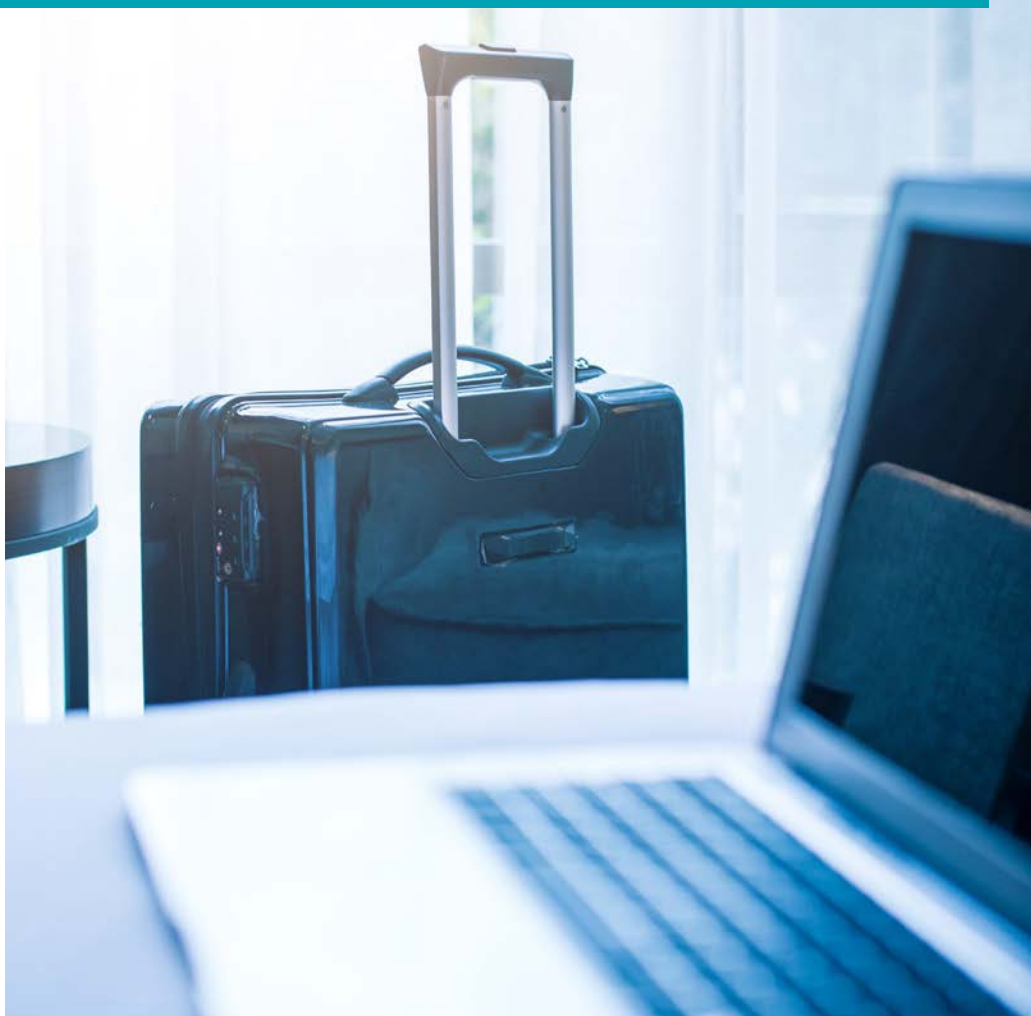




全球海外人员安全、健康和安保管理：

适用职业健康和安全从业人员的实用指南

International SOS
Foundation



包括海外员工性别、年龄、性取向以及身体残疾等因素所带来的风险分析

本指南由专家团队根据其专业知识基础共同编纂编辑，专家团队成员包括：

大卫·戈尔德博士（David Gold）
国际SOS基金会顾问，统稿编辑

吉尔乔·伊斯（Jill Joyce）
IOSH技术顾问

威尔曼·曼（Virman Man）
IOSH 总编辑

全球海外人员安全、健康和 安保管理：

适用职业健康和安全从业人员的实用指南

包括海外员工性别、年龄、性取向以及身体残疾等因素所带来的风险分析
由职业健康安全协会和国际SOS基金会共同发布



International SOS
Foundation

共同发布

本指南版权由职业安全健康协会和国际SOS 基金会共同所有。

Permission to reproduce any part of this work will not be withheld unreasonably, on condition that full attribution is given to the publication and the co-publishers.

