

住

Colombo Harbour,
Western Province,
Sri Lanka



最新卫星图



项目实地拍摄

港口城位于**科伦坡西南部海岸**，是斯里兰卡迄今最大的外国直接投资项目。项目由中国交通建设集团有限公司下属中国港湾工程有限责任公司投资建设运营，于2014年9月破土动工，建成后将成为南亚地区集金融、旅游、物流、信息技术等为一体的**高端城市综合体**，被美国《福布斯》杂志评选为“影响未来的五座新城”之一。

2016年4月，斯里兰卡总理维克勒马辛哈在中国-斯里兰卡经贸合作介绍会上表示：“在新加坡和迪拜之间，有一个巨大的商业和金融真空地带。斯里兰卡的科伦坡港口城，凭借其在印度洋上的独特地理优势，将发挥重要枢纽作用，成为南亚的商业和金融中心。”

斯里兰卡是**印度洋上的主要港口和南亚贸易中转站**，自古就是**海上丝绸之路重要的交通和贸易枢纽**。建设“21世纪海上丝绸之路”战略为斯里兰卡提供了难得的发展新机遇。

科伦坡港口城项目

“大写意”

Project TIMELINE

2003-2014.9

2003

时任斯里兰卡总理
拉尼尔·维克拉马辛哈
提出了“大西部省”战略规划

2013.9

签订投资协议

2012.9

中国港湾与斯政府部门
签订了合作谅解备忘录

2014.9

项目正式开工



投融资
规划与建设
市政设施配套施工

中交集团所属中国港湾

大型综合性 境外基建PPP项目

斯里兰卡政府

项目施工许可
环境许可证
项目外围市政基础设施配套工作

自项目建设开始，为斯里兰卡提供了数万岗位，极大的带动了当地的经济的发展

2015.3.4

斯里兰卡政府变更，项目叫停

原因：
“缺乏相应法律文件许可”
“缺少相关审批手续”
“环境影响需接受重新评估”



2016.3-8

2016.3.9

斯内阁通过了
“关于取消港口城项目停工令的决议”

2016.8.12

科伦坡港口城项目公司
与大都市及西部发展部（代表政府）、城市发展局
签订项目三方协议



决定将科伦坡港口城打造成
“一带一路”绿色发展典范工程
努力掌握ESG话语权

项目正式重启

2016.9

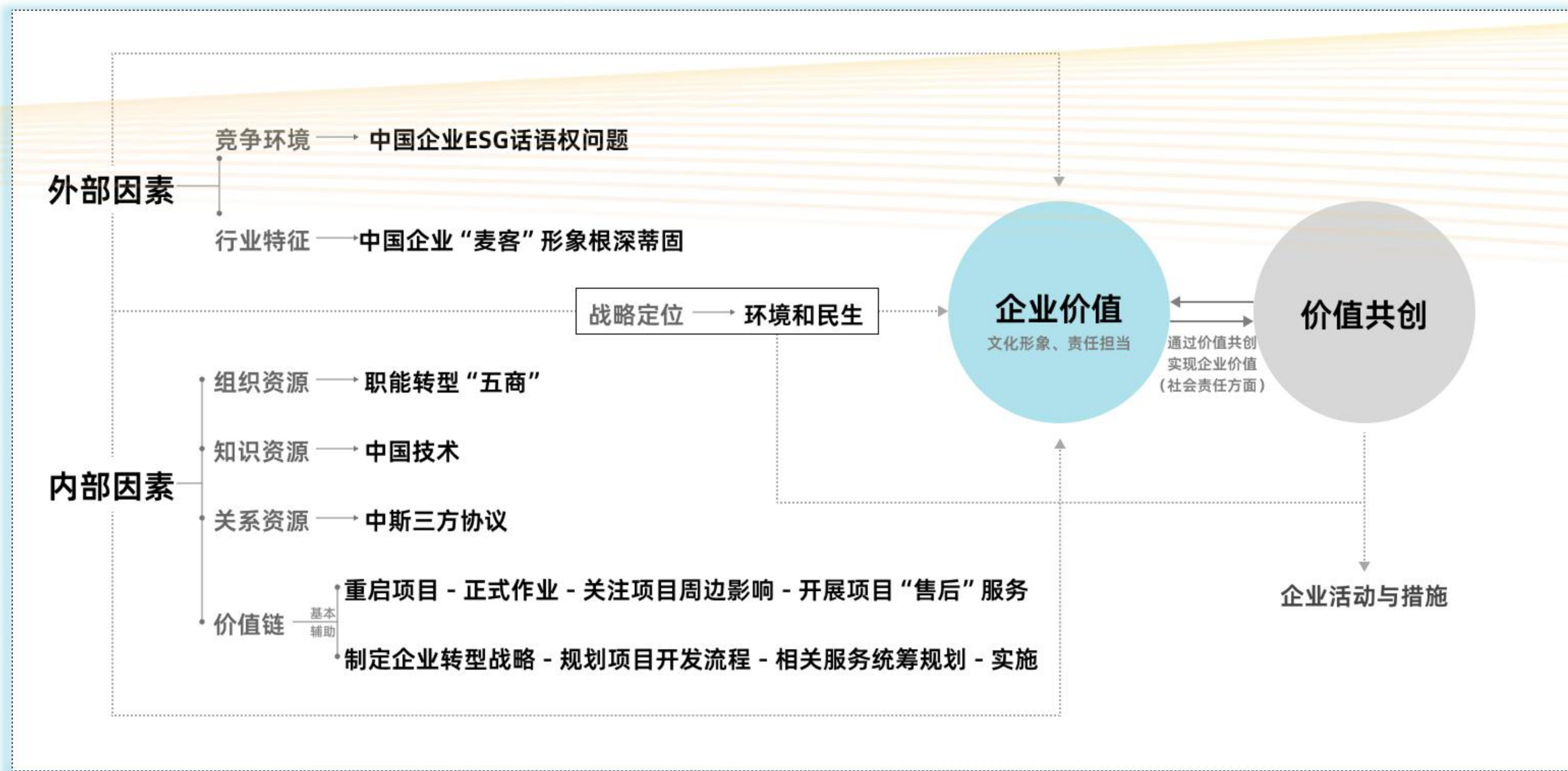
至2023成为

海外填海造城的 绿色典范

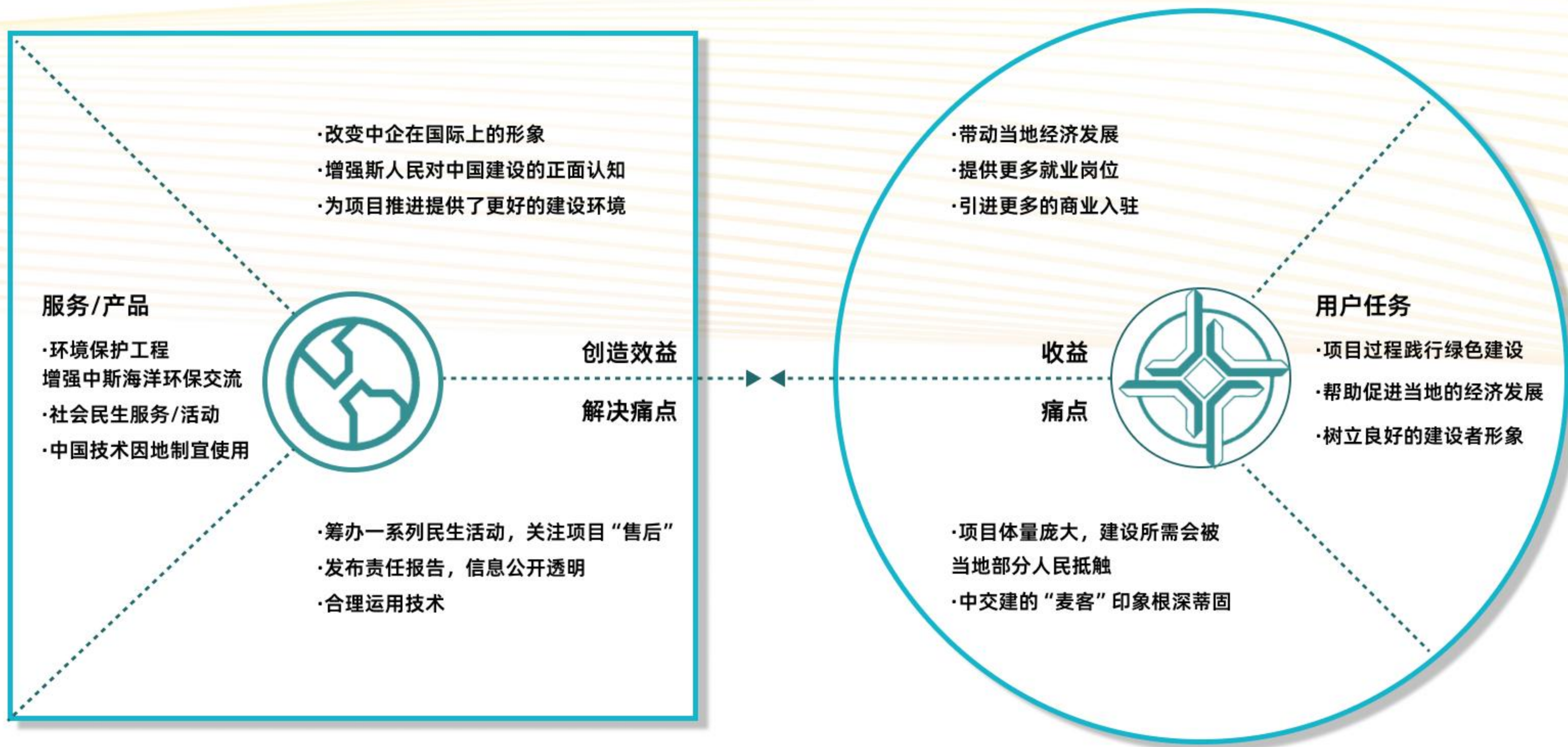
1-中国技术“防堤坡”孕育“生态奇迹”
有着可能全世界人工构筑物上自然生长的最大珊瑚群落
2-“渔民生计改善计划”实施



