

以建设国际旅游岛为契机， 构建海南旅游危机防范机制

文 / 赵影 钟小东

摘要：本文从海南建设国际旅游岛的实际出发，阐述了旅游危机的概念和海南旅游危机的特点，提出了海南旅游危机防范机制的构建策略。

关键词：海南 旅游危机 防范机制



2000年以来，国家为扶持海南旅游产业发展，率先赋予海南航权开放、落地签证或免签证等特殊优惠政策，使海南旅游产业逐步走上旅游投资国际化、客源市场国际化、旅游企业管理国际化的发展轨道。2009年，全国政协人口资源环境委员会《关于海南国际旅游岛建设的调研报告》建议中央给予海南省大量的政策支持。海南省将充分发挥特区体制、政策优势，积极探索建立与国际惯例和通行规则接轨的行业体制机制，加快海南旅游要素的国际化改造，推动投资主体国际化、旅游产品国际化、旅游接待设施国际化、旅游服务管理国际化。但是，伴随着时代的变化与旅游业的发展，对旅游业产生消极影响的危机事件日趋复杂，且绝大多数危机有可能在以后的时间内多次重复发生。因而构建旅游危机防范机制是政府、旅游行政管理部门以及旅游企业等相关主体防控危机的基础与保障。海南旅游以海洋为主要吸引物，而海洋和旅游都易受外界因素的影响，具有依赖性和脆弱性。防范旅游危机，保障滨海旅游安全，保证滨海旅游景区的海水洁净、海岸素适、海产新鲜，使游客观赏海、体验海、享受海，是发展滨海旅游的重点。因此，建立防范旅游危机防范机制是建设海南国际旅游岛的现实需要。

一、旅游危机的概述

1、旅游危机的定义

按照世界旅游组织（WTO）的定义，旅游危机是指“影响旅行者对一个目的地的信息和扰乱继续正常经营的非预期性事件”，它通常由各种不确定的因素或是复发性的重大事件（如自然灾害、恐怖袭击等）所引发，且往往会导致旅游业遭受重大的损失及长时间难以彻底根除的后续消极影响。就当前的客观环境而言，能对旅游业产生消极影响的危机有很多，且绝大多数的危机还可能在以后的时间内多次重复发生。

2、旅游危机的诱因

旅游危机的诱因归纳起来包括政治军事冲突、汇率波动、

文化冲撞、灾害因素、疾病流行、媒介传播、谣言因素等七大类。对海南旅游影响最大的是灾害因素、媒介传播两个因素。

灾害因素由于自然或人为的因素所导致的对旅游景区、景点等旅游资源及生态平衡的破坏，进而危及到旅游资源生存的现象的过程被称之为旅游灾害。因地理位置的原因，海南的自然灾害主要是台风。例如，2005年7月“达维”台风使海南旅游业受到了极大的影响，53条公路中断，航班取消、琼州海峡停航六天、万宁市神州半岛的碧海情深景区饲养的150多头鲨鱼全部逃逸，20多头海豹或逃或死，大批临海木屋掀顶或倒塌，损失惨重。从此次自然灾害可见，我们的预警预测系统、信息传达、城市排水系统、沿海建筑设计问题仍难让人满意。

媒介传播也会给区域旅游带来危机。2007年初陆续爆出海南岛各种欺诈宰客事件，尤其是2007年春节期间的四川游客在三亚天涯海角景区遭群殴事件报道后，加重了事情的严重性，引起了政府和媒体的高度重视。媒体更是连篇累牍的关于海南岛旅游环境恶劣的报道，海南岛连续多日都荣登各旅游网站甚至综合大型网站的头条，像是一个弥天大谎被突然间揭开真相，长久以来在人们心中留有美好印象的海南岛顿时急转直下，成为众矢之的，海南岛各线路的萧条。2007年4月受广东个别媒体散布有关“香蕉巴拿马病”的报道影响，海南香蕉有毒更是谣言四起，全国市场香蕉滞销，价格急剧下跌。

另外，社会治安问题也是影响海南旅游危机的因素，如2009年海南东方市感城镇“3·23”事件、临高县3月29日聚众斗殴事件，对旅游者选择海南旅游的风险决策影响极大。

二、海南旅游危机的特征

1、突发性。作为一种非预期事件，旅游危机是一种打破常规的突发性事件，会给旅游业及其相关行业与企业带来巨大的冲击并造成混乱。但是，绝大多数危机在爆发之前都

会有一些的征兆,如果能及时发现这些征兆并采取恰当的措施,就能有效降低危机带来的危害。

2、紧迫性。当危机真正爆发后,将迅速扩大与蔓延,其演化速度与危害程度往往是惊人的。若无法及时把握危机的走向、遏制危机的恶化势头,那么势必造成无法估量的损失。此外,处理危机的最佳时间往往转瞬即逝。因此,从全局的角度出发,适时地把握并有效逆转危机的走势非常关键。