IOSH
The Grange
Highfield Road
Wigston
Leicestershire
LE18 1NN
UK
www.iosh.co.uk

International SOS Foundation John M.
Keynesplein 3,
Say Buildings, Bldg 5, 1066
EP Amsterdam Netherlands
www.internationalsosfoundation.org

© IOSH and International SOS Foundation,
2016

全球海外人员安全、健康和安保管理：适用职业健康和安全从业人员的实用指南

前言 Kevin Myers, 国际劳动监督协会

序 Shelley Frost, IOSH

又序 国际SOS基金会Pascal Rey-Herme医生

1 简介	01
- 法律考量	03
- 协助企业落实对员工关照义务的方式	05
- 投资安全、健康和安保防控项目所带来的正向收益	08
2 识别及管理风险	10
- 风险评估	12
- 风险评估准则	13
- 识别危害	14
- 整合差旅风险管理策略	16
- 动态风险评估	17
3 差旅或外派任务行前的准备	18
- 安保防控准备	19
- 健康防控准备	20
- 有关海外出行的个体考量	22
- 了解目的地的信息	22
- 个人差旅应急计划	24
4 认识及评估安全和安保风险	26
- 社会及政治风险的全球视野	27
- 道路交通出行安全问题	30
- 酒店住宿安全	35
- 快速绑架	38

5 了解并评估医疗风险	40
- 非传染性的慢性疾病	41
- 传染性疾病	45
- 人员应该如何降低风险?	48
6 其他视角	50
- 女性人员	51
- 年长人员	54
- 残疾人员	57
- 同性恋、双性恋及变性者	59
- 学生	61
7 响应	68
8 应急管理	72
- 应急行动计划	73
- 应急管理团队	74
- 资源	74
结论	78
附录	79
1 安全的执行海外任务及工作——行动计划	79
2 差旅风险防控确认检查清单	82
参考文献	93
致谢	95

前言

人们为了商务、学习甚至是个人旅游而进行海外出行的总量呈上升趋势，且该趋势呈持续的增长。随着市场经济全球化的不断推进以及对国际供应链的依赖不断增加，越来越多的人其业务和工作都必须在海外完成。此外，由于出行成本的降低，更加大刺激学校和高校开展更多个人赴境外学习和发展的项目。

这些改变虽然可喜，但也深深影响管理上述活动的健康和安全风险防控工作的传统方法。出行人员的类型和范围也改变了；传统认知上的白领管理者前往发达经济体的出行活动，如今只占出行总数的一小部分。当今每架航班上，搭载着形形色色的工人和学生，前往世界各地进行学习和工作，且目的地经常是欠发达国家。

随着海外出行频率的增加，出行的性质也正在发生改变。如今越来越多的女性、年长的工作者、学生和残疾人士也同样参与到海外实习和工作中，让出行人员的类别更加多样，同时反映出当今社会多样性的现状。

上述所有的因素都会影响到控制和管理风险的安排和管控系统的有效性。某些在英国境内差旅时不是特别显著（或甚至是可以忽略）的风险因素，在境外的环境中却变得非常重要了。比如，对于某些在英国工作的人员而言，非工作相关的健康问题可能不会在健康评估中被凸显出来，但是当相同的健康问题发生在欠发达国家时，可能给员工带来致命性的威胁。当地文化和对性取向的态度也可能给员工带来其他的风险。

面对这些愈发复杂和多元的海外出行风险，企业在制定有效的风险评估与管理方面，更必须承担相应的道德和法律责任。而一个实际可以落地执行的建议和专业知识，可以从从事职业健康和安全的从业人员着手。这代表着这些专业从业人员必须掌握分析和管理其海外出行人员在前往不同目的国家，面对不同文化、社会和工作环境的风险现况时，安全、健康和安保风险防控的知识与能力。风险防控的方法和举措其实基本相同，但根据不同海外出行人员风险概况，企业也需要稍微调整自身的管理工具和思维模式。

本指南旨在帮助职业健康和安全从业人员，使其成为一个在企业机构里能够参与跨部门和跨领域的团队，来管理员工所有与工作相关的出行安全、健康和安保方面的综合小组成员，从而帮助出行和外派人员规避风险，并为员工身处险境时提供相应的援助与帮助。

尽管本文内容是从英国着眼，但仍然具备国际适用性。

Kevin Myers CBE
主席
国际劳动监督协会

IOSH 序

我们很高兴能有机会与国际SOS基金会合作共同起草本文。本文是基于我们现有的“无国界安全指南：确保您员工在海外的安全和健康”的延伸。

正在阅读本指南的您，可能已经知晓企业对于员工必须承担的关照义务。尽管这并非没有限制的责任，雇主必须证明他们在必要情况下已“合理”的履行了责任，这包含境外出行或外派员工在工作期间的责任。

您企业中可能有人员因公进行海外出行或是被外派到高风险的地区。本指南除了帮助您深入了解企业对员工关照义务，更能进一步将相关概念转化成可执行的管理政策、流程和行动方案，以保护您的员工。如此一来，不仅可以有效的为您的企业目标提供支持，同时可以提高您企业的声誉和信任度。

具体而言，本指南涉及到的内容含：

- 制定一项包括差旅安全、健康、安保的安全政策，并确保相关政策得到有效实施
- 针对特定公务出行或国际业务进行特别的风险评估，从而确保正确理解人员在海外期间可能面对的健康、安全和安保风险
- 设置一个能够定位员工的追踪系统，以确保他们的安全
- 针对人员的工作国进行行前准备与教育
- 为员工提供24小时援助服务电话，特别是当该人员常用的联系方式不一定畅通时，以便他们在遇到医疗和安全问题或是需要紧急帮助时，能够获得支持
- 提供适当差旅医疗保健支持

