

# 构建以旅行社为核心的绿色旅游供应链初探

黄丹霞 张利利\* (华南理工大学经济与贸易学院, 广东广州 510006)

**摘要** 以绿色旅游理念为导向, 构建了以旅行社为核心的绿色旅游供应链模型, 提出构建绿色旅游供应链的基本要求, 并讨论构建绿色旅游供应链的保障措施。

**关键词** 绿色旅游; 产品供应链; 旅行社

中图分类号 F592.3 文献标识码 A 文章编号 0517-6611(2009)05-02232-02

## Preliminary Study on Building the Green Tourism Supply Chain with Travel Agency as the Core

HUANG Dan-xia et al (School of Economics and Commerce, South China University of Technology, Guangzhou, Guangdong 510006)

**Abstract** With the green tourism concept as a guide, the green tourism supply chain model with the travel agencies as the core was set up. The basic requirements of building the tourism green supply chain were proposed. And some guarantee measures for building the green tourism supply chain were discussed.

**Key words** Green tourism; Product supply chain; Travel agency

旅游业在发展过程中不可避免地会对环境造成一定的负面影响, 这无疑是旅游可持续发展的一大瓶颈。在大力倡导绿色旅游理念的今天, 探讨构建绿色旅游供应链, 将“环保意识”、“绿色理念”融入旅游供应链之中, 在发展旅游的过程中尽量避免对环境造成破坏, 对于实现旅游业的可持续发展具有重大意义。在传统的“旅游产品供应商——旅行社——旅游者”这一供应链中, 旅行社处于核心地位, 它将各种旅游产品和服务进行整合, 并将其提供给旅游者进行最后的消费。笔者对以旅行社为核心的绿色旅游供应链进行了初步的探讨, 在构建绿色旅游供应链模型的基础上, 对绿色旅游供应链模式的应用和发展进行了相关研究。

### 1 相关文献综述

供应链是围绕核心企业, 通过对信息流、物流、资金流的控制, 从采购原材料开始, 制成中间产品以及最终产品, 最后由销售网络把产品送到消费者手中, 从而将供应商、制造商、分销商、零售商直至最终用户连接成一体的一体化结构模式<sup>[1]</sup>。绿色供应链把“绿色理念”或“环保意识”融入整个供应链, 是一种在整个供应链中综合考虑环境影响和资源有效利用的现代经营管理模式。它以绿色制造理论和供应链管理技术为基础, 涉及供应商、制造商、销售商和用户, 其目的是使产品从原料获取、加工、包装、仓储、运输、使用到报废处理的整个过程中, 将对环境的负影响降到最小, 将资源效率提到最高<sup>[2]</sup>。关于旅游供应链和绿色旅游供应链, Richard Tapper 和 Xavier Fort 等认为, 旅游供应链包括所有用来满足旅游者需求的旅游产品供应体系的商品和服务的供应者, 这些企业直接或间接与旅游经营商、旅游零售商合作<sup>[3]</sup>。此外, 旅游供应链还包括在旅游过程中旅游者直接向其购买商品或服务的目的地其他供应商。旅游供应链具体包括住宿、交通、吸引物、酒吧、餐馆、纪念品和手工艺品、食品生产、垃圾处理以及对旅游业的发展起支持作用的目的地基础设施等, 将垃圾循环利用和处理部门纳入旅游供应链体系, 构建了绿色旅游供应链的完整体系。

国内部分学者将供应链理论运用到旅游业中进行相关

研究。刘连银指出, 旅游业的发展应该从产业链角度进行区域协同和联合营销, 并指出产业链对中国旅游业纵深发展的重要作用<sup>[4]</sup>; 张辉提出, 旅游业今后的竞争不仅仅是企业之间的竞争, 而是企业所在的整个供应链之间的竞争, 他认为下一步中国旅游企业的深度发展, 不在于核心竞争力的构建, 而在于链条式企业的构建, 在于围绕核心企业建设产业链<sup>[5-6]</sup>; 李宏则对旅游供应链的构成体系进行探讨<sup>[7]</sup>; 李万立、李平等对欧洲旅行社供应链管理的实践经验进行了介绍, 对旅游供应链中的委托—代理关系进行了分析, 并提出了旅游供应链风险规避措施<sup>[8-9]</sup>。分析上述文献可以发现, 目前国内关于旅游供应链的研究数量不多, 也不够成熟, 尚处于萌芽阶段, 对绿色旅游供应链的研究就更加少见。笔者在前人研究的基础上, 针对如何构建以旅行社为核心的绿色旅游供应链问题开展初步探讨。