■ 案例总体分析



价值主张画布



介绍 (About)

职能：综合外经企业

国家：中国

身份：项目合作建设方

目标：

践行ESG理念

传递中企绿色可持续发展理念

中企建设中社会责任的担当



基本情况(Basic Information)

- 2014年9月项目正式开工，一切正常运行
- 2015年3月斯方政府变更，斯新政府以“缺乏相关审批手续”、“重审环境评估”等为由叫停了该项目。
- 相比国内经营而言，海外业务面临的风险因素更加多元化和复杂化，随着国际社会环境和政策的变化，海外市场竞争已经从单纯的产品、技术、资金实力转向绿色理念、属地贡献和商业道德规则等ESG维度的竞争。

需求 (Needs)

需要在国际市场树立起中国企业建设项目的正面形象，提升中国企业的国际竞争力

需要掌握在国际舞台上关于ESG理念的话语权，提高企业环境和社会管理意识

因地制宜的制定合适的环境保护策略，保证项目进度和保护环境二者齐头并进

以“长期主义”为经，“价值共生”作纬，提高中国海外建设企业的综合素质和社会责任担当

挑战和痛点(Challenges and Pain points)



项目建设技术能力：



项目资金融资/招商：



建设技术人员招募/安排：



项目宣传和企业形象传播：



项目建设ESG国际竞争力：

机会点 (Opportunities)

- 针对项目和环境提出针对性的专业建议
- 根据项目所在地的民众/项目建设所影响的人或事举行一系列措施，树立中国企业建设形象
- 通过实际行动传达中企可持续建设的理念和中国“一带一路”倡议绿色发展
- 学术领域和民众群体两方抓，助力项目稳步推进
- 和斯里兰卡政府机构达成共识，实现合作共赢

姓名：桑吉瓦 සංජීව

Persona

介绍 (About)

性别：男

国家：斯里兰卡

职位：项目工程部高级工程师

心愿：

用所学的知识，参与建设自己的祖国



基本情况(Basic Information)

- 上世纪80年代，桑吉瓦曾赴中国留学，在清华大学电机系电气工程及其自动化专业学习。
- 学成后，由于斯政局动荡，桑吉瓦一直没有找到合适的工作，长期在中东国家打工谋生。
- 2014年科伦坡港口城项目开工建设，桑吉瓦回到斯里兰卡科伦坡，加入工程部，负责机电管道工程及市政设施的规划和建设实施。既可以发挥专业特长，又可以照顾年迈的父母。

需求 (Needs)

希望用自己所学的知识，能够为国家的建设和发展出一分力

需要一份既能实现自我价值，又能够方便照顾年迈父母的工作

不再需要为了生存而背井离乡

能够分享自己的项目参与经历，鼓励更多的斯里兰卡人加入到建设当中来

挑战和痛点(Challenges and Pain points)



知识技能的运用：



经济的来源和保障：



项目中对接斯里兰卡各政府部门：

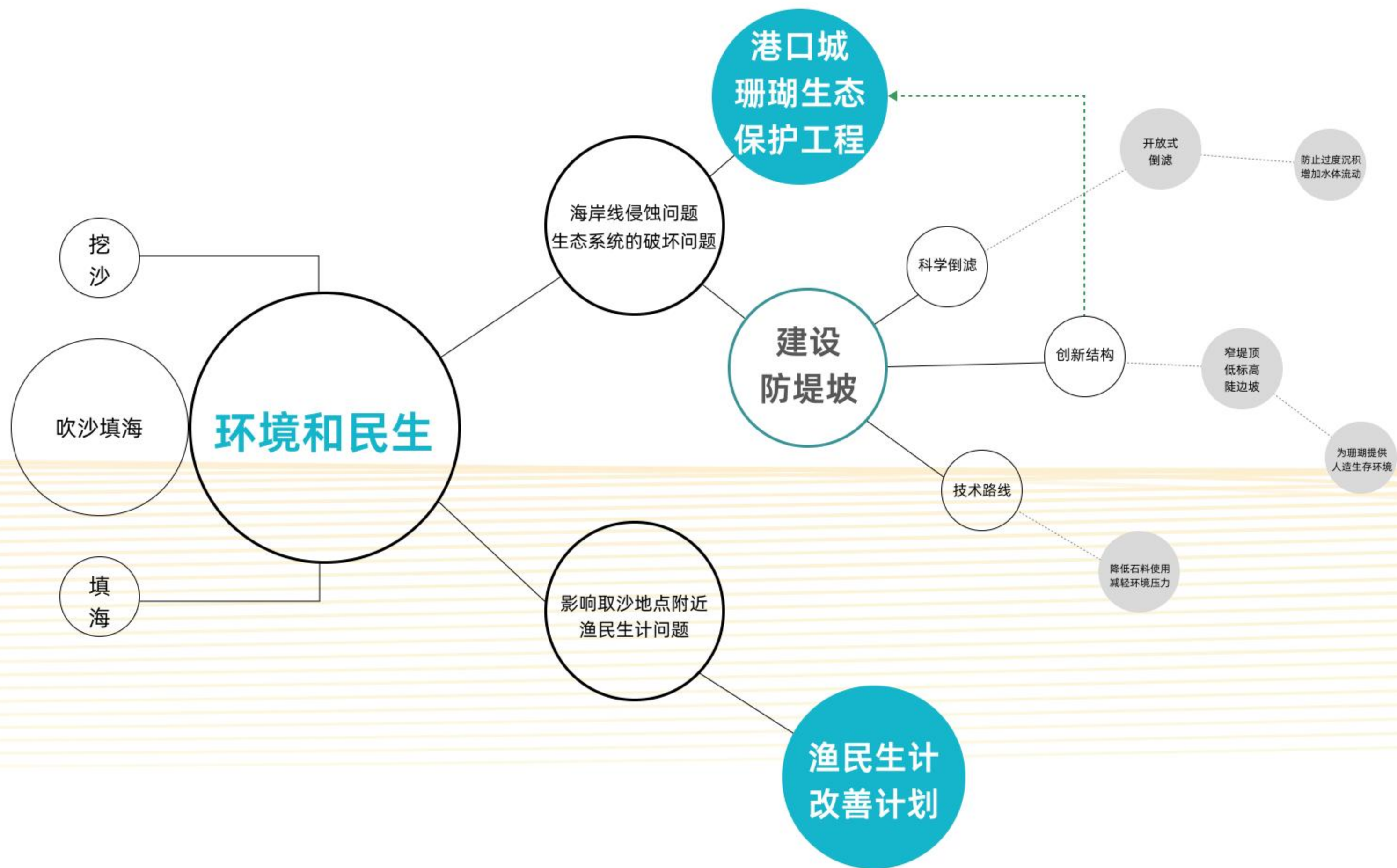


与中国工友的文化交流：



机会点 (Opportunities)

- 优化“民心相通”论坛网络，帮助中国海外建设企业树立良好的对外形象
- 项目中提供更多合适的就业岗位，呼吁在外务工的斯方人民返斯参与建设
- 加强中国和斯里兰卡项目建设人员之间的文化交流
- 辅助优化斯里兰卡的人才培养，加强人才培养和交流，为港口城项目的后续运营和维护提供人才储备



“港口城珊瑚生态保护工程”

2023年 科伦坡港口城成功举办首届中斯珊瑚礁生态学联合研讨会

因环境问题被叫停

2015年3月4日

中交建ESG践行之旅

港口城孕育“生态奇迹”