本指南有一章节专门讨论包含女性、年长员工、残疾工作者以及不同性取向的人员在海外出行和工作时面对的特定医疗及差旅安全风险。我们希望这些内容以及本文其他实用的建议能够为安全和健康风险防控领域做出特殊贡献。

我推荐所有从事健康和安全管理相关的从业人员，以及希望企业机构能够系统、高效运行的部门经理能够阅读本指南。

Shelley Frost

政策制定执行总裁
职业安全健康协会

英国职业安全健康协会（IOSH）

英国职业安全健康协会（IOSH）主要职责在确保无论在哪个工作领域，人们都能确保自身安全。IOSH作为职业健康和安全专业人士的特许机构以及全球非政府机构，我们的利益关系方遍及全球，其中包含来自各产业、不同规模大小的雇主、劳工、政治人物、立法单位、制定标准的机构以及专业产业网络。IOSH为支持及充分告知我们的会员机构以及激励并影响医疗和安全相关的利益关系，定期发布各领域免费的专业技术指南。欲了解更多，请访问www.iosh.co.uk

国际SOS基金会 序

世界正在发生巨变。很多人为了工作而离开祖国。全球的企业运营的版图不断扩张，将员工派往新兴市场和高风险地区的频率愈来愈频繁。数据显示截止2020年全球移动工作者的数量将上升50%。近年来，世界许多经济体都经历过恐怖袭击（例如巴黎、布鲁塞尔和土耳其等事件）、自然灾害（火灾、地震和洪水）以及新型传染病（例如寨卡、埃博拉）的冲击。

当企业机构专注在主营业务的同时，公众对企业能够为员工提供高质量的健康和差旅安全支持，以确保其差旅和长期外派人员的安全与健康，报以极高的期盼。

在两种趋势的冲突增加的同时，机构在企业对员工关照义务的意识和认知上有了很高的提升。有越来越多的企业机构意识到保险远远不能够满足人员的医疗和安全风险方面的需求；为了保证企业能够满足道德义务和法律规范，为员工提供医疗和差旅安全援助的支持是至关重要的。

然而，综合性的风险管理方案并不一定适合所有出行人员，也不能满足他们的个性化需求。因此，企业机构开始寻找针对特殊出行人群的指导方针和更加完善的实践方式。例如，年长员工的人员族群，在慢性及非传染性疾病（心血管疾病、癌症和糖尿病）的风险会更高，这或将给生产活动带来负面影响。若当地缺乏医疗保健方面的基础设施，很有可能无法为这些员工带来最佳的医疗护理支持。将人员派往海外运营的投入成本可能非常巨大；根据统计，每一个海外外派人员的投入为平均每年311,000美元，而每一失败海外外派，可能必须耗资近1百万美元的成本。

日前海外出行的性质多元多变，例如出行人员的类别、出行的目的、出行地点、以及不同的风险类别。此外，基于多元包容意识的抬头，企业机构派遣至海外的人员也越来越多元并存，包含女性、残疾人士或是同性恋、双性恋及变性者出行人员，开始参与商务出行。根据莫利调查机构（Ipsos Mori）近期进行的一项调查显示，有近80%的女性差旅人员在海外期间担心过自身的人身安全。

缺乏对健康和安全的预防措施，有可能对出行人员和公司带来严重的后果。反之，有效的预防和降低潜在风险的措施将对个人的健康安全，以及企业的持续运营和生产力带来裨益。为了实现这个目标，企业需要具备完善的差旅风险管理体系。

职业健康和安全的从业人员是企业差旅安全、健康和安保小组的重要成员。他们在风险评估方面具备丰富的经验，并为避免和降低这些风险提出实际的方法。本书旨在为健康安全从业人员提供必要指南，帮助他们更好的完成这项工作。

保证外派人员和差旅人员的健康、安全和整体福祉是雇主的责任。因此企业建立清晰的政策和战略并安排专人负责管理出行人员的出行安全与健康以降低风险，并促进每个出行人员的健康及安全十分必要。

Pascal Rey - Herme 医生
国际SOS集团医疗总监

国际SOS基金会

国际SOS基金会致力通过研究、认识并防控潜在的风险来促进前往海外工作人员的整体福祉。2011年，全球领先的医疗和差旅安全服务公司国际SOS注资成立了国际SOS基金会。该机构在全球范围运营，是一个完全独立的非盈利机构。更多信息，请访问

