

1 绪论

1.1 人道物流中的快速信任研究背景

从美国“9·11”事件、印度洋海啸灾难到巴黎市郊的骚乱，从 SARS 病毒及 H1N1 流感肆虐、煤矿透水或瓦斯爆炸频发、松花江水受污染到四川大地震，近年来频发的大规模突发事件表明：在经济全球化、社会复杂化和自然环境不断恶化的时代背景下，当今社会已经成为风险社会，社会公共安全危机已由非常态化的偶发转变为常态化的频发，成为应急管理中不可回避的重大挑战。

为了提高国家灾害应急抢险救援能力，2006 年 1 月，国务院发布《国家突发公共事件总体应急预案》。2007 年 8 月，全国人大通过了《中华人民共和国突发事件应对法》。特别是 2009 年 5 月国务院发布的《中国的减灾行动》白皮书以及 2010 年 2 月全国人大通过的《中华人民共和国国防动员法》，都开始强调抗灾救灾物资储备网络与调用、救灾物资运输保障、应急救援队伍体系和应急响应机制等有关人道物流中的一些关键环节的建设。

▲ 人道物流中的快速信任研究

负责救援物资、物流服务供应的人道物流是抢险救援行动中非常重要的组成部分，占据着救援行动份额的 80%，占救援总费用的 80%~90%，同时决定着抢险救援行动的成功与失败。与单纯的物流活动相比，人道物流在灾害抢险救援中扮演着重要的角色，其重要作用已逐步被国内外救援机构和政府所认识。

为应对突发灾难而快速组建的人道物流供应链的共同特征在于：需要快速动员、组建和协同由众多救援组织构成的人道物流快速成形网络 (Hastily Formed Network, HFN) (Denning, 2006)^[1]，其共同的目标是减轻灾害损失，包括人员伤亡和经济损失。在人道物流快速成形网络中，主要参与者包括政府、军队、志愿者、捐助者、救援机构和其他 NGO 组织，虽然他们没有共同的工作和培训经历，也没有完全统一的组织文化，但在救援中需要采用相同的流程和配送渠道，因此面临着需求目标模糊、需求的突然发生、人力和资本资源缺乏、救灾环境不确定性、准备响应零时差和救援时限性等众多挑战。

同时，在人道物流快速成形网络中，由于消费者（受助者）不是客户

(捐助者), 参与人道救援的某些组织机构会为获得捐赠资金和媒体注意而产生竞争, 造成各机构间的任务分配和责任范围发生冲突, 导致救援机构协同倾向降低, 彼此缺乏相互信任, 影响了救援网络的质量。为了提高人道物流快速成形网络的救援质量, 应对救援过程中的脆弱性、风险和不确定性, 以及难以具备充足的时间和条件构建常规信任等挑战, 必须在人道物流快速成形网络中建立和维持快速信任 (Swift Trust)。

1.1.1 人道物流快速成形网络

灾害, 尤其是突发的重大灾难对于大多数人和地区而言, 是小概率事件, 当单个救援机构单独应对时, 需要储备大量的救援资源, 这是一项高成本低收益的任务。近年来, 我国自然灾害形势呈现出“重大灾难频繁发生, 灾难损失巨大”等特点, 面对接踵而至的灾难, 我国的人道救援行动均由政府主导进行, 往往要联合社会组织、企业、媒体、公民和国际组织, 建立起临时的人道救援网络, 进行资源的整合和功能的调整。人道救援网络如图 1.1 所示, 这就意味着各个救援机构拥有多样的救援能力, 分别提供资金、专业知识 (物流、医疗、紧急搜救、过渡安置以及恢复重建等)、救