### 2 以旅行社为核心的绿色旅游供应链模型

旅游业是一个由多部门构成的综合性的产业, 旅游产品和服务具有明显的综合性特征。要满足旅游者在旅游过程中的综合需求, 单一旅游企业是不可能完成的, 需要多个旅游企业间的相互合作与支持。当各个旅游企业为了实现共同的目的而进行业务合作时, 便构成了旅游产品的供应链, 包括了食、住、行、游、购、娱等各大要素。笔者以旅行社为核心, 构建一条以旅游产品和服务供应商(餐馆、酒店、交通、景区景点、旅游购物品店和娱乐场所)为起点, 以旅游者为终点, 并将“绿色”和“环保”理念融入到其中的绿色旅游供应链(图1)。在这条供应链上, 产品和服务的流向是从旅游产品的供应商到旅行社再到旅游者, 而资金的流向是从旅游者到旅行社再到旅游产品的供应商, 信息则是双向流动的。旅行社与这条供应链上各节点旅游企业合作, 对他们的产品进行组织和整合, 形成新的综合产品。对于供应链上旅游产品的供应商和旅游者, 旅行社时刻都要提醒其铭记绿色理念, 并对其进行监督。从旅游产品的绿色设计开始, 到绿色材料的选择、绿色生产、绿色消费和绿色回收, 从而建立一条真正的绿色旅游供应链。

绿色旅游供应链的建立, 有助于实现供应链可持续发展目标, 即资源利用效率最高, 对环境的负面影响最小。它可以充分利用具有绿色优势的外部企业资源, 并与具有绿色竞

作者简介 黄丹霞(1985-), 女, 福建泉州人, 硕士研究生, 研究方向: 旅游行政管理。\* 通讯作者, 博士, 教授。

收稿日期 2008-12-08

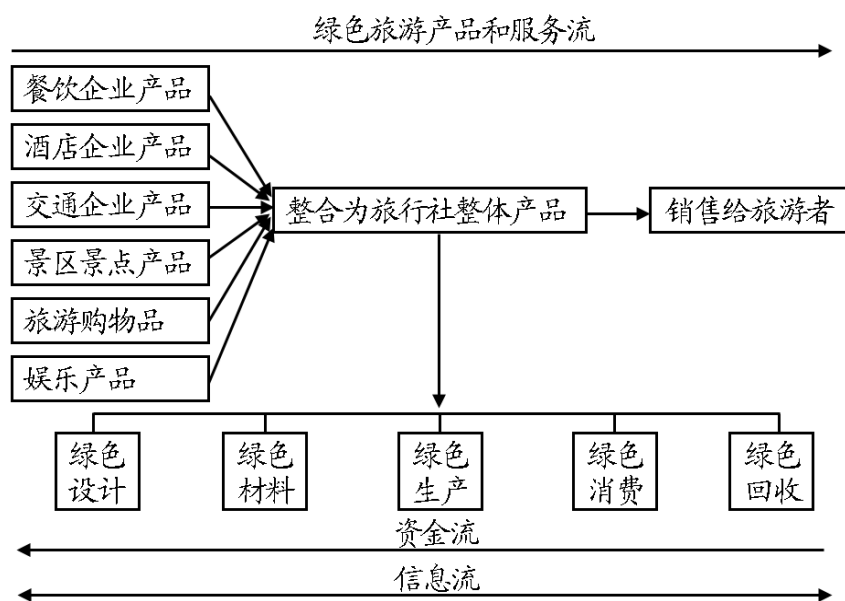


图1 以旅行社为核心的绿色旅游供应链模型

Fig.1 The greentourism supply chain model with the travel agencies as the core

争力的企业建立战略联盟,使各企业分别集中精力去巩固和提高自己的绿色服务核心能力和义务,从而使得整个供应链的资源消耗和环境影响最小<sup>[2]</sup>。这对于资源稀缺的当今世界来说,无疑是一种良性多赢的经营管理方式。绿色旅游供应链的建立是旅游业发展的需要,面对消费者需求的不断变化和不断拓展、日益壮大的消费市场,旅游产品的提供者必须认真考虑在一定的市场范围内找到自己的立足之地,增强集中于某一服务领域的核心能力,创建以核心能力为基石的竞争优势,最终依靠竞争优势赢得顾客。建立绿色旅游供应链,就是要把为相同市场的旅游者提供不同产品的优秀企业联合起来,形成一个互惠互利、分工协作的旅游产品系统,从而使各旅游企业获得更快更好的发展,为广大旅游者提供高效和完整的产品与服务。

