



杭州国博：行棋观大势 落子谋全局

■ 本报记者 毛雯

编者按：在2018年收官之前，杭州国际博览中心完成了“第六代场馆”建设。这一局走得有点冒险，行进无前车之鉴，尽管智能化体系是核心，但如何实现场馆运营业务体系与智慧化无缝对接，不只是人力、

财力的投入，还要布局者具有全局的考量。

察势者明，趋势者智。没有任何一场变革，不是因为技术而引发。而只有预判者，才能成为竞争的赢家。

2018年12月25日，杭州国际博览中心（以下简称杭州国博）“手拉手共享同一片蓝天”爱心助学活动在浙江省淳安县浪川乡双源完全小学启动。此次“手拉手”活动让远在300多公里以外的双源完全小学的孩子，通过视频“走进”杭州国博G20杭州峰会体验馆，领略了杭州国博的空中花园，认识了一座集智能化、体验化、可视化、生态化于一身的会展场馆。

2018年，迎来改革开放四十周年的中国，实现了伟大的变革。2018年，对于杭州国博来说，也进入一个重要节点，实现了既定目标——第六代会展场馆。

刚刚过去的这一年，杭州国博既紧张又喜悦。紧张的是要完成第六代场馆的规划；喜悦的是，又通过了五大国际标准认证，并荣登2018中国会议酒店百强榜榜首、承接了中非民营经济合作高峰论坛。而入选为电影纪录片《厉害了，我的国》场景之一，令杭州国博进入了最高光时刻。

定义新会展场馆

早在2017年1月，在青岛举办的第14届中国会展经济国际合作论坛（CEFCO 2018）上，杭州国博总经理唐雪在演讲时提出，2018年，杭州国博将“打造第六代会展场馆”，从物业管理到空间运营、从粗放服务到极致体验、从线下流量到价值变现、从产业平台到生活美学、从服务场馆到城市运营官，界定了第六代会展场馆的智能化特征。至此，完全了第六代会展场馆的全新定义。

为提升客户体验，杭州国博于2017年8月率先试运营“智慧”系统。当时，引发社会关注的浙江首家无人便利店落户杭博国博，借力杭州作为电子支付发源地，引领电子商务的优势引入扫描点餐系统，将“快闪店”、杭博国博APP引入展会现场，让展会期间的与会者能享受轻松选购、便捷预定的消费新体验。

2018年年底，杭州国博与商汤科技（SenseTime）携手打造的智慧场馆建设又有了新的突破：推出智慧安防、智慧交通、智慧运营、智慧体验、智慧管理五大系统全面上线，率先实现了智慧场馆。从高精尖新科技的发布平台，到各种黑科技成果的落地实践，再到智慧场馆的全面建设、杭州国博与城市智慧化的对接。一个智能化、体验化、可视化的第六代会展场馆“浮出水面”。

据介绍，杭州国博APP还在不断升级更新。其目标是，第六代会展场馆不仅在经营理念上开创新纪元，还要通过革新会展、体验、社交、娱乐、场景消费和文创消费等业态，打造成消费者开放平台，成为大众生活体验的城市新地标。

目前，杭州国博通过“聚集区”以及“智能化”发展规划，实现了跨行业的协同发展。2018年12月1日，浙商总会2018年度会议在杭州国博举行。此次会议除发布全球浙商总会发展报告外，还举行了浙商总会会展业委员会团体会员授牌仪式，杭州国博总经理唐雪任浙商总会会展业委员会主任。会展业委员会授牌仪式上，在浙江省省长袁家军、浙江省委统战部副部长熊建平的见证下，浙商总会会长马云、执行会长沈国军为浙商总会会展业委员会授牌。这一事件，被会展业界看作是跨界者已来。

代言杭州新会展

2018年，杭州市《关于加快推进杭州市会展业发展三年行动计划（2018—2020）》（以下简称《计划》）发布，该计划着力将杭州打造成为具有世界水准的国际会议目的



地城市、会展之都、赛事之城。力求在新一轮发展中，提升改造一批会展场馆，进一步提高会展设施的智慧化建设，提升高规格会展场馆的硬件设施和软件支撑能力。

作为第六代会展场馆的引领者，杭州国博肩负浙江会展业排头兵引领的重任，助力杭州实现会展服务产业及城市发展新格局。

统计显示，2018年，杭州国博接待会议近2400场次，展览面积超过700万平方米。其中，超万人大会6场，通过国际展览业协会（UFI）认证的展览项目、国际大会及会议协会（ICCA）认证的国际会议共5个。此外，还承接了中非民营经济合作高峰论坛、2018杭州国际泳联世锦赛，并服务输出了2018云栖大会项目。全年餐饮营收过亿，收入同比增长15%，利润同比增长20%。

业内人士表示，杭州国博的建成，弥补了杭州缺少大型综合场馆的“短板”，让杭州跻身国际重要会展城市前列，实现了“弯道超车”，并影响了国内会展业的全新格局。杭州的城市布局由此展开了全新业态。

2018杭州国际泳联世锦赛的举办，与2016年的G20杭州峰会一样备受瞩目，也

让杭州国博再一次引发社会各界的高度关注。

作为城市的最大场馆设施，杭州国博在完成自身目标的同时，还承担着城市国际化“合作共赢”共享平台的使命，通过杭州国博这一窗口，展现新杭州的城市魅力。

众所周知，会展业是一个边界相对模糊的行业，利于其发挥平台优势，整合多边资源。今后，会展业将发挥更大的可能。因为，未来的经济必将广域经济、跨界经济，“城市”与“会展”将融合得更为紧密，形成相互依托彼此增长的格局。