2023年6月

立足项目创新

对接中国科学院南海海洋研究所珊瑚组

采用国际上通行的珊瑚礁调查方法
提出科学严谨的长期检测、保育、开发指导建议
如安装水上防污帘、定期监测观察数据波动等

推动中斯生态研究合作

斯里兰卡海洋环境保护局等政府机构
斯里兰卡卢胡纳大学
中国科学院南海海洋研究所
中国 - 斯里兰卡联合科教中心
澳大利亚库克大学等机构专家学者

传递中国企业、项目绿色可持续发展理念

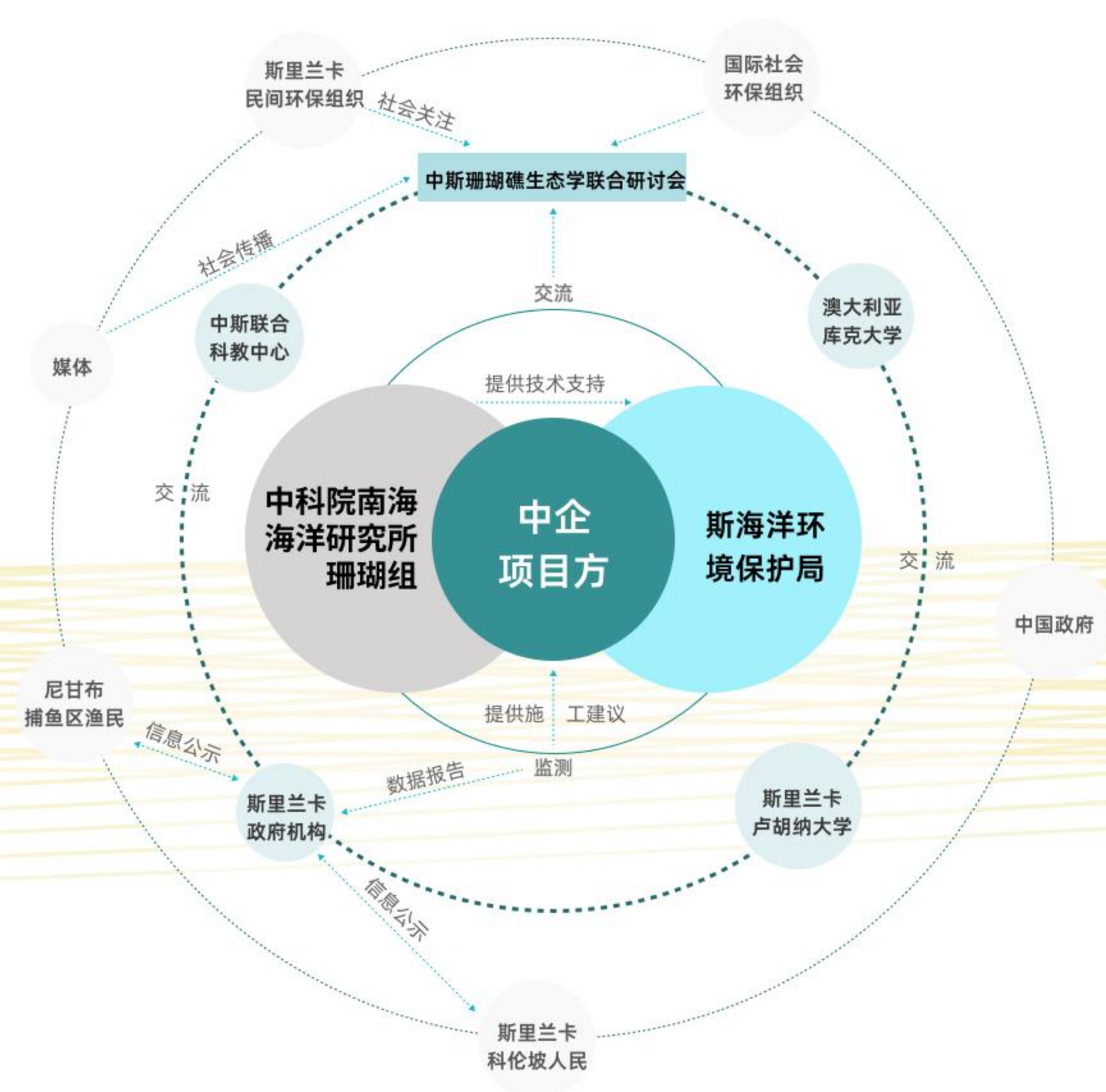
拓宽利益相关方的沟通渠道
了解并回应利益相关方的期望和诉求
与利益相关方共同推进生态环境保护

港口城项目园林景观工程

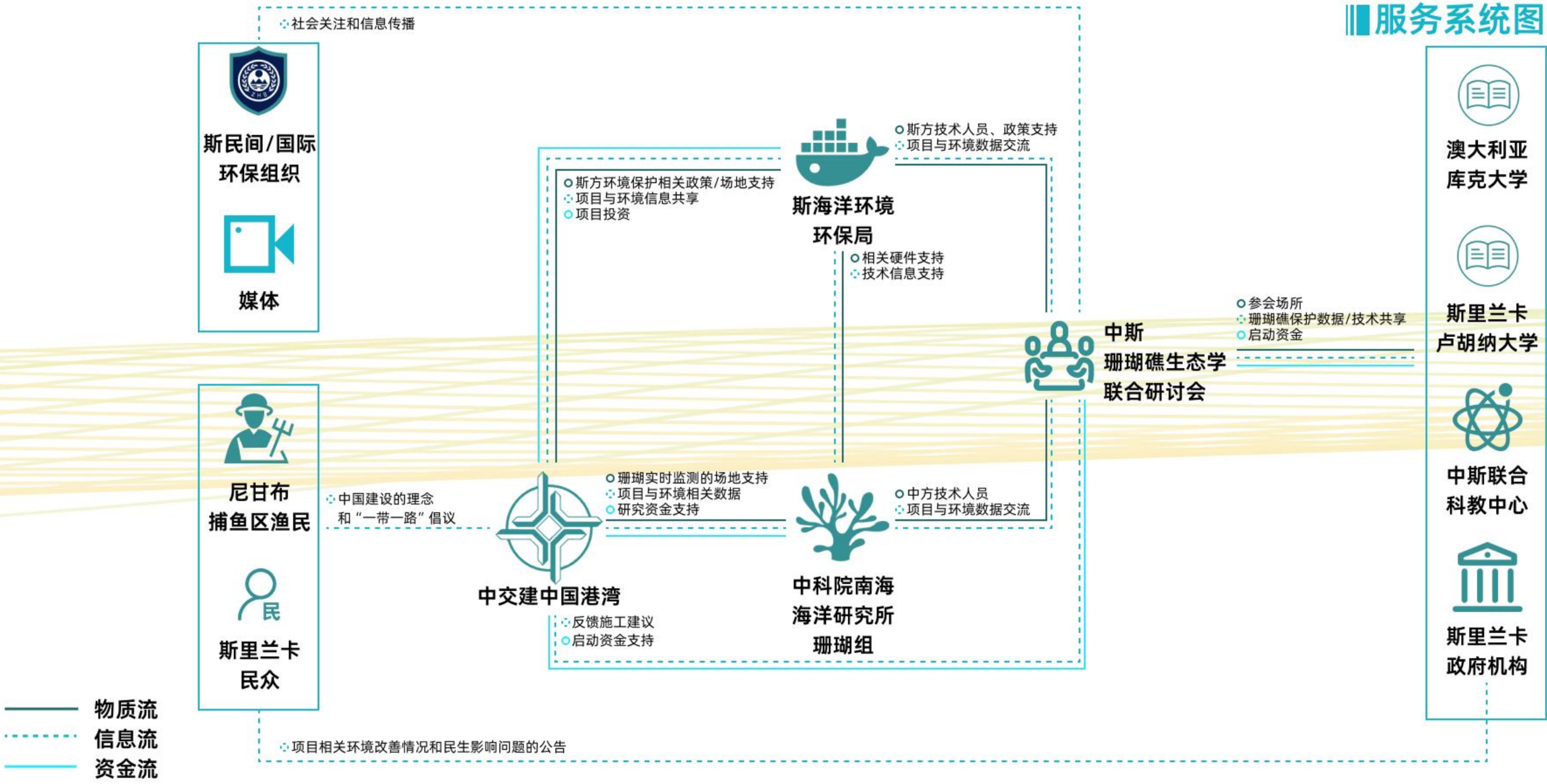




利益相关者地图



服务系统图



姓名：萨吉瓦·查米卡拉 සජීව චාමිකර

Persona

介绍 (About)

性别：男

国家：斯里兰卡

组织：斯“环境保护基金”

心愿：

坚持保护海洋，维护生态平衡



基本情况 (Basic Information)

- 萨吉瓦·查米卡拉是斯里兰卡当地一个环保组织“环境保护基金”的成员，自科伦坡港口城项目开始以来就十分关注项目对于环境海洋的影响。
- 2015年，在斯里兰卡每日镜报中曾发言，认为挖沙会破坏斯里兰卡海洋生态系统和海岸线。
- 2023年7月在全国生态环境保护大会上，介于习主席的讲话和科伦坡港口城的环境现状，认可了中国逐步构建的适合不同地域特点的生态环境管理体系，肯定了中国绿色发展的承诺。

需求 (Needs)

及时了解项目进程中环境的实时变化和专业的评估数据

需要了解中国关于环境保护的解决方法

为斯里兰卡海洋环境的保护工程贡献一份力量

希望能参与到问题解决的过程中去，贡献自己/团体的一份知识和力量

挑战和痛点 (Challenges and Pain points)



信息接收的渠道和效率：



提交问题反馈和建议的渠道：



对接权威部门，间接参与：



了解项目关于保收环境的具体措施：

机会点 (Opportunities)

- 建立交流机制网络，使项目关于环境保护的实际措施公开透明
- 项目要定时发布数据报告，向社会各界公布进程或成果，相互督促，树立社会形象
- 搭建两国权威机构/专家之间的信息交流和研究
- 完善输出和输入的渠道，要善于接纳各界提供的建议融入到施工中去，逐步完善项目的绿色建筑架构

姓名：拉文德拉·卡利亚瓦萨姆

රවින්ද්‍ර කාලියවසම්

Persona

介绍 (About)

性别：男

国家：斯里兰卡

组织：环境和自然研究中心

心愿：

探讨海洋保收的技术和方法

推动海洋保收发展



基本情况 (Basic Information)

- 拉文德拉·卡利亚瓦萨姆博士是斯里兰卡环境和自然研究中心的成员之一，对于斯里兰卡海洋环境的状况一直十分关注。
- 由于海岸侵蚀的原因，科伦坡港口城项目开始之初，他就提出了港口城项目会加速当地自然海岸线侵蚀的顾虑。
- 之后，他持续跟进项目发展，并参与了中斯珊瑚礁生态学联合研讨会等交流会，对于项目的绿色建筑有了更全面的认知。