www.internationalsosfoundation.org

1 简介



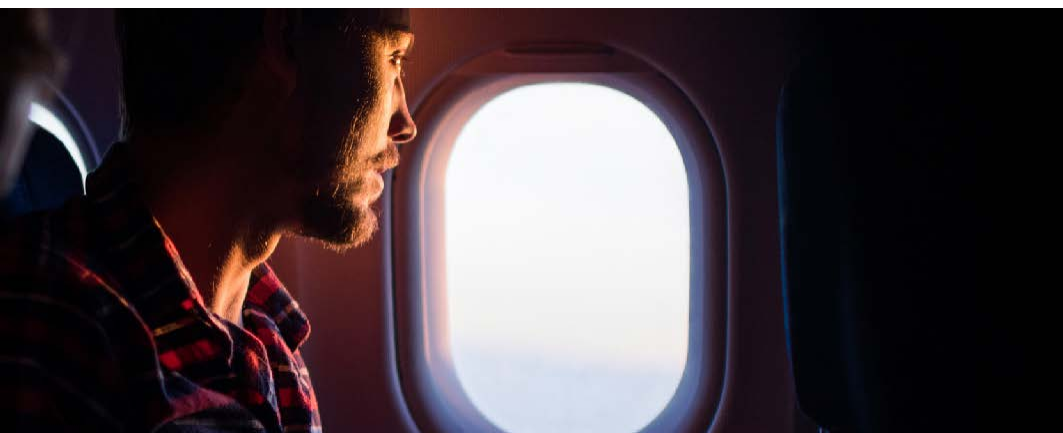
基于商务目的而进行的差旅呈持续上升趋势。在过去的20年，对于人员全球流动性的需求，随着新兴市场以及海上作业不断发展而增加。各个企业机构在管理员工——特别是前往高风险地区工作的员工——他们的安全、健康和安保问题上遇到非常巨大的挑战。若他们缺乏处理相关管理经验，更会感到应对乏力。

本指南主要受众是从事职业健康和安全（OSH）管理的专业人员和其他负责员工出行和海外人员派遣的安全、健康和安保工作管理的人员。本书通过提供详尽的背景信息和指导来帮助读者理清出行的本质、管理出行相关风险需要采取的步骤、及其企业组织在考虑到出行人员所处的特殊情境时管理紧急响应的具体需求。

通常情况下，保障出行安全、健康和安保的任务需要由一个跨部门或是跨专业背景的团队共同进行操作。该团队要同时监控日常出行以及特定情况和事件中的管理。职业健康安全专家具备风险评估的相关能力，同时还能够采取必要的举措来降低或控制这些风险。因此，在为一名身处困境的员工，或管理一个可能对海外差旅人员健康、安全和安保带来极大影响的事件时，需要职业健康和专家与团队成员的通力合作。

一名负责任的雇主了解无论员工身处何地，企业机构在保护员工免受伤害方面必须尽到相应的道德责任。一个理想适当的差旅健康和安全支持体系，包括三部分，即评估风险、提供预防风险的有效建议以及在紧急情形下提供可信可靠的援助支持。差旅人员和外派人员必须清楚认知上述健康及安全防护重要的三部分，并在风险防控方面做出积极的行动。

基于国际劳工组织建议条款第164条规定，员工同时有义务照顾好自身和其他可能受到事件影响相关人员的安全、健康和安保；遵守与安全、健康和安保有关的规定和程序；遇到有可能对他们自身或他人构成威胁的情况时立即上报；还需要汇报一切与工作相关的事件。



法律考量

基于英国普通法，雇主有义务¹为员工提供必要的关照。在以下情况下，企业机构必须对员工担负起关照义务：

- 双方通常表现出雇主与员工的密切关系；
- 存在可预见的风险（即任何理性的人都能够判断的风险）；
- 雇主的作为或不作为导致员工受到的伤害之间存在因果关系时。

企业对员工的关照义务要求雇主必须采取合理的预防措施以保护员工免受可预见的受伤、疾病和死亡风险的危害。他们必须给员工提供安全的工作环境、谨慎选择适当合格的管理人员和同僚，并提供合理的器材和物质支持。

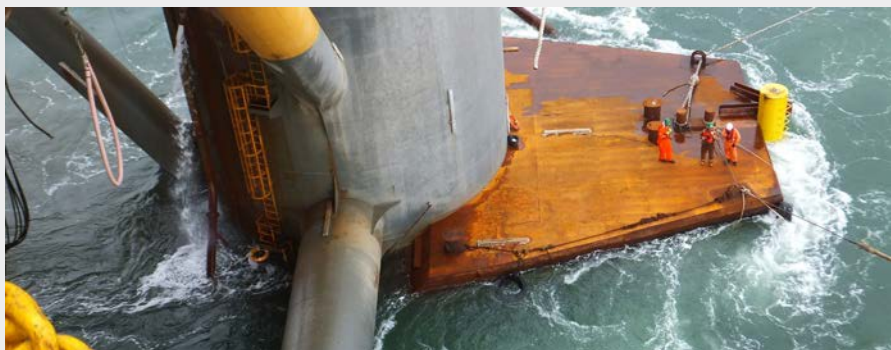
即使员工的工作地点在其他行政管辖区，无论是短期出行或者长期项目（例如国际派遣或是人员借调），企业对员工的关照义务依然具有法律效力。出行人员在海外前往工作地点或离开工作地点路程的每一天，企业都需履行该义务。企业也有保证员工过境期间确保安全的义务。

案例研究

有关出行或任务期间雇主需要承担的责任的法律判决

一名工人前往位于西非的钻井平台工作，不幸沾染致命性疟疾。行前，该员工的雇主告诉他该项目将在西非的海上钻井平台工作，没有被蚊虫叮咬的风险，因此不会染上疟疾。所以他在行前没有服用任何疟疾预防药品。但在前往钻井平台的途中他在一个岛上过了一夜，被蚊虫叮咬，染上致命性疟疾。