### 3 构建绿色旅游供应链的基本要求

建立绿色旅游供应链需要各旅游企业共同参与到以“绿色”和“环保”为中心的日常生活中。例如,餐饮企业除了在保证就餐环境的整洁卫生之外,服务员的仪容仪表要干净大方,要舍弃一次性餐具,提供无公害的绿色食品,对用野生动物制作菜肴的行为要坚决制止,并及时有效地处理餐馆废水及固体垃圾等污染物。酒店的内外装修必须是绿色材料,对人体是无害的,要减少提供一次性客人用品,充分利用太阳能等高效无污染的资源,要对固体垃圾分类,使用污水处理和节水设备。交通企业要选择对环境污染最小的能源作为动力,在交通运营中要减少对环境有害气体的排放。旅游景区景点内要使用电瓶车、缆车、自行车和木船等较环保交通运输方式,要控制好环境容量并在开发中不破坏环境。景区和旅行社要进行好协调和沟通,考虑到景区的容量问题,否则当游客接待量超过环境容量的上限,不仅景区资源会遭到破坏,而且也不能保证旅游者有良好的游览空间,得到真正的休闲度假享受。旅游购物品商店要使用可降解的包装袋并出售绿色环保型旅游购物品。旅行社在经营中不能一味招徕顾客,安排的娱乐场所必须是有利于旅游者身心健康的,不能带领旅游者去赌博、色情等娱乐场所消遣。导游要在游览前和游览中对游客进行环保教育和监督游客的行为,制止游客一切破坏环境的行为。旅行社可以印制环保知识小册子,根据不同企业的特征制定不同的环保标准,使各旅

游企业和旅游者对环保的认识得到提高。此外,旅行社在选择旅游产品供应商的时候,要考虑到该供应商是否遵循绿色营销的原则,根据其制定的标准,选择具有绿色经营理念的旅游产品供应商作为合作对象,在供应链的起点就把好绿色质量关,从而建立起真正意义上的绿色旅游供应链。

### 4 建设绿色旅游供应链的保障措施

**4.1 建立以顾客需求为导向的绿色旅游供应链** 绿色旅游供应链的终点是旅游者,旅游者是对旅游产品和服务进行最终消费的群体,只有当设计出的产品符合旅游者需求,才能销售出去、获得利润。因此,收集旅游者的需求信息十分重要。旅游者的需求信息包括旅游者消费前的需求信息和消费后的反馈信息。在旅游者消费前,经常会到旅行社门市部或在网上提交自己对旅游产品和服务的要求。旅行社要将旅游者的需求信息收集起来并进行分类,并将信息的收集和整理结果告知供应链上的其他旅游企业,让他们根据旅游者的需求设计和生产自己的产品。除了对旅游者消费前的需求信息进行收集之外,旅游者进行旅游消费后的信息反馈也极具价值。衡量供应链提供的旅游产品服务质量的优劣,可以通过建立旅游者信息反馈机制。通过了解旅游者对绿色旅游供应链提供的服务和产品的满意程度来反映旅游供应链的质量水平。旅游者的反馈信息也可以通过导游来收集。旅行社可以给导游准备与旅游者数量相等的信封和满意度调查问卷,由导游将问卷和信封发给旅游者,旅游者在结束旅游之后将问卷密封在信封之后交给导游,再由导游将问卷提交给旅行社。旅行社将旅游者的反馈信息进行整理之后,再反馈给供应链上的其他旅游企业,这样就有利于各旅游企业发现自己存在的不足之处,实施有效的改进措施,从而使绿色旅游供应链提供产品和服务的水平得到提高,能够更好地满足旅游者的需求。