3、危害性。旅游危机的危害性主要表现为波及面广、后续影响持续时间较长等方面。旅游业与其他行业密切相关的特点,导致其在发生危机的时候往往能迅速地波及到其他多个行业,从而将危机的危害性与影响范围迅速扩大。

4、双重性。旅游危机作为危险与机遇的综合体,在危机之中隐含契机。危机除给产业、行业与企业等主体带来破坏性的影响与危害之外,还会带来一定的契机。因此,在危机来临时,应审时度势并清晰地厘清危机与契机,切忌消极应对。

5、周期性。周期性意味着危机在一定时期内会再次爆发,因此在一次危机过后需要及时总结该类型危机的发生特点、演化规律等,以期为该类型危机的再次爆发准备好预防与应对措施。而阶段性则表现为一次危机在演化过程中将经历潜伏期、爆发期、发展期、缓解期、消亡及复苏期五个阶段,且在不同的阶段其危害程度与影响范围也不尽相同。

三、海南旅游危机防范机制的构建策略

1、将旅游危机防范纳入国际旅游岛建设规划,消除旅游危机发生源

海南省政府在建设国际旅游岛发展规划设计和评估中,应充分调查海南旅游存在的问题,区分问题的危害度,找出产生问题的原因,在旅游规划设计中有针对性地制定相应的对策,消除危害发生的根源,从根本上消除危机。例如,在滨海度假村的规划中要充分考虑海潮的涨落、海水对建筑物的侵蚀、台风对旅游设施的破坏、周边企业与当地居民的关系、交通流量、环境容量等因素。注意污水的处理与排放、生活垃圾的处理,保障海水、沙滩的洁净、舒适,保障滨海旅游的核心资源——大海的安全。在对旅游规划的评估中要考察旅游危机防范设施的建设和设计是否合理,旅游企业危机管理的能力,强化其规划设计中的危机防范职能,最大限度地消除危机源。

2、建立旅游危机预警系统,增强危机防范的敏锐力

所谓“旅游预警制度”,主要是有关部门在国内外发生疫情、战争、社会问题、自然灾害等影响旅游的事件,予以发布并警示,从而有利于旅行社和游人预见问题,并主动采取积极的安全措施。一个完善的突发性危机预警系统,通常包含信息管理系统、风险评价子系统、预测预警子系统、预警决策子系统。社会突发性危机预警体系构建要有一套相对完整的法律、法规体系。在法律、法规基础上,组建危机预警体系。目前,海南旅游管理部门尚缺乏一套切实可行的

应对诸如公共卫生、自然灾害、传播误导、谣言传播等因素导致旅游危机的预警机制。建立危机预警系统,对危机潜伏期的信息、情报及时处理,分析危机发生的概率以及危机发生后可能造成的负面影响,可以做出科学的预测和判断。可以把许多分散、零星的信息组织到一起,全面地监测、跟踪各种动态,向风险防范指挥部门提供决策的信息基础。

3、设立旅游危机基金,提升危机防范主体的防范能力

要增强旅游危机防范能力,建立完善的旅游危机管理机制,加大旅游危机宣传的力度,强化旅游危机培训,提高旅游危机管理能力,就需要资金的投入。因此,设立旅游危机防范基金是十分重要的。旅游危机防范基金来源有两个方面:一部分来源于政府财政立项中投入,另一部分来源于旅游企业和旅游景区收入比例提成的投入。旅游危机防范基金可用于专业安全检测机构的安全监测和评估服务费,也可以用于补偿社区旅游危机宣传费和培训费和补偿旅游利益相关者的损失。通过设立旅游危机防范基金并有效的管理和使用基金,可以从经济的角度提高旅游危机防范主体和旅游管理部门的防范能力。

4、扩大和完善旅游安全保险险种,拓展旅游危机的补偿力

为了提高旅游危机的防范与管理能力,增强旅游危机的善后补偿能力,保证旅游危机防范的长期可持续资金,政府和旅游企业应与保险公司合作,设立多种旅游安全保险险种,增强保险意识,积极主动地购买旅游保险的同时调动广大游客购买保险的积极性,利用保险公司的保障能力,增强旅游危机防范的能力、危机事件的善后补救能力、危机发生后的补偿能力,保证海南建设国际旅游岛旅游危机防范能力的持续性和永久性。据悉,海南省拟推出“海南岛旅游综合保险”,其总体框架是,通过一个综合险种覆盖旅游全过程,即游客从进入海南开始到离开海南为止,由一个险种提供综合旅游风险保障,无须与交通、景点等行业再签保险合同。此举将在极大方便游客的同时,促进海南省保险产业结构的调整,提升我省保险服务水平。

