记者们可谓是挑剔的,但这次媒体记者们在报道之余却恋上了新闻中心,以至于会议周最后一天所有的报道日程结束后,记者们仍然留在新闻中心餐厅,交流着、留恋着,有一种不愿离开的"赶脚"。毕竟2014APEC会议周6天时间,媒体记者与来自不同国家的同行在这里工作生活,其间留有太多的记忆和体验。

一位香港的女性与会者表达她的参会感受时说:"一进入国家会议中心的会场,就有面带微笑的礼宾员打招呼,让人感到很受尊重和欢迎。还有,所有的服务人员都化了淡妆,就连洗手间的保洁员都有化妆,这是多好的现象,是对与会者尊重的一种表现。没想到会有这样好的会场环境和礼宾服务,这让与会的中国人在来自其他区域的与会者面前特别引以为豪,也特别有底气。我们不仅国力强,而且还有高素质,这是我们综合实力的体现。"

藉此,告诉你2014 APEC会议周以来广泛流行的一个词:"国会"!与会者对国家会议中心的简称,这个够霸气!人家美国总统奥巴马来了都感觉倍儿有面子。

(作者系《中国贸易报·会展周刊》主编)

会展红粉秀