▲ 人道物流中的快速信任研究

援设备和救援物资。同时各个救援机构之间必须统筹协调，平稳有序地发挥各自的功能。

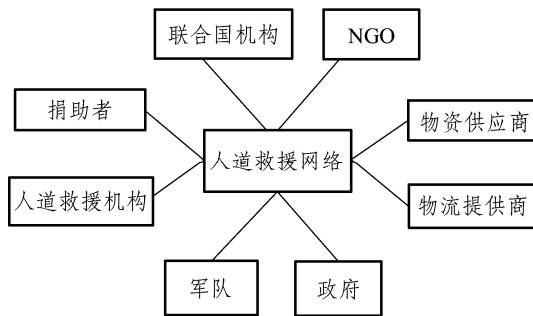


图 1.1 人道救援网络

包含这些救援机构的集群可以称之为人道物流网络，人道物流网络包括供应商、物流提供商和“消费者”，其中消费者特指受助者。在人道物流网络中，捐助者与消费者不会发生直接关系，消费者不会下达订单，也不会支付已收到的救援服务。捐助者给救援机构（包括 NGO）提供资金，救援机构向供应商采购救援物资，并委托第三方物流提供商，将其发送给援助对象。如图 1.2 所示，值得注意的是这种非直接关系：捐助者（公众和社会）为救援行动提供资金，但不能监控救援的质量和救援物资的数量，会造成救援机构缺乏提高救援质量的动机，捐助者与受助者信息不对称，造成物流低效。

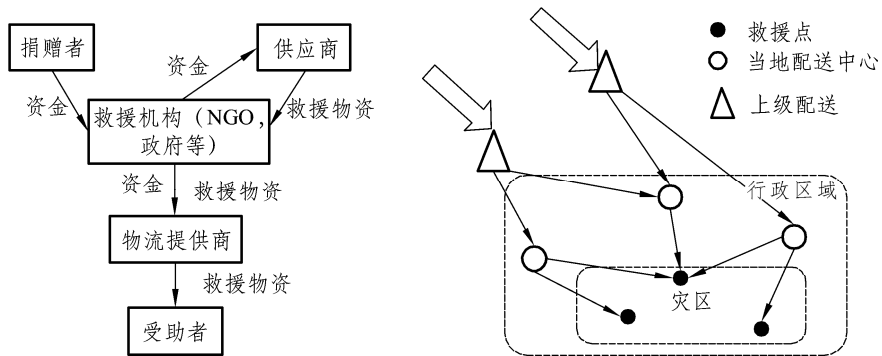


图 1.2 人道物流网络中的流动图

物流活动本身是一个社会—技术流程，由托运人、承运人和接收人组成的社会网络在交通和通信等系统支持下完成物流路径和配送等技术活动。当极端自然灾害突发时，受助者在获得救援物资的过程中，救援机构和个人将面临巨大的挑战，这是由于以下几点原因：

- (1) 必须立即启动短时限的救援应对以防止人员伤亡和财产损失。
- (2) 精心安排在社会网络中涉及物流的一系列技术活动被迫中断或遭到严重破坏。
- (3) 基础设施和通信系统受到严重影响，使得支持物流的社会—技术流程无法完全发挥其功能。
- (4) 基础设施条件出现大量不确定性。
- (5) 救援需求的准确性、救援地点的可达性以及现场救援资源的可得

▲ 人道物流中的快速信任研究

性等都具有高度的不确定性。

(6) 灾区储备的大量救援物资和关键资产，如卡车和储备物资等已经遭到破坏，无法用于第一波救灾援助行动。

(7) 必须向灾区运送大量关键救援物资；这是因为当地供应物资的物流系统中断（需要数周时间恢复）或完全瘫痪，同时灾民和救援过程本身的物资需求非常巨大，当地商铺在机会主义作用下从灾区外过量采购物资。

(8) 在灾害本身的影响下，政府机构、民间团体和私营部门的应对能力会受到损害，他们组成的救援网络面对灾害需求的适应性调整过程可能会中断，使得政府面临统筹困境，可能会造成成员关系松散、参与无序、裂解风险高的问题。

(9) 非救援现场需要的巨量捐赠物资的物流活动大大消耗了其他重要救援行动的资源，使得快速救援行动复杂化。

这些特点使得为有效应对突发灾难而快速动员、组建和协同由众多救援机构构成的人道物流快速成形网络，与商业供应链的不同体现在如下五个特征上：

- (1) 构成网络的人员来自于不同的组织，但具有共同的人道精神；
- (2) 是一个快速组建的临时网络，网络会在完成预定目标后解散；
- (3) 需完成一个重大紧急的灾难救援使命，该使命难以独自完成；
- (4) 在一个共享交流空间中一起工作，临时性地共享他们各自的资源；
- (5) 一起计划、讨论和执行行动。