需求 (Needs)

希望用自己所学的知识，为国家的建设和环境的可持续贡献一份力量

能够跟更权威的专家团队交流有关海洋环境的保护工程

制定出更适合斯里兰卡的海洋保护政策并实施

希望能有更多的人参与到全世界的海洋保护行为之中，助力可持续发展

挑战和痛点 (Challenges and Pain points)



知识技能的运用：



提交问题反馈和建议的渠道：



参与专业交流研讨会：



了解项目关于保收环境的具体措施：

机会点 (Opportunities)

- 扩展交流研讨会的与会成员，并将研讨会中的讯息整理成册对外发布，实时回护建议与反馈
- 对于环境监测报告和对应的在项目中所应用的保护环境举措公开透明，传递经验
- 因地制宜，逐渐形成适合科伦坡港口城项目的环境策略
- 加强中国和斯里兰卡在海洋环境保护问题上的技术交流和互鉴，共同推进可持续发展

“渔民改善计划”

中交建中国港湾 + 斯里兰卡政府

涵盖教育、卫生、医疗等各方面

渔民知识教育、为困难渔民提供保险、协助建设社区中心、提供船坞的遮阳设施、协助建设卫生站、公共厕所等

成立“渔民生计改善协会”

负责资金用途的规划、督促使用情况，以及组织具体活动

已有成效

“渔民生计改善计划”健康营活动

已成功举办10期，为超过1,000名渔民家庭提供医疗咨询、检查、药物和治疗，确保渔民家庭获得更好的健康服务和免费药品

获得的成果

项目的实施得到了尼甘布捕鱼区渔民的支持

“科伦坡美丽沙滩计划”

中交建中国港湾 + 斯里兰卡政府

2020年1月启动计划为期一年

为了保护美丽海滩，配合斯里兰卡新政府环境保护政策方向

专人每天清理沿线海滩

海滩位于科伦坡南郊从维拉瓦特、德希瓦拉和蒙特拉维亚绵延5公里长

社会呼吁行为和措施

合理在海滩相关站点设置垃圾桶及卫生环保标牌等设施，呼吁民众公共维护全岛海滩卫生

获得的成果

提升了中资企业在当地的品牌形象

“民族团结环岛接力行”

《WTO经济导刊》- “2019年中国企业海外十大社会责任故事”

中交建中国港湾 + 斯里兰卡全国青年委员会 + 首都马哈拉贾电视广播公司

2016年5月8日启动

穿越斯里兰卡全国1500个村庄，护集1500块砖块

建造港口城建设纪念碑

通过护集砖块的行为，向各村村民介绍港口城项目，加深对港口城项目的了解

主题“民族团结和谐、创想美好未来”