高等法院判定雇主有明显疏失，因为该企业没有合理履行其责任保障员工的人身健康安全，包含该人员往返钻井平台的安全也必须涵括在责任内。



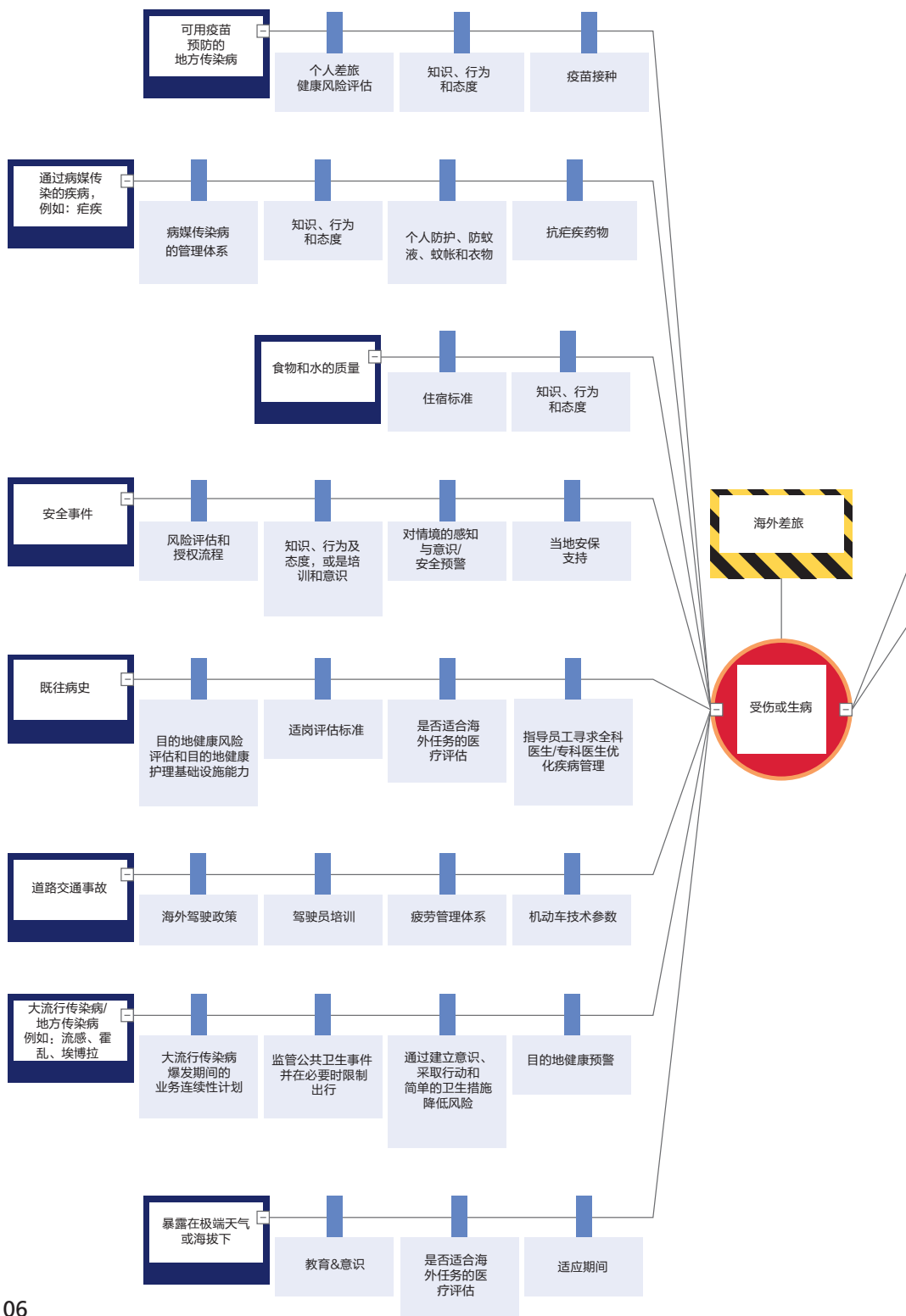
协助企业落实对员工关照义务的方式：

企业对员工关照义务并非毫无限制的义务，但当企业的行为受到检视时，雇主必须证明他们在不同环境下已经合理的履行其义务。

若想降低其行为被判定为未采取足够的合理行动的风险，雇主应该：

- 制定包括差旅安全、健康和安保的安全及健康政策。雇主需要保证这些政策能够具体有效的落实。
- 实行风险评估以确保充分认知人员在海外可能面临的相关安全、健康和安保风险。这些风险的判断必须具体到针对特定商务差旅或是海外项目而异。
- 配备一套系统从而可以随时确定员工位置，以确保他们的安全。请制定全面的行程计划，并考虑追踪和监督。

- 测试系统并确保系统在特定地区能够正常运行。测试需要因地制宜。
- 根据目的地为员工做好准备和教育工作。
- 如果职工需要前往高风险地区，为其安排更多加强培训——例如安全简报以及在高危机环境下的风险意识培训。
- 建立多个系统确保掌握不断变化的最新风险信息，并向在偏远地区工作的人员传递相关资讯。
- 为人员提供24小时服务热线电话，以便在员工常用的联系方式无法接通时为他们提供医疗和安保问题支持，或为其紧急情况提供援助和支持。
- 参考医疗和差旅安全援助服务提供商或其他类似英国外交与联邦事务部等机构所随时发布的最新差旅预警。