目前，杭州正处于“后峰会、前亚运”历史机遇、浙江大湾区拥江发展战略机遇、新一轮科技革命与产业变革三大机遇。

自“后峰会”时代以来，杭州吹响“加快建设独特韵味别样精彩世界名城”的新号角，并提出要把杭州打造成具有全球影响力的“互联网+”创新创业中心、国际会议目的地城市、国际重要旅游休闲中心和东方文化国际交流重要城市。可以说，杭州国博作为其中重要的组成部分，正成为浙江“大湾区时代”的点睛之笔。

建设杭博服务标准

2018年11月，杭州国博的“杭博VIP服



务团队”作为浙江会展的形象代表，亮相首届中国国际进口博览会。

现阶段，杭州国博是会展业内唯一一家荣获ISO9001质量管理体系、ISO22000食品安全管理体系、危害分析与关键控制点（HACCP）、ISO14001环境管理体系、OHSAS 18001职业健康安全管理体系五大国际体系认证，以及通过国际大会及会议协会（ICCA）、国际协会联盟（UIA）、国际展览与项目协会（IAEE）、国际会议中心协会（AIPC）、国际展览业协会（UFI）等国际协会、组织认证的场馆。由此，可以清晰地看出，杭州国博服务的“力量”、接待能力和其专业的服务水准。

据不完全统计，自G20杭州峰会闭幕以来，杭州国博G20峰会体验馆已累计接待社会各界参观者近300万人，覆盖11个国家和地区。

为了更好地保留G20杭州峰会的原址原貌，展示和传播峰会精神，2017年7月，杭州国博高级礼仪接待组和旅游服务部讲解组正式成立，并在2018年3月分别获得浙江省级巾帼文明岗和杭州萧山区级巾帼文明岗授牌。也正是这群风华正茂的“杭博之花”，践行着“整齐划一、勿扰有序”的峰会服务标准，在杭州

国博各部门的通力合作下，一次次完成高难度挑战。

据介绍，2018年5月5日，中国化学会第31届学术年会在杭州国博举办，此次年会议注册参会代表就超过1.3万名，近70位两院院士参会。这是该年会首次“走出校园”，选址杭州国博。尽管这是杭州国博接待的单次年会规模最大的重量级年会，此次杭州国博不但完成了接待任务，按其服务标准，提供全方位“管家式”贴心服务，还根据展、会同期的特点，在满足大会会议室多重使用需求的基础上，独具匠心地为大会设计了主题酒会，获得主办方的高度认可。

随后的5月17日至22日，第二届中国国际茶叶博览会和中华医学会第12次全国重症医学大会同期举行，超过4万人的最高接待人次，再一次体现出杭州国博服务的专业水准。

去年10月，进入会展的黄金期，杭州国博更是实现了单月活动接待量最高、单月收入最高、单日最多接待量的记录。一个月内，接待会议255场、展览8场，规模达160万平方米，人流量接近20万人次。如此密集的接待服务，再一次彰显了“国际化、高端化、市场化、专业化、品牌化”的杭博服务水准。

事实上，这样“背靠背”的活动接待周期竟是2018年杭州国博运营的常态，在这样连续不断的接待服务下，也孕育出“杭博速度”。

践行企业社会责任

据了解，自2017年起，杭州国博策划了“杭州国博杯”2018中国大学生会议活动策划大赛、首届中国会展院校大学生辩论赛等大学生赛事活动，并创造性地引入了业内导师机制。这不仅为各院校在读会展专业学生提供了一个展示的机会，同时也为会展行业发现人才、挖掘人才提供一个难得的平台。

据悉，2018年的“杭州国博杯”中国会展讲解员大赛，一经推出就受到会展院校学生的关注，并积极参与其中，在充分展示自我，表达新生代会展人的热情与活力的同时，实现了学习与实践新突破，让会展专业的学生们清晰地看到了“行业未来”。

回顾2018年，杭州国博在引领新会展的路上，又掀开了跨界合作的序幕。

按照既定发展规划，2019年，杭州国博将围绕“创新引领、纵深掘进、凝心聚力，全力打造第六代精品场馆”的新目标，继续引领新会展。而随着杭州亚运会体育馆、游泳馆等重大体育场馆的即将完工，“会展之都”与“赛事之城”将成为杭州两个新的经济增长点。

与此同时，杭州国博也吸引了多个国际会议和展览项目以及体育赛事。一方面，钱江世纪城会展产业聚集区将以“转型升级、新型城市化、生态文明”发展规划，围绕“国际化、品牌化、专业化、信息化、总部化”五个方向快速发展。大力弘扬G20杭州峰会服务精神，推动钱江世纪城会展体育音乐经济走“专业化、市场化、规范化、信息化、国际化”的发展方向，以创新思维探索产业园模式，集聚优质会展体育音乐资源，推进“引进来”“走出去”的节奏，用两年时间建设成为国内领先的会展产业园，快速提高钱江世纪城会展业综合实力，推动产业会展，提高钱江世纪城国际化水平，助推钱江世纪城建设杭州城市新中心。

另一方面，杭州国博将力求形成共生、互生和再生的利益共同体，以城市运营官的战略定位推进会展场馆的价值裂变与升级，定义行业的新生态，服务城市的新格局。