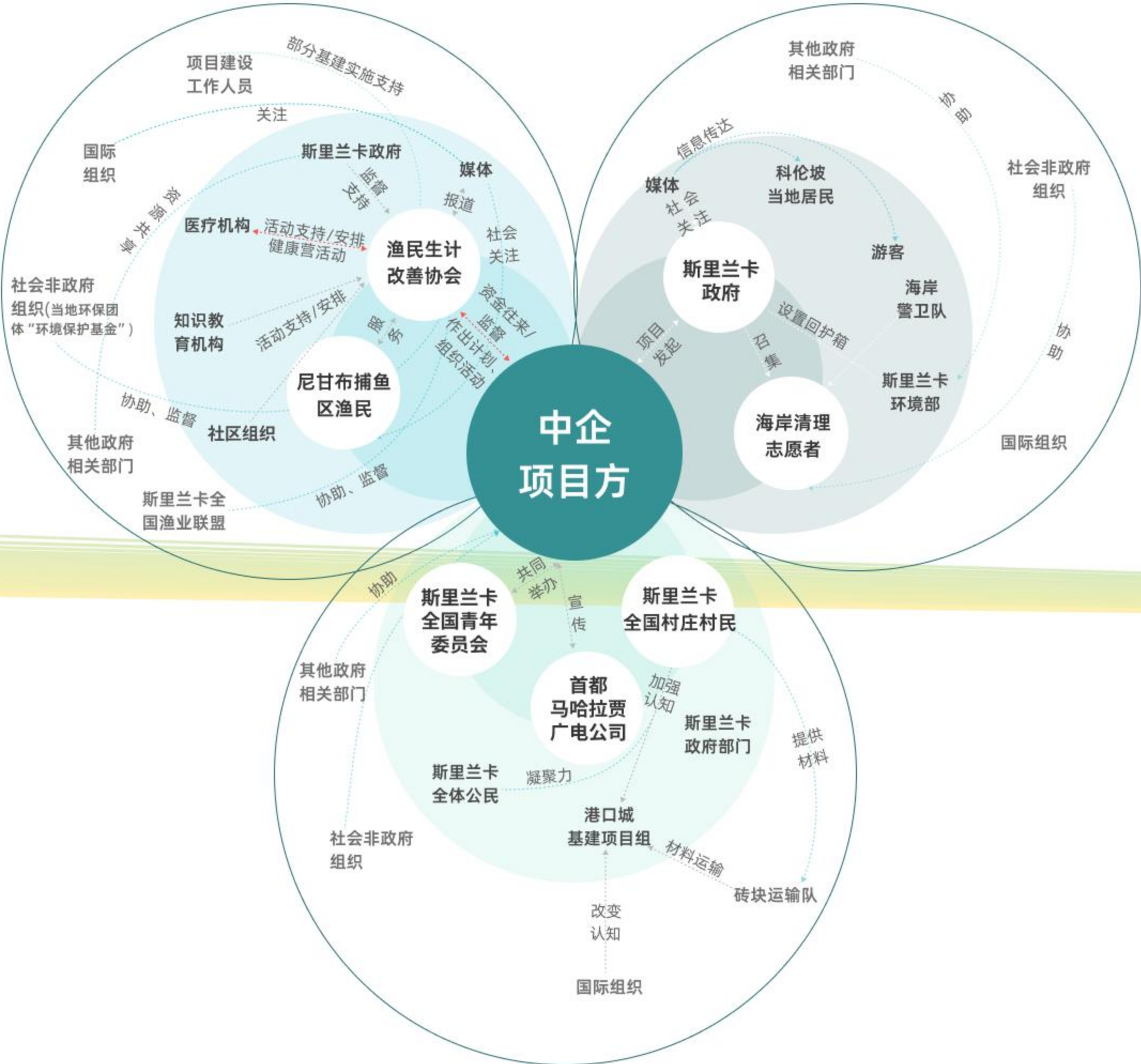
通过这一系列的行为，让斯里兰卡的人民拥有一种参与到国家建设与发展的认知和体验

获得的成果

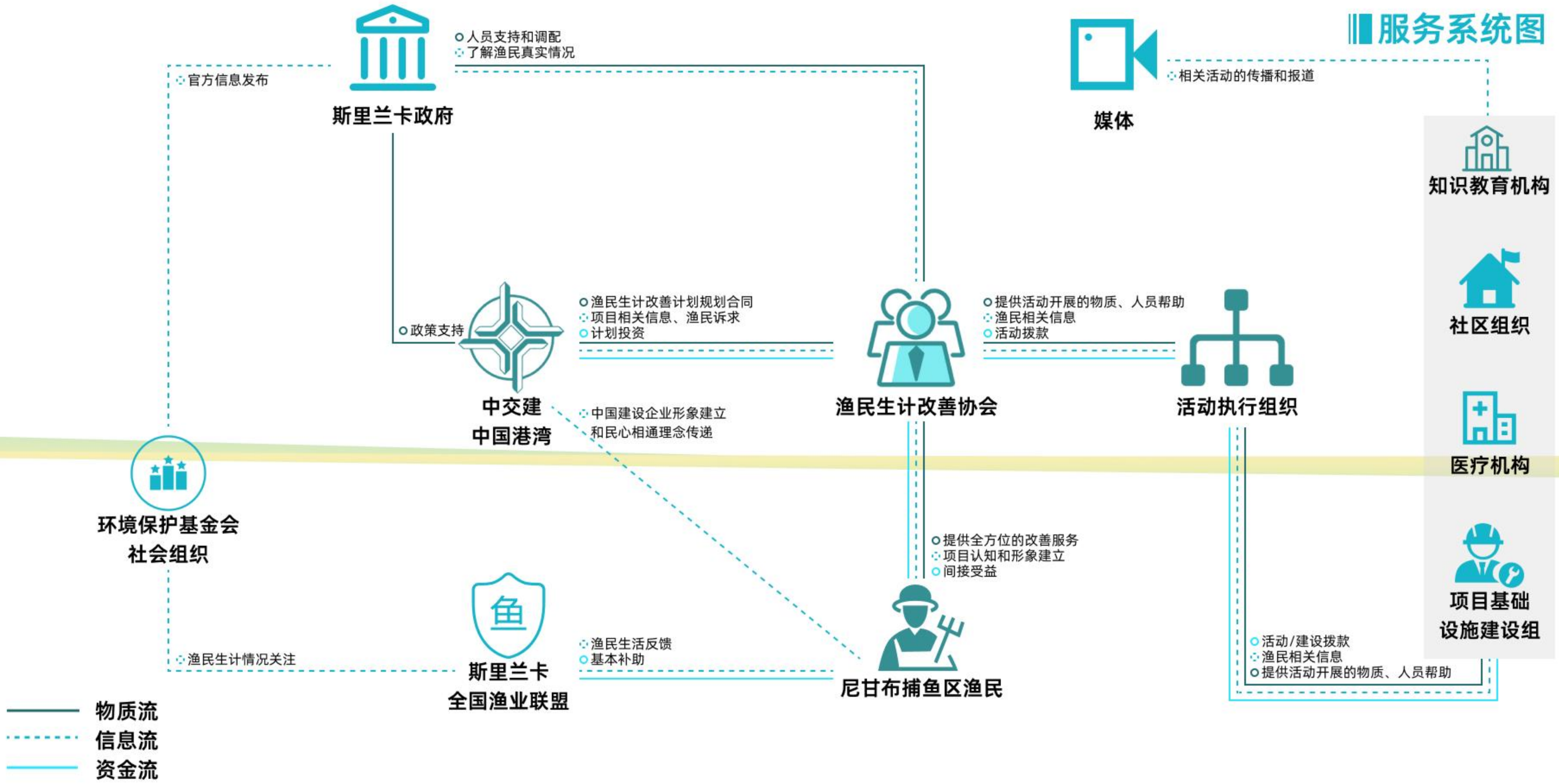
加强了斯里兰卡人民对港口城项目的理解

中国企业在“一带一路”建设中的职能发生了改变，除了项目本身，开始关注项目所在地社会民生的问题

利益相关者地图



服务系统图



姓名：渔民生计改善协会

Association Review

介绍 (About)

职能：政府创办专项部门

国家：斯里兰卡

身份：项目执行方

任务：

负责各项渔民改善活动的实施 践行渔民改善计划

回收和关注渔民真实需求

基本情况(Basic Information)

- 2016年10月3日，中交建和斯里兰卡政府达成共识，共同实施“渔民生计改善计划”，因此创办了“渔民生计改善协会”，以保证计划的具体实施
- 自从协会创办以来，协会先后举办了“渔民健康营”、“渔民生活设施的维护和改善”、提供“渔民保险”等活动，其中“渔民健康营”活动已经成功举办了10期；至2017年10月16日已为3842名渔民提供保险，通过实际的行动改善了尼甘布捕鱼区渔民对于科伦坡港口城项目建设的观点。

需求 (Needs)

如何同尼甘布捕鱼区的渔民建立一个长期、稳定的联系

在中国企业和渔民之间建立起一个相互沟通的桥梁，帮助企业顺利建设

根据渔民的真实需求，去设定最合适的、对于他们最有益处的活动/建设

怎样以渔民为中心，将整个项目的优势与好处辐射到更宽泛的范围

挑战和痛点(Challenges and Pain points)



活动制定：



资金合理调配：



活动人员安排：



活动场地协调：



与渔民的需求对接：

机会点 (Opportunities)

- 设置尼甘布捕鱼区渔民的需求反馈收集举措
- 借用互联网的传播力度，将项目的效用辐射至斯里兰卡其他地区甚至全世界，引起更多的共鸣和行动
- 将协会的职能细分成点，确保活动的展开和项目资金的落到实处
- 关注尼甘布捕鱼区渔民的真实反馈，以及社会反响
- 认真践行社会责任，呼吁更多的企业/建设者关注项目民生



a Corporate Social Responsibility initiative for Negombo fishery community by



CHEC PORT CITY COLOMBO (PVT) LTD.

guidance and supervision

පිටර හා පලර සමාජ සංවර්ධන අමාත්‍යාංශය
கட்டுவாழ்வு, நீரியல் வளங்கள் அபிவிருத்தி அமைச்சு
MINISTRY OF FISHERIES AND AQUATIC RESOURCES DEVELOPMENT



මහා නගර සහ මධ්‍යම පරිසර අමාත්‍යාංශය
பாரிய நகரம் மற்றும் தூய்மை அமைச்சு
MINISTRY OF MEGAPOLIS AND WESTERN DEVELOPMENT

姓名：阿努拉 අනුර

Persona

介绍 (About)

性别：男

国家：斯里兰卡

身份：尼甘布捕鱼区渔民

心愿：

打渔的生计不被影响

渔民的生活越来越好



基本情况 (Basic Information)

- 阿努拉一直生活在尼甘布地区，世代以捕鱼为生，但是随着城市的发展，海洋生态越来越差，捕鱼业一度遭受了很大的打击。
- 2014年，中国企业的建设团队抵达科伦坡，开始了吹沙填海，挖沙作业干扰了鱼群，渔网也经常被挖沙船破坏，渔民的正常生活被打破。
- 2016年底，政府突然开始了各项补助，生活开始好转，询问方知是中企的援助，政府人员也告知挖沙并不会影响捕鱼。

需求 (Needs)

保障正常的捕鱼生活，不影响正常的生计

生活环境的改善、捕鱼设施的加强

不要为了生存而背井离乡

希望更多的人可以来购买海鲜，增加收入

挑战和痛点 (Challenges and Pain points)



生活设施的落后：



捕鱼设施的简陋：



对项目的单向认知：



与协会工作人员的需求表述：



机会点 (Opportunities)

- 加强对尼甘布捕鱼区渔民的真实需求的关注，从生活方面入手，逐步改善
- 注重项目建设过程中的海洋环保问题，保护海洋的生物多样性
- 加强对尼甘布捕鱼区的渔民关注，实现企业社会价值和责任
- 加强渔民和协会工作人员、项目建设方的信息交流和互鉴，帮助渔民对项目建立正确认知，促进民心相通



渔民知识教育活动
健康营活动
困难渔民保险服务
生态联合研讨会



建设社区中心
鱼干加工厂



渔民生计改善协会



媒体新闻
“云开放日”活动



海岸警卫队
海岸清理志愿者



环岛行工作人员
砖块运输人员
环岛行宣讲人员

物理

触点

媒介

触点

服务人

触点

触点分析

Touchpoint Analysis



卫生站、公共厕所等基础设施
水上防污帘
垃圾回收箱
安装信号灯
提供船坞遮阳设施



ESG报告
线上社会责任报告
环境监测数据报告



政府官网
企业官网



设施建设人员
健康营医生
健康营工作人员
渔民协会工作人员

中交建

斯里兰卡

认可

援助建设

社会责任/信誉

树立中国范式

经济发展、竞争力

ESG话语权

国际舞台



服务主导型的生态构建

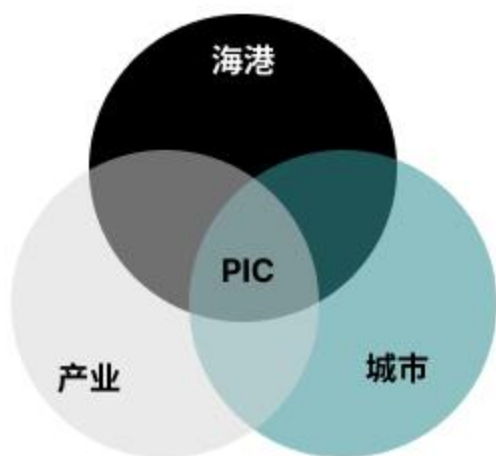
在上述四个活动中，中交建都是以**合作创造者**的角色，通过**共创服务**，促进各方利益相关者以**价值创造者**的身份，实现价值共创；



以互惠共识，实现价值共创

在2015-2023年之间，中交建在港口城的项目中展开了一系列的措施，通过分析可以看出，中交建在投入项目建设的同时一并关注着环境和民生的问题，这一举措也为项目的持久发展创造了良好的环境。

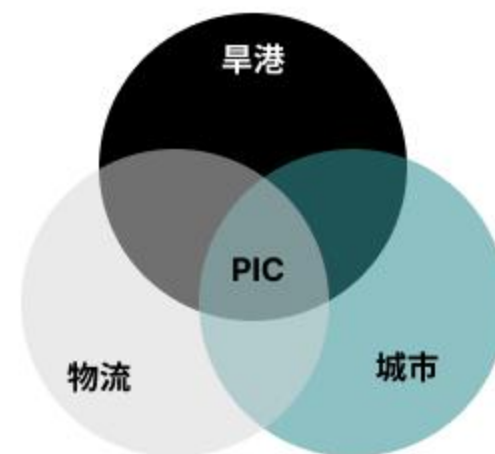
绿色发展理念既是“一带一路”倡议的目标，也是斯里兰卡戈塔巴雅·拉贾帕克萨总统的政策重点，二者在**共同利益**的基础上，通过不同的服务手段，**实现共赢**



“一带微笑，一路通达” 中交方案——笑脸模式



“笑脸模式”是以“交通基础设施（先行）+产能合作（造血）”的方式，实现高质量、惠民生、可持续发展。既是正能量的符号象征意义，也是把共商共建共享落到实处的商业模式和经营实践，体现了“利他舍得”的文化理念。



汉班托塔港

汉班托塔依托港口产业的发展，带动汉班托塔城市的升级和发展

科伦坡港口城

科伦坡则依托人造港口物流业的发展，带动科伦坡港口城市的升级和发展

南部高速公路

通过南部高速公路，使两个项目成为一个互为补充、促进的整体



整体性

“一带一路”在斯里兰卡的战略布局

汉班托塔港于2007年由中交集团建设，两者都是中国在斯里兰卡的建设项目，并享有一定的资源优先；通过修建的南部高速公路，将斯里兰卡两个目前吞吐量最大和未来最具潜能两个港口连接起来，实现资源配置和经济利益的最优化，是中交建提出的“一带一路”在斯里兰卡的微笑模式的大致内容