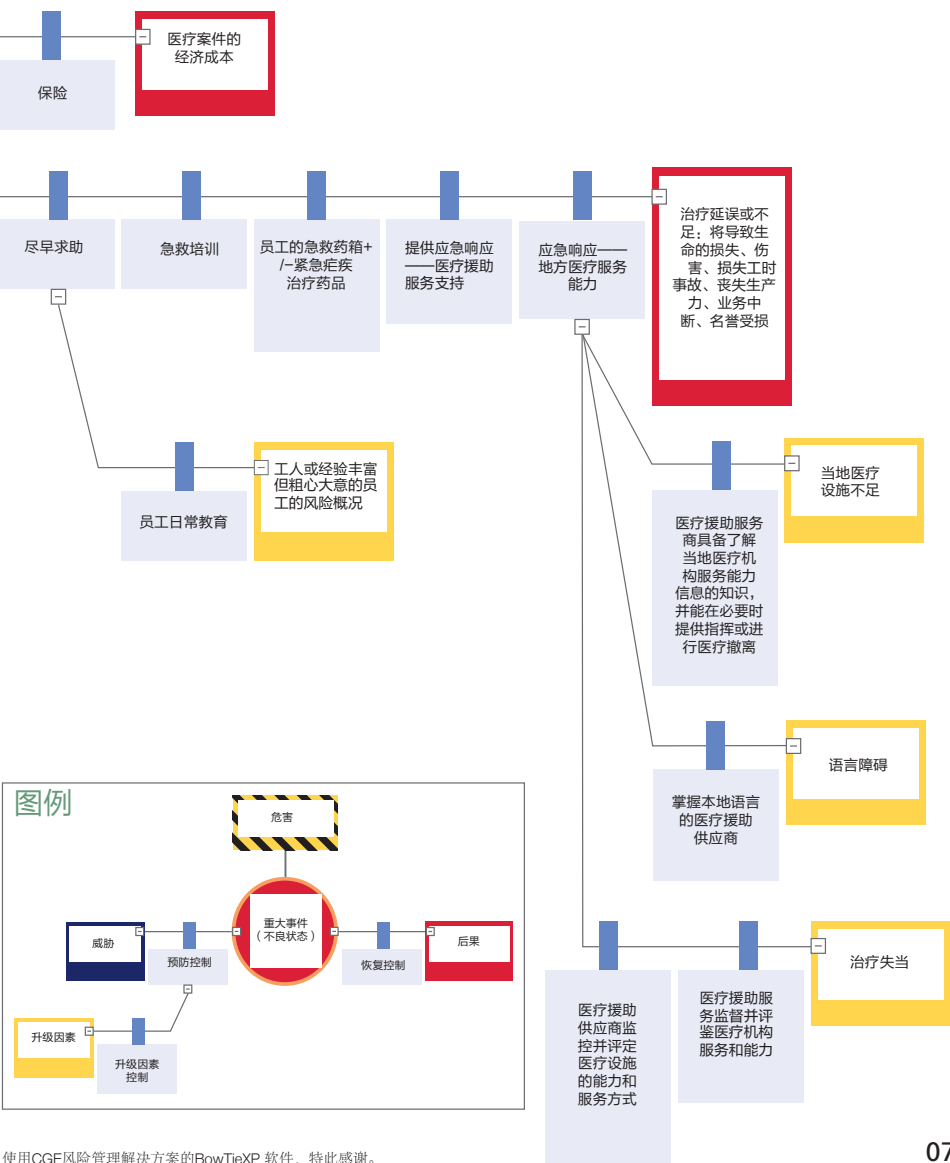


降低差旅风险

领结模型

此领结模型旨在帮助您了解复杂的健康及安保风险，以及保护出行人员的管控措施。该图表呈现领结状，将主动式的风险防控方式与被动式的风险响应机制区别出来，帮助您一目了然。

请注意，下图是模型简版；若想浏览或下载领结模型完整版，请访问 internationalsosfoundation.org/learn-more。



案例讨论

未处理可预见的风险可能造成的后果：

有一名人员在国外工作，需要前往第三方的工作地点时，雇主为他安排的交通方式是乘坐质量不佳的小型公共汽车，导致他患上腰椎间盘突出，因此他向雇主索赔。

上诉法庭认为雇主直接致使该员工在极端的条件下通勤，这种方式会给任何身体健康的人带来身体机能损伤的可能，存在可预见的风险。

拉姆福德V西亚特兰大国际公司
(2003年) EWCA Civ 306

Durnford v Western Atlas
International Inc. [2003] EWCA
Civ 306

投资安全、健康和安保防控项目所带来的正向收益

除了需要向员工履行法律和道德上的责任义务以外，值得明确的是很多企业机构也能从为海外工作的员工提供人身安全、健康和安保的支持中获益。国际SOS基金会和Prevent研究机构²联合出版了一份报告，该报告在向商业差旅人员提供预防措施时，每1美元投入在行前医疗体检的项目，就能得到\$1.60到\$2.53的收益。