**4.2 加快旅行社的集团化进程** 目前,我国旅行社的单体规模普遍较小,这对处于绿色旅游供应链核心地位的旅行社发挥组织和整合作用十分不利。因此,必须壮大旅行社的实力,而集团化是很好的途径,可以采取横向兼并与纵向整合相结合的模式加速旅行社集团化的进程。按照我国旅行社目前的发展状态,可以针对市场上一部分实力较差的中小型旅行社实施兼并完成横向扩张。对餐饮、住宿、交通、景点等企业,可以通过并购、兼并、战略联盟与特许经营权转让形式实施纵向整合。对供应链中景区和航空这两个环节,要在以市场为主体的前提下,发挥行业主管部门的作用,促进旅行社与景区景点、航空公司的合作,通过旅行社与景区间的团购合作,旅行社和航空公司的包机合作实现多赢。

**4.3 增强供应链各旅游企业的合作** 绿色旅游供应链上的各节点企业不是孤立存在,而是相互依存的。如果缺乏任何企业的参与,供应链将变得不完整,不能全面地满足旅游者的需求。因此,要加强链上各旅游企业的协调与合作,协调不同企业的利益冲突和矛盾,维持供应链的稳定。这就要求各旅游企业要从供应链的整体利益出发,以全局的观点和态度,将各自企业的利益和合作同盟的利益紧密地结合起来。只有这样,才能使供应链上合作的多方保持长久合作的主动性和积极性,提高各方的参与程度,最终提高整个供应链的

(下转第2237页)

是激发形成山体崩塌、河岸坍塌、滑坡和泥石流等突发性山地灾害的关键性诱发因素。

#### 4 结论

(1) 陕西省佛坪县山地灾害的发生主要受控于地质、物质、地形地貌、人为活动和降雨5大因子,是多因子共同作用的结果。但通过山地灾害分布与地质背景空间耦合性分析表明,二者有着明显的对应关系,即秦岭南坡的佛坪山地灾害主要发生在早元古代佛坪群和中元古代碧口群老地层深变质岩区,这是由于深变质岩区岩石、地层破碎、松散、节理和裂隙发育的缘故。因此,在日后的山地灾害预防过程中应将主要的精力、财力和人力投放在对该地区深变质岩区岩石和地层的监控、监测与预防上。

(2) 通过考察发现,造成此地山地灾害损失严重的主要因素之一是不恰当的人为生产活动行为,表现在城镇建设规划对潜在山地灾害的忽视和研究的匮乏,人为堵塞河谷沟道、改变其自然功能现象严重,为严重灾害的形成埋下隐患。因此,在重视日常人为行为管理的同时应加强城镇建设前的山地灾害环境分析,特别对物质因子、地形地貌因子易于忽视的条件应实地查勘综合分析。

(3) 佛坪县城是在袁家庄镇建制基础之上成立的县城,位于汉江流域北侧子午河支流—椒溪河的上游,县城所在地沟谷狭窄,两侧坡面陡峭,地质背景是老变质岩地层出露的地区,峡谷地貌发育,以“V”字型为特征,是地貌发展过程中的青年期,是山地灾害极易发生的地区。这说明,现在的佛坪县城所在地是不宜于人类群居和城镇建设的区域。因此,

(上接第2233页)

盈利能力和竞争力,使供应链保持长久稳定。

在保持供应链稳定的基础上,应该创造很好的信息流通环境,一旦供应链上某个环节需要调整或改变,要让相关利益群体都了解。要实现这一目标,可以建立一个专门网站,各旅游企业把要调整的信息发布到网上,其他企业就能根据对方的改变来调整自己的方案,从而实现各企业间的协调一致。

**4.4 形成不同旅游区域间的联盟** 在制定旅游规划和旅游发展战略的过程中,各地区一般都以本地经济利益为根本出发点,依照各自的行政区域来拟定旅游发展战略,这在一定程度上破坏了客观存在的跨地区旅游线路的整体性。各地区进行自己的旅游开发和营销,一方面阻碍了旅游线路的优化和完善,另一方面造成了旅游产品趋同、各地不良竞争的局面。因此,为了使绿色旅游供应链得到更全面发展,应该突破原有的以行政区域界限来进行旅游规划和线路开发的观念。要通过区域合作,联合营销的方式来整合区域间的旅游产品,联合构建区域绿色旅游供应链。例如,国内目前的珠三角旅游区、泛珠三角旅游区在区域联盟的同时,也应当将旅游供应链的区域联盟纳入目标发展体系中,从而更好地实现区域间的联盟。