5、加强与媒体沟通、利用好现代传播媒介,积极组织正面宣传

现代媒体可以在几秒钟内将某一消息传遍全球。危机发生后,需要充分利用媒体,澄清事实,扭转不利局面,不要陷入新闻危机。世界旅游组织认为,旅游业危机管理的主要途径有四个,沟通、宣传、安全保障和市场研究。其中,基于诚实和透明之上的良好的沟通是成功的危机管理的关键。危机一旦产生,焦虑、不安和恐慌的心态往往会迅速在全社会蔓延。为此,应当适时向公众传递有关信息,有意识地将相关的危机管理举措、步骤、进度等细节透明化,帮助社会及公众逐步树立起应对危机的信心。政府和旅游管理部门是最集中、最权威的信息源,应该满足公众(旅游者)对危机知情权的需要,适度增加危机事件的透明度,用一个声音向公众传递信息。否则,就很可能使原本简单的事态趋于复杂化,甚至引发新的危机。

6、建立旅游危机管理机构，加强国内外协作

在经济全球化的背景下，建立国家旅游管理部门与相关的国际、国内部门广泛的应对危机的协作机制，不能仅依靠某个国家或地区来独自承担，更需要世界各国的配合与协调，加强跨地域、跨部门、跨行业的交流与合作。同时，旅游管理部门与其他管理部门的配合与协调，可提高资源与信息的利用水平和决策的科学性、时效性，提高旅游管理部门危机管理的能力和水平。

总之，我们应该充分认识海南旅游危机防范的多主体性和复杂性极其之间的各种关系，采取规划、制度、基金、技术、信息交流、保险等各方面的对策，防范旅游危机，最大限度地减少旅游危机事件的发生和降低旅游危机事件

造成的破坏，保障海南旅游的安全，为建设海南国际旅游岛保驾护航。IP

参考文献：

- [1] 吕丹君 从三亚危机事件看社区居民参与旅游地危机管理 科教文汇 2007.9 (下旬刊)
- [2] 罗美娟, 郑向敏, 沈慧娴 解读旅游危机的类型与特征 昆明大学学报 2008, 19 (2)
- [3] 侯国林 旅游危机类型、影响机制与管理模型 旅游管理 2005
- [4] 由海南旅游危机想到的 (2007-06-24)
- [5] 钟小东, 赵影 海南建设国际旅游岛的 SWOT 分析 2009

作者简介：

赵影, 海口经济学院公管学院 副教授; 研究方向: 民航运输与旅游管理。
钟小东, 海口经济学院旅游学院 副教授, 武汉大学访问学者; 研究方向: 旅游经济与酒店管理。

物流信息化 是中国企业的 唯一出路

文 / 王凌峰



众所周知，以出口贸易为主的中国南方制造业就已因欧美的金融危机而大量倒闭，这些物流行业的主要“大宗客户”的倒闭，致使物流行业尤其是海运行业受到剧烈震荡。

中国的制造业主要集中在广东，这些企业群体式倒闭，致使其相关的一系列供应链和服务链发生连锁反应。制造业是物流行业的主要客户群体，物流更是制造行业的第一链条，所以物流行业随着制造行业的波动发生震荡是其必然趋向。其发展态势，即便是全球货轮行业巨头马士基的广州分公司也难以幸免，何况是中小型物流企业。

如何摆脱行业宿命？相信每个企业家都在思考或是正在改革进行。加快物流配送企业的信息化、产业化、智能化、人性化建设，提升物流配送企业的核心竞争力，构建现代商务平台，解决电子商务与物流配送的模式创新，这是企业物流信息化面临的一个难题。

目前，中国物流企业的物流信息化总体还处于起步阶段，

发展水平还很低。其中既有中国经济发展水平的影响，也有经济体制方面的束缚，更有现代信息技术应用较低的约束，使得中国物流企业面临市场规模、组织形式、竞争方式、物流效率和经济效益等诸多问题的障碍和制约。如何控制物流费用，建立高效的物流体系呢？国内外专家普遍认为，信息化管理是一个比较可行的方法。

物流信息化的意义

IT 系统应用为企业运营带来的巨大效益早已受到肯定，为了提升自身物流管理水平，西方发达国家跨国企业早在 20 世纪末期就开始进行物流管理信息化的建设，取得了非常喜人的成绩。进入 21 世纪，我国一些实力比较强的大型企业和比较专业的大型第三方物流公司也开始了物流管理软件的部署。信息化成了增强企业物流管理的杀手锏，国内物流企