2021年3月29日，习近平主席同时任斯里兰卡总统戈塔巴雅通电话时指出，中方愿同斯方稳步推动科伦坡港口城、汉班托塔港等重点项目，高质量推进共建“一带一路”，为斯里兰卡疫后经济复苏和可持续发展提供强劲动力。

“当我们有了‘眼睛’之后，人民也就有了了解世界和改变家园的工具”

民心相通

中非合作项目“万村通”，是2015年中非合作论坛约翰内斯堡峰会提出的中非人文领域合作举措之一，旨在为非洲国家的1万个村庄接入卫星数字电视信号。经过多年不懈努力，这个项目取得积极进展，为千万非洲民众打开了解外界信息的窗口。截至2022年12月，“万村通”项目已在非洲21个国家顺利完成建设工作，覆盖非洲9512个村落，直接受益家庭超过19万户，实现覆盖的民众近千万。

“万村通”项目在打开非洲人民的双眼的同时，还提供了更多的就业岗位，助力当地的人才培养和经济发展。

万村通

中非合作论坛提出
“中非十大合作举措”

2015年

喀麦隆项目竣工

2019年

二期项目启动

2021年

项目覆盖民众至千万

2022年



塞内加尔辛迪亚小学
看动画片的学生们



案例总体分析



1



四达时代通过在项目村招募青年人，对他们进行不同工种的技能培训，逐步在非洲建立了一条用于维护项目可持续运营的技术产业链，包含了安装、前台运营和后台售后等服务内容，实现项目低成本的自运营



传达给
非洲与世界人民



2

在项目之外，四达时代支持非洲本地的电影电视行业，真正做到了既帮助非洲人民看世界，同时架起世界看他们的桥梁，让非洲能够向世界“真正讲述他们自己的故事”



中非“万村通”

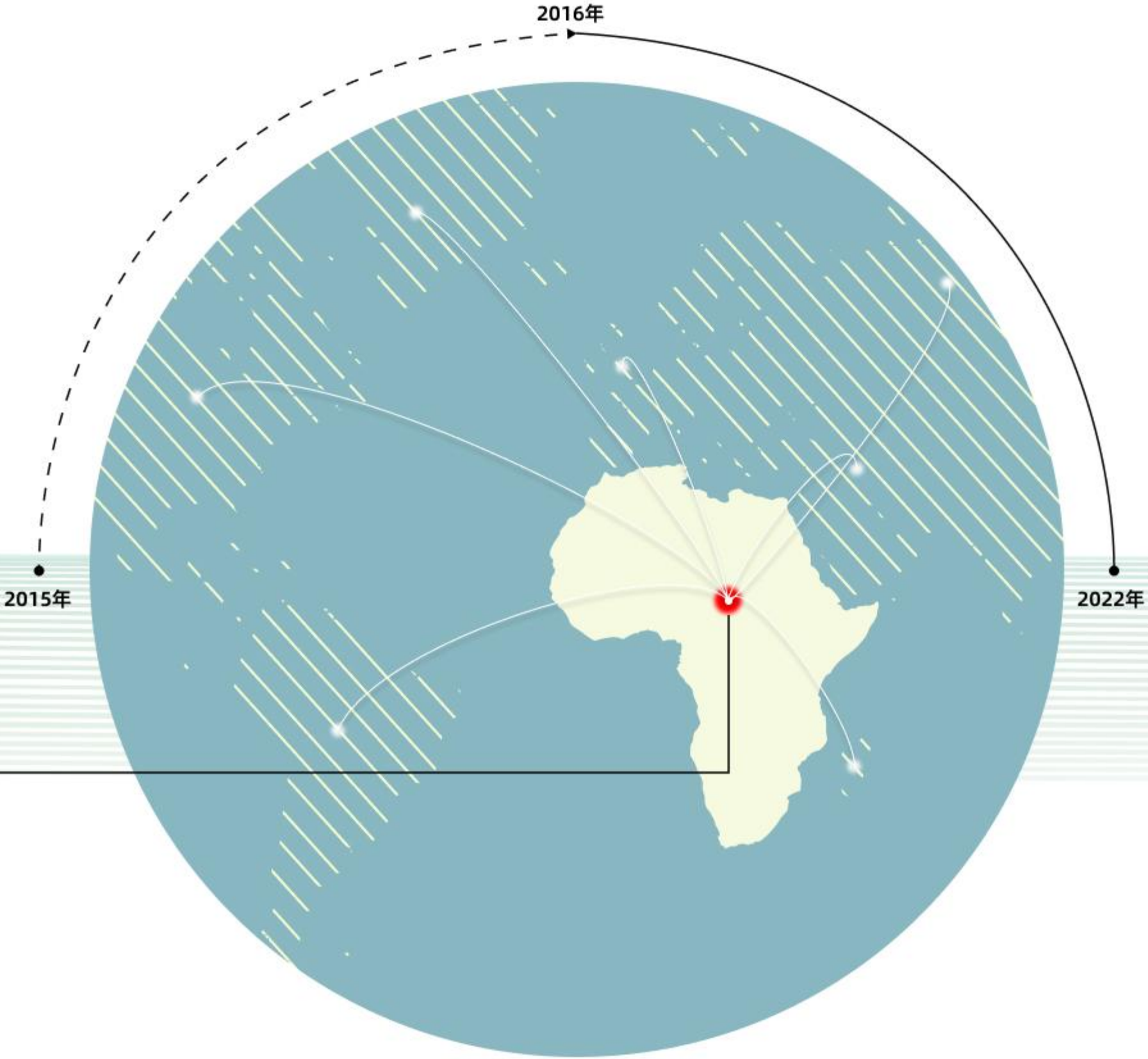
“小而美”民生工程

中非合作的重要举措和共建“一带一路”民心相通的重要成果

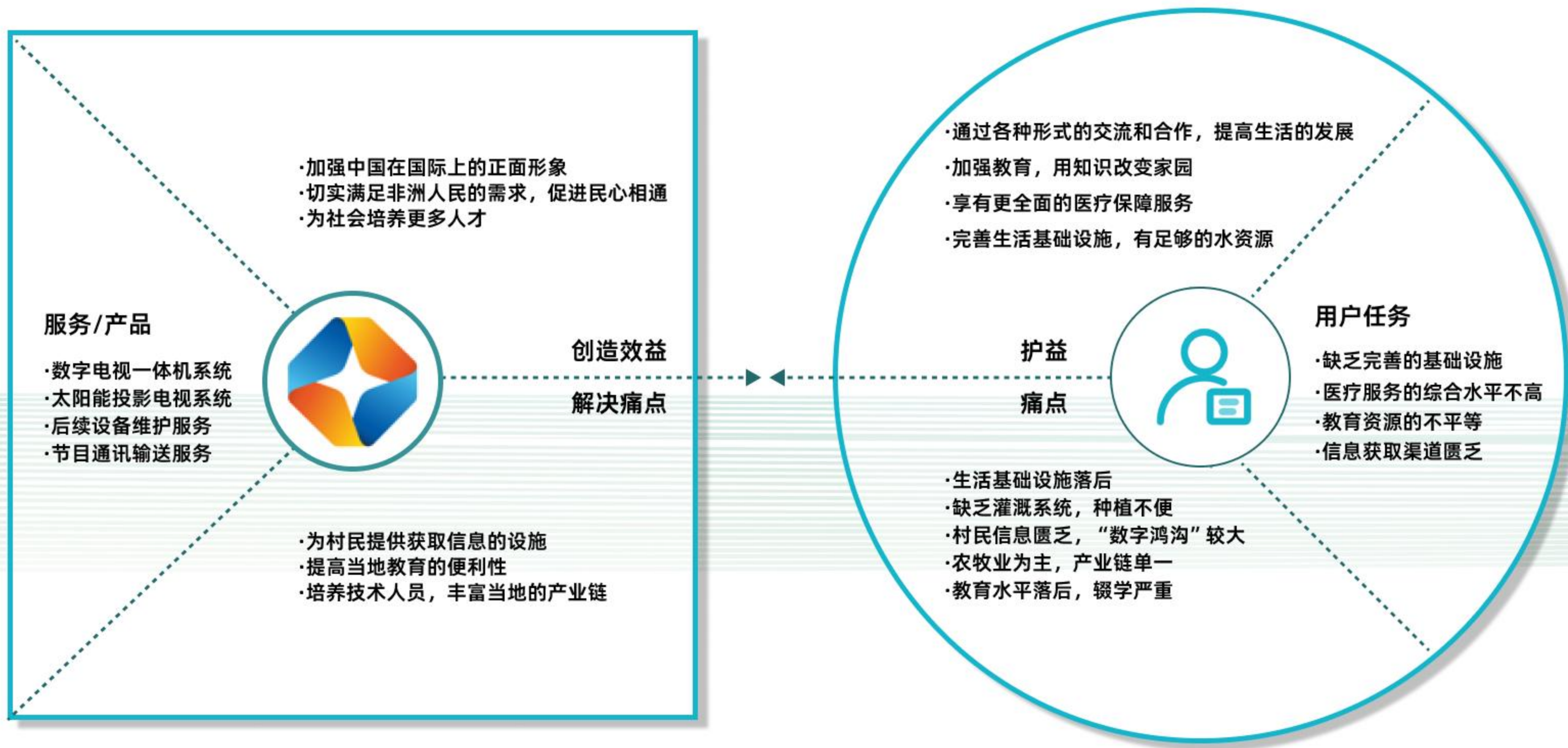
打开非洲
人民的“眼睛”