#### 5 结语

绿色旅游供应链以“绿色”理念为出发点,通过将不同

建议应在条件成熟的时候尽早对佛坪县城进行重新规划和选址,以更有效地减少可能发生的山地灾害损失。

#### 参考文献

- [1] 张梁,张业成,罗元华.地质灾害评估理论与实践[M].北京:地质出版社,1998.
- [2] 张根寿.现地貌学[M].北京:科学出版社,2005.
- [3] 郭力宇,甘枝茂,桑光书,等.洛川塬黄土崩塌及水系成因构造因子研究[J].水土保持学报,2002,16(S1):135-138.
- [4] 郭力宇.陕西翠华山山崩景观及其环境保护研究[J].福建师范大学学报:自然科学版,2005,21(1):103-111.
- [5] VIGI B. Landslides and avalanche[M]. New York: Elsevier Scientific Publishing Company, 1978: 315-361.
- [6] 谢洪,陈杰,马东涛.2002年6月陕西佛坪山洪灾害成因及特征[J].灾害学报,2002,17(4):42-47.
- [7] 郭力宇,甘枝茂,苏惠敏.陕北洛川源黄土崩滑及谷坡扩展模式[J].山地学报,2002,20(2):37-41.
- [8] IVERSON R M, RHD ME, LA HUSEN R G. Debris flow mobilization from Landslides[J]. Annual Review of Earth Planetary Sciences, 1997, 25: 85-138.
- [9] 吴积善,王成华.山地灾害研究的发展态势与任务[J].山地学报,2006(5):518-524.
- [10] 陕西省地质矿产局.陕西省区域地质志[M].北京:地质出版社,1989.
- [11] DENG W. Institute of mountain hazards and environment of Chinese Academy of Sciences. Debris flow in China[M]. Beijing: Geological Press, 2000: 192-221.
- [12] 盛海洋,王付全.我国山地灾害及其防治[J].水土保持研究,2007,14(1):129-131.
- [13] 陈晓清,崔鹏.泥石流防治工程信息系统初探[J].自然灾害学报,2005,14(5):68-73.
- [14] 贺明静,孙根年,宋咏梅.陕西西安翠华山地质景观遗迹成因探析[J].干旱区地理,2005,28(2):145-149.
- [15] 吴成基,甘枝茂,孟彩萍.陕北黄土丘陵区窑洞稳定性分析[J].陕西师范大学学报:自然科学版,2005,33(3):119-122.
- [16] 桑广书,陈雄,陈小宁,等.黄土丘陵地貌形成模式与地貌演变[J].干旱区地理,2007,30(3):375-380.

的旅游产品进行整合,在保证环境质量的前提下获得经济效益。在提倡环保,追求可持续发展的今天,绿色旅游供应链不失为一种很好的发展模式。绿色旅游供应链的发展模式还有利于各旅游企业扬长避短,获得更快更好的发展。在今后的深入研究中,要进一步发现绿色旅游供应链实际操作中存在的问题,提出解决方案,从而更好地完善绿色旅游供应链这一科学发展模式,促使绿色旅游供应链得到更广泛认同和应用。

#### 参考文献

- [1] 马士华,林勇,陈志祥.供应链管理[M].北京:机械工业出版社,2000.
- [2] 张涛,季建华.绿色供应链初探——以循环经济为理念的供应链新模式[J].生产力研究,2006(12):17-18.
- [3] RICHARD TAPPER, XAVIER FONT. Tourism supply chain: Report of desk research project for the travel foundation[EB/OL]. www.lmu.ac.uk/lsif/the/TourismSupplyChains. Pdf page4.
- [4] 刘连银.协同整合营销:打造旅游产业链[EB/OL](2004-08-08). www.ce.cn.
- [5] 张辉,秦宇,厉新建.转型时期的中国旅游业[J].旅游管理,2003(4):4-9.
- [6] 张辉,魏翔.对中国旅行社业的经济分析与再定位[J].旅游学刊,2004,19(5):71-76.
- [7] 李宏.旅游目的地营销系统的构建与运作机制研究[J].北京第二外国语学院学报,2004(5):57-63.
- [8] 李万立,李平.旅游供应链“委托—代理”关系及风险规避研究[J].旅游科学,2005,19(4):22-27.
- [9] 李万立,李平,张萍萍.欧洲旅行社供应链管理实践与启示[J].桂林旅游高等专科学校学报,2006,17(1):112-115.