自 1998 年以来，我国人道救援网络在目标设定、成员选择、组网时效和关系结构等方面都发生了较大的转变，人道救援网络的工作逐渐从无序走向有序^[2]。

对我国政府机构而言，虽然有相对健全的运作网络，其业务又表现出了明显的分散化、精细化的趋势。行政资源和社会资源的逐渐分离，使得我国政府机构需要社会资源和力量的支持。然而政府机构缺少有关人道物流的制度知识，难以与社会组织紧密连接，没有足够的经验整合和协调“碎片化”的社会资源和力量以发挥人道物流的作用。

对社会组织而言，人道物流不是一项日常工作，需要足够的时间去适应才能充分认识到这项工作的独特之处。社会组织在面对涉及多个行政区

▀ 人道物流中的快速信任研究

域的灾难救援时，缺乏统筹协调和专业知识。

突发事件应急救援的经验表明：来自不同组织的第一响应者之间的交流、协调和协同是一个关键问题，跨组织交流和协同的困难主要在于难以具备充足的时间和条件来构建常规供应链伙伴间的信任，而快速信任的构建显然能够解决这一矛盾，因此快速信任研究对于打造人道救援物流快速成形网络具有积极意义。

1.1.2 快速信任的概念

临时组织是在有限时间内，为完成一项复杂性任务而形成的非正式组织结构，其中团队成员拥有多样的技能，彼此间基本没有合作的经历，未来合作的可能性也极低。

临时组织的特征与信任形成有一定的相关性，体现在如下方面：

(1) 参与成员（即信任主体）拥有能保证其加入到临时组织中的多种技能，组织创建者即契约人（Contrator）给参与成员委派工作，目的是发挥他们的技能和特长。但是组织创建者不管对任务还是人员都不太熟悉，因此不能用常规组织的方法进行共享资源优化配置。

(2) 参与成员以前共同工作的时间有限(或没有),而且一旦任务完成,他们在将来也不大可能再共同工作。

(3) 所承担的任务具有复杂性、非常规性(Nonroutine)、对组织的重要性和时间限定性四个基本特征。

(4) 参与成员在任务执行的任何过程中都必须保持持续相互依赖。

在临时组织的复杂性工作及持续相互依赖下,为了将参与成员的个人知识和技能转化为相互依赖的工作,参与成员必须通过一系列类似于信任的行为来降低彼此间的风险。在任务的时间压力下,参与成员降低风险的简便方法便是将命运托付给彼此,以及在如此托付后按照对方所期望的方式行事。即在临时性组织的有限存续期内,为了取得信任,参与成员必须直接进入信任状态而不能随着交往的增加来建立信任。临时组织的信任必须是假定已经存在的^[4]。这种组织的高水平初始信任就是快速信任,快速信任是适应临时性组织复杂性、独特性、对组织的重要性和时间限定性特点而形成的新的信任研究方向。

快速信任最早是由 Meyerson、Weick 和 Kramer 提出的,他们认为“快

▲ 人道物流中的快速信任研究

速信任是一种特殊形式的集体感知和相互关联，能够控制临时组织中的不确定性、风险、脆弱性和期望等问题”^[3]。快速信任一反传统信任对个性、人际关系和情感的关注而转向对认知、行为和角色的关注，被用于解释临时组织如何构建及适应临时组织的独特信任。

快速信任与传统信任的显著区别体现在情境的脆弱性、不确定性和风险性三个方面。

第一，脆弱性方面。当临时组织感知到相互关联中的脆弱性大到足以影响信任时，相互依赖程度就会很高，每一个人的脆弱性都是相同的，都意识到需要信任。这时，组织通常要减少这种情境式脆弱性，采取的方式是减少相互依赖、有效地适应周围环境或把自己同周围环境“隔离”起来以及假定组织中的他人是值得信赖的。第三种方法是最好的，相互依赖程度越大，越有可能选择这种信任假定的方式来减少脆弱性。如果对别人充满信任，那么信任假定会成为一种自我证明的需要，能够创造出信任行为，仿佛人们真的相互信任。作者认为在道德和其他社会美德的自我满足感的作用下，信任假定通常会导致信任行为。