提供就业岗
带动经济
和人才培养

讲述真正的
“非洲故事”



价值主张画布



利益相关者地图



服务提供者
四达时代

一级服务践行者
项目村技术人员
企业技术人员

服务使用者
非洲村民

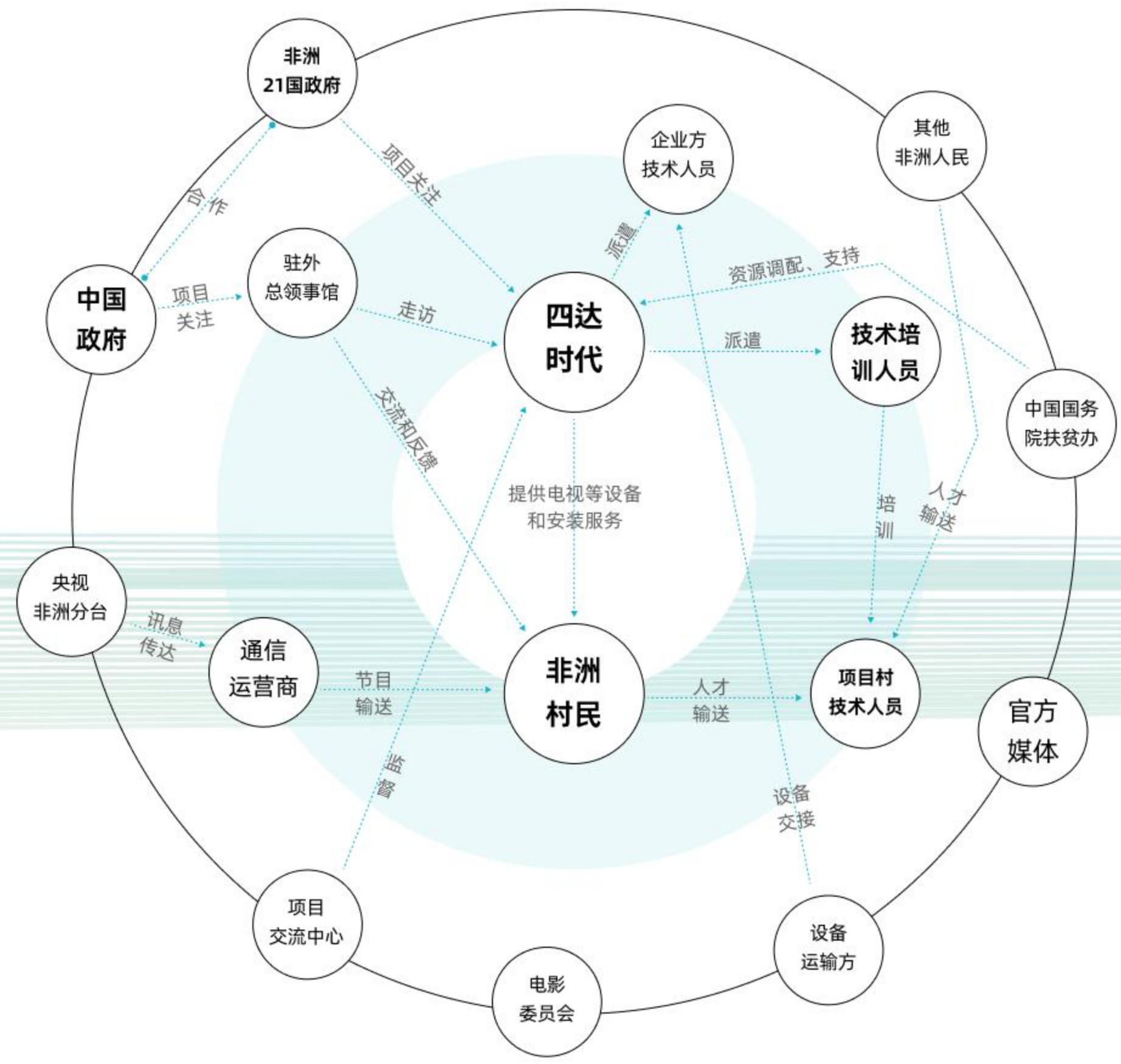
一级服务参与者
通信运营商
设备运输方

二级服务践行者
企业方技术培训人员

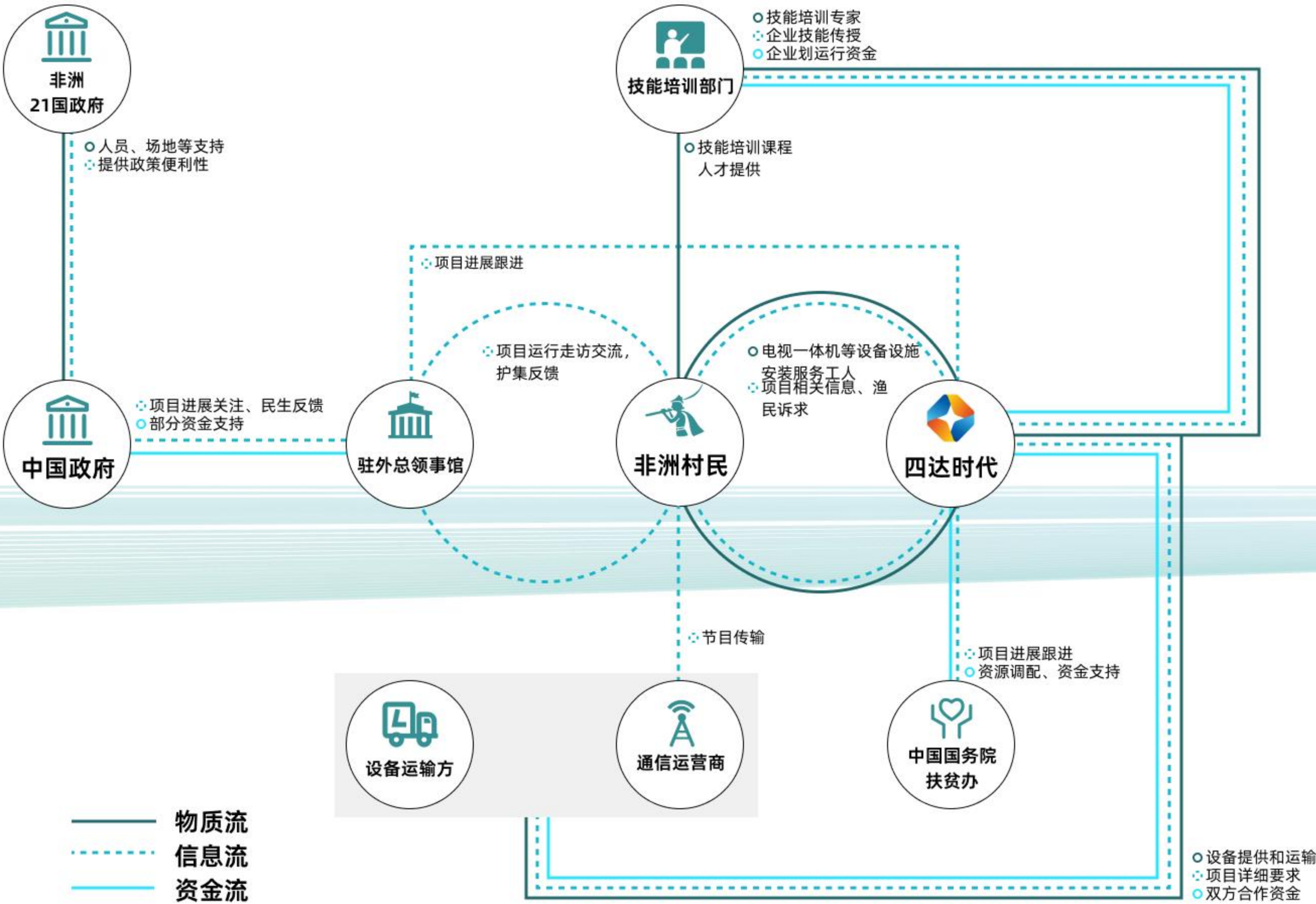
服务传播者
官方媒体

二级服务参与者
项目交流中心
驻外总领事馆

三级服务参与者
央视非洲分台



服务系统图



姓名：丽贝卡·纳穆西西 REBECCA NAMUSESI

Persona

介绍 (About)

性别：女

国家：乌干达

身份：圣卢克恩昆巴小学副校长

心愿：

希望非洲的孩子能用知识改变自己的命运



基本情况 (Basic Information)

- 丽贝卡·纳穆西西是乌干达瓦噶盖乡村诊所附近一座名为圣卢克-恩昆巴小学的副校长，她最大的愿望就是尽自己的能力将知识传授给家乡的学生
- 由于当地的电力资源的匮乏，小学的教学设施和学习环境非常的差劲，有很多学生因为这个原因和家庭的压力选择了辍学
- 2020年“万村通”给小学送来了先进的设备，“它简化了老师的工作，学生也能更清楚地了解老师的授课内容。”

需求 (Needs)

希望有更多有实力的老师加入教师队伍

通过数字技术改善非洲教育不平等的问题

学校的教学设施能够更好

让辍学的孩子重新回来上学

挑战和痛点 (Challenges and Pain points)