行前根据风险对健康进行评估，可以合理有效的保护商务出行人员或海外派驻者的健康。

由于存在多种变量因此对行前健康项目进行成本收益分析并非易事。此外，生产力的损失、公司名誉受损等无法用数字量化的问题也会给企业带来间接的经济损失。众所周知，医疗紧急撤离会给企业带来很大的经济负担，而一个海外派遣的任务如果未能如期完成，其成本大约在美金57万到95万之间。

随着劳动力年龄的增加（罹患潜在疾病的风险更高）和全球移动人口的数量增加，越来越多的员工在海外承担安全攸关的工作，因此企业进行相关干预和防护的需求也随之增加。缺少类似预防的措施很可能带来更大损失。因此，企业对于在关怀员工的投入所带来的收益也会更高。



2 识别及管理风险



企业需要对每位员工进行个性化的差旅风险评估。从医疗的角度来看，这包括疫苗接种状况和需求的评估、人员健康现况和既往病史的评估。真正的差旅和派遣任务的实际细节至关重要，同时评估差旅人员面对风险时的行为模式也不容忽视。

从安保的角度来看，风险评估主要解决以下问题：员工是否曾去过目的国或者与目的国存在类似风险的国家；该人员是否足以承担这个职位带来的风险；该人员是否为非政府组织的员工、学生还是商务差旅者；该人员的性别、种族、宗教还是性取向，是否导致其更易受到风险侵袭；该人员的自主性（是独自出行还是随团出行）；该人员在目的国能获得的支持；出行预计的时长等。

仅仅在风险意识的建立上着眼，远远不够。企业机构还必须完善所执行的主动式预防举措的记录和审计。这不仅能增加企业对员工的保护能力，也能进一步避免企业机构的财务损失和保护声誉。

为商务差旅人员和短期外派人员需要考量的差旅安全问题，与长期派遣人员必须考虑的风险截然不同。商务出行人员与长期外派人员相比，比较容易接受限制个人出行的严格安保措施。对于商务出行人员而言，风险评估主要涵盖针对行程的管理及其主要因素（例如抵达机场、接机的需求、后续出行方式的选择、住宿地点的选择、短期活动等）。而对外派人员进行的风险评估则需要更加全面，除了涵盖个人安全风险状况之外，还必须考虑与他其同行人的风险（配偶及子女等）。

尽管评估的重点通常为员工本人，但其家属也必须纳入考虑之列。若员工有年幼的子女，则相应的风险也将增加，其中包括更易患上传染性疾病、道路出行安全风险增加、饮水安全、以及儿科专科护理方面的资源等问题。总体而言，儿童对新环境的风险意识远远不及成人。

在评估风险时需要涵盖的某些重要信息包括：

- 使用公共交通工具、出租车、自驾或聘请司机接送的可行性
- 与工作无关的活动（例如在外派国家度假的特定风险、前往该国其他区域的特殊风险、在首都地区以外通过陆路出行的可能性）
- 出于安全考量，在假期期间必须确保能够随时联系到人的状态
- 聘请当地员工（司机、女佣等）相关的安全和健康问题

- 文化差异：当地的习俗和传统可能会增加风险
- 法律差异：在原籍国可以接受的行为可能在目的国给出行人员招致处罚
- 长远来说可能影响现况的风险（例如：政治不稳定因素，包括部分国家选举期间或宗教活动期间）

在世界卫生组织发布的信息显示，意外受伤是导致出行人员死亡的首要原因之一，约占全部可预防死因的18%-24%。而与之相反，因患传染病身亡的出行人员比例仅占2%。³

不同人对风险的感知和应对方式不同，因此向出行人员培训的相关风险和预防措施的信息需要因人而异，确保各种受众都可轻松接受。企业需要认真考虑员工个人的文化背景、社会经验和个人偏见，以及个人健康信念、出行和完成工作的动机等因素，因为这些因素会影响风险感知和应对行为。

风险评估

无论是在差旅还是海外派遣任务期间，出行人员必须明白如何预防在目的国和途中可能遇到的风险，并对其进行评估是极为重要的。风险评估还必须保持持续、动态的状况，且必须由具备相关能力的人来进行。风险评估需要涵盖的内容包括可能受到伤害的可能性以及其后果的严重性。

风险管理需要考虑的因素为：

- 运营所在国家当地的法律法规
- 该企业机构的产品出口国当地的法律法规
- 企业机构必须需遵循的标准和行为准则
- 该企业机构的保险公司要求的标准
- 为财务会计目的所留存的档案记录
- 让员工了解质量监管要求的需要

法律制定了企业在进行风险管理必须达到的最低标准。遵循法律的要求，将减少相关法律风险所产生的后果。

风险评估准则

- 人为错误导致的意外事故，通常是由工作上的因素（例如设计粗糙或是不当维护保养的设备器械）、个人因素（例如不熟练相关操作）、相关组织结构的因素（包括不善的管理和不合理的工作计划）。发生错误实属正常，企业机构应该预期错误发生的可能性，并采取措施降低发生错误的后果。
- 事故经常是由一系列连锁反应的事件所造成。因此最好的方式是从源头进行控制，以消除引发问题的原因。
- 前期通过“计划性排除”，危险因子也可以得以消除。在新的项目还在计划的阶段，就应该特别关注评估危险因子。
- 在导入控制手段时，可以正面影响可能导致伤害的可能性，并降低其严重程度。
- 不同风险和不同程度的风险必须采用不同的管理手段。企业机构应该在可能影响其运营的高风险上加保。