教育设施的落后：



教育资源的不平等：



教学团队不足：



教师培训不规范：



机会点 (Opportunities)

- 教师培训：提供更多的教师培训资源，以增强疫情应对机制，减少学习损失
- 教师支持：优先加强教师作为一线工作者的能力，以应对其社区内弱势学童的需求
- 教育技术：探索与数字服务提供商的公私合作伙伴关系，以扩大数字访问并促进远程学习的应用
- 推动教育设施和环境的改善

姓名：努涅斯·瓜尔达热亚 NUÑEZ GUARDAGÉIA

Persona

介绍 (About)

性别：男

国家：莫桑比克

身份：四达时代非洲本地员工

心愿：

发挥自己的价值，帮助国家发展



基本情况(Basic Information)

- 努涅斯·瓜尔达热亚是莫桑比克一个偏远村庄的年轻人，他的生活充满挑战，每天都在为满足生活的基本需求而奋斗
- “我能帮助偏远地区的人们获取信息、丰富他们的生活，我很喜欢现在的工作。”
- “万村通”项目开始后，努涅斯·瓜尔达热亚被选中进入四达时代进行技能培训，负责本地村庄的项目维修和稳固运营

需求 (Needs)

需要稳固的信息获取渠道

需要一个改善自己和家人经济状况的机会

渴望更好的教育资源和机会

希望提升整个村庄的生活水平

挑战和痛点(Challenges and Pain points)



生活设施的落后：



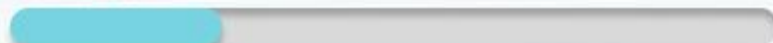
信息获取能力/渠道：



技能教育：



家庭经济状况：



机会点 (Opportunities)

- 开发和提供可持续的能源解决方案，如太阳能板，以满足电力需求
- 建立夜间照明设施和在线教育平台，提供更广泛的学习资源和机会
- 提供互联网和计算机技能培训，增强村民的信息获取能力和数字素养
- 创造经济发展项目

姓名：罗伊·卡班吉 ROY KABANGE

Persona

介绍 (About)

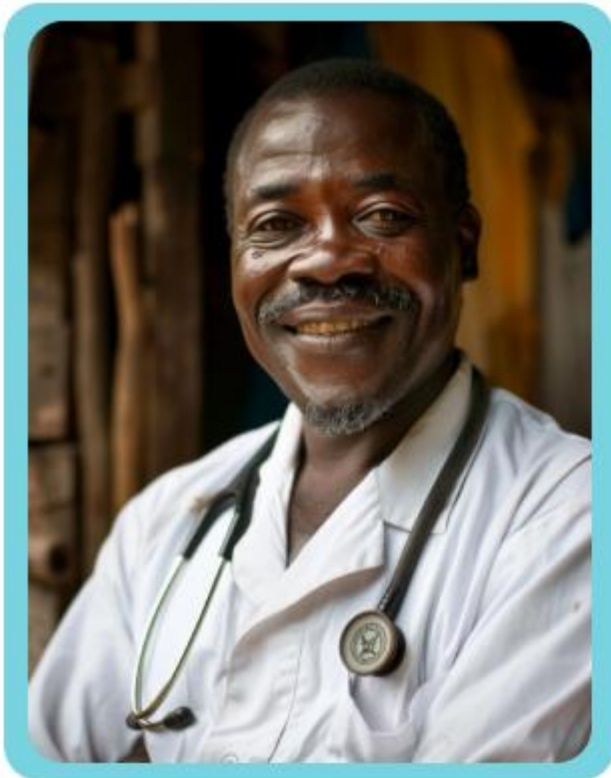
性别：男

国家：乌干达

身份：瓦噶盖乡村诊所管理人员

心愿：

学习到更多的前沿知识，来应对突发疾病



基本情况 (Basic Information)

- 罗伊·卡班吉是乌干达瓦噶盖乡村诊所的一名工作人员，长久以来，由于信息的闭塞和医疗设施的落后，村庄的卫生健康工作一直是一件很高难度的、但又十分迫切的工作
- 罗伊·卡班吉表示，在获取信息方面，电视机对卫生工作者和患者都很重要，它有效帮助了医护人员和患者及时获取疫情最新信息，特别是对于那些来自偏远地区的患者来说非常重要

需求 (Needs)

- 需要更多的药品、医疗设备和训练有素的医护人员
- 希望能够接受更多的专业培训，以提高诊断和治疗疾病的能力
- 改善交通条件，以便更快地获取医疗资源和更有效地为病人提供服务
- 需要可靠的互联网连接，以便远程访问医疗信息和其他医疗专家进行交流

挑战和痛点 (Challenges and Pain points)



机会点 (Opportunities)

- 开发和提供远程医疗服务，如在线诊断、咨询和治疗，以及远程医疗培训
- 建立一个稳定的医疗物资供应链，确保药品和医疗设备的及时供应
- 与医学院校或专业机构合作，为乡村医生提供持续的教育和培训
- 投资于基础设施，特别是交通和互联网连接，以便医生和病人都能更好地获取和使用医疗资源

姓名：HATUNGIMANA先生 M. HATUNGIMANA

Persona

介绍 (About)

性别：男

国家：布隆迪

身份：第汝那村村民

心愿：

用行动去改变生活



基本情况(Basic Information)

- HATUNGIMANA先生一直生活在布隆迪的一个小村庄，每天重复着普通的生活，偶尔会去其他村庄和村民交流收成如何。
- 非洲虽然有很宽阔的土地，但是HATUNGIMANA先生一直没有找到一个适合非洲的畜牧业养殖方法，如果能够自己圈养猪牛羊，生活会有很大的改变。
- 2022年，村子来了中国人撞上了电视 HATUNGIMANA先生通过电视学到了怎样养猪。

需求 (Needs)

希望能学习到更多改善生活的手段

想要生活变得更有趣味性

很好奇外面世界的人们是怎样的生活

想要和世界的讯息接轨，知识决定生活好坏

挑战和痛点(Challenges and Pain points)



生活设施的落后：



信息匮乏：



养殖技能不足：



交流渠道过少：



机会点 (Opportunities)

- 设立农业、畜牧业板块的节目，并按时推送，并逐渐增加交流平台，建立交流机制
- 安装电视接收系统，逐步改善生活环境、更新生活设施
- 建立关于农业和畜牧业的相关组织或协会，并创建电视台答疑节目，加强与村民之间的反馈和交流
- 增设更多实用的交流渠道


太阳能投影电视系统


数字电视一体机


电视节目频道


中企建设人员


中企培训专家

物理
触点

媒介
触点

服务人
触点

触点分析
Touchpoint analysis


数字电视机顶盒


数字信息


媒体新闻


技术工程师


安装工人

四达时代

项目援助

非洲村民

本土化服务生态系统构建

四达时代在项目的实施过程中，不仅让项目福利的覆盖率最大化，更大的成功在于让部分受惠的村民实现了从服务受益者向服务提供者的身份转变，在当地建立了项目可持续运营的可能

技术输出

可持续化 维护运营

人员输出

以用户为中心的项目规划

四达时代在非洲实施“万村通”项目时将整个项目服务生命周期中不同用户或同一用户不同阶段的真实需求基本上都纳入了考虑范围之内，真正落实了“小而美”项目的目的——精准切入每一处的真实需求

本土产业链





港口城



万村通



安居村

智慧医院



打井供水计划

结语

在住方面，服务精神反映在项目规划和实施过程之上，即会根据项目涉及或面向的利益相关者，进行一系列有计划、有针对性的举措。为展现大国担当，并带动“一带一路”国家的发展，我国在出海项目的整体规划上有着从“大写意”转向“小而美”的过程，逐步落实到各地民众的切实需求上，并围绕项目开展了一系列包括民生、生态等实现社会责任的举措，持续至今，不仅获得了多国人民的认可，落实“民心相通”，还在国际舞台上树立了中国范式。

以中斯科伦坡港口城和中非“万村通”项目作为重点案例，二者分别对应了“一带一路”总体项目规划上的“大写意”和“小而美”两大板块，从中可以看出，港口城项目在建设过程中企业职能逐步发生了变化，运营思维从“基建方”向“建设者”转变，使该项目获得了远超预期的收获；“万村通”项目较之港口城更加的聚焦，通过切实考虑用户的真实需求来逐步落实民心相通。

由于“大写意”项目高投资、跨度长，所以“小而美”的项目数量也更多，如中老铁路的安居村计划、塞内加尔打井供水计划、中泰5G医院合作计划等等，都是在用低投资的项目，点成线线成面般将世界人民联系在一起；两个板块合二为一，共同组成“一带一路”在住方面的目标蓝图。

服务策略

港口城和“万村通”两个项目的共同点在于：在实施项目主体内容的同时，关注着整个项目系统中的相关者，以一个引导者的身份建立起本土化的可持续服务体系，通过这一系列的举措来践行企业的社会责任，而非只在意项目本身和项目所指的最终合作方或受益方。

系统架构

港口城项目运行至今，在科伦坡构建了一个包含“项目建设+民生关注+环境保护+社会参与”四大方面的服务体系，保证项目进程公开透明；万村通项目在涉及的村庄招募员工培训，形成了一条本土化运营+维护的产业链，实现项目服务的可持续发展。

接触点

二者都有基础设施的援建，但港口城项目的触点根据不同的措施有对应的延伸，较为复杂，而万村通项目的触点主要围绕着设备及产业链发散，更成体系。