风险评估中需要采取几个重要步骤：识别可能出现的危害；辨识可能受到影响的人；判断风险的程度并明确防控措施；重要结果予以建档；设置风险评估回顾和后续跟踪的时间表。



辨识可能出现的危害

辨识危害是风险管理的第一步。若想分辨危害，管理人员和工作人员必须共同努力。如同前文所述，员工在身处有可能引发危险的环境时有义务向雇主汇报。向该岗位具有相关专业知识的经验的人请教也十分重要。然而，经验丰富的职工由于自认见惯了某些风险，在评估风险时反而容易掉以轻心，因此对于职场老手而言，他们的经验可能反而影响对危险的判断。与他人一起检视风险和危害，通常可以为实际的状况带来一个全新的视角。

所有识别出来的风险都应该罗列记录下来，以有助于后续的计划、实施和监督评估策略。对于风险的研究不能仅局限于显而易见的部分。日常工作中可能不常见的风险，例如差旅过程中和紧急状况下出现的风险都需要纳入考虑。

分析哪些人可能会受到风险的影响

这里指的主要是最易受到风险影响的员工，但其家属或是当地的人员也包含在内。

辨别风险的等级并确定防控措施

根据风险的特征和将对哪些活动带来影响，可以将风险分为不同类别。很多风险同属于几个分类。采用此种分类方式可以让辨别风险和管理风险的工作更加容易。

在评估风险的等级时，我们需要特别注意以下因素：

- 意外或疾病等风险状况发生的频率如何？
- 意外或疾病等风险发生后引发的后果会是怎样？
- 可能发生的最坏结果是什么？例如，若一名员工滑倒或跌落，可能发生几种不同结果——轻伤、重伤或死亡。
- 事故发生后会产生多大影响——有多少人、多少件任务、多少装备、多少名客户和多少批次的产品会受到影响？
- 意外事故和疾病所带来的间接影响往往大于直接影响。例如，若电脑瘫痪，维修费用可能很低，但中断的工作带来的成本可能会很大。

对于哪些事项可能对商业运营更为重要这一问题可能众说纷纭。邀请不同人参与讨论，从多种角度探讨风险并检视企业机构在哪一方面更为脆弱，将有益于达到互相的理解，并在未来的决策和控管举措上达到共识并获得支持。

管理风险的方式很多。主要的目的是止损或降低负面影响。这代表必须阻止意外事故的发生或者降低其影响。需要的相应管理措施，由风险的等级和类型决定。

在管控风险时，首先应该从将对企业机构带来最大的风险着手，方能最符合成本效益。

企业机构在投入止损的预防措施和保险方面，需要投入多少才算合理？这里，需要整体评估风险的成本，计算风险管理可能需要的花费和可能获得的收益。

消除或降低风险的管理措施，通常称为“事故或损失的预防措施”。

将重要结果记录下来，并设置再度评估的时间表。

风险评估的最后一步骤，是确保所有步骤都已详实记录并设定好需要更新和检视的日期。

方法	案例
规避风险	- 不要前往有风险的地区
降低风险	- 向员工培训预防或降低风险的方法 - 在高风险地区，安排安保公司专人前往接机
转移风险	- 与声誉良好的医疗及安全援助服务提供商建立合作 - 购买保险
保留风险	- 风险是商务活动的一部分——保留某些风险，并接受可能的损失（当风险未被识别时可能出现经济损失）

整合差旅风险管理策略

确保有一个完善整合的风险管理策略是至关重要的。这其中需要包含“策划——实施——检查——改进”的循环，其中包括：

- 评估目的国和城市的风险，以及员工可能会遇到的个人风险
- 评估整体海外出行人员可能遇到的风险，将对机构带来的整体风险（例如：在高中低差旅风险目的地的海外移动工作者比例）
- 评估发生事故或疾病的可能性
- 制定防控风险的政策及流程并拟出大纲
- 向进行差旅出行或必须前往海外进行派遣任务的人员进行交流、进行教育和培训

需要对现存该国家内部相关的风险数据进行收集，以便能够分析出该地区的现况和未来风险（包括组织内部和外部）。这些结论需要定期在组织内部进行交流。为了帮助企业全面理解现存的相关风险，同时帮助他们更好的交流，可能需要与具有专业知识和资源的外部机构进行合作。

三层级危机管理框架可以会为企业必要的帮助，具体如下：

- 危机前的策划、筛选、培训和保存
- 危机期间的决策、与危机相关的流程和后勤管理、危机管理团队的组成和各组织之间的合作
- 危机后个人和团体通过此次危机，所学习到的经验，以作为下次危机响应的准备。⁴第八章会对这个问题进行详细分析。

动态风险评估

动态的风险评估应该作为整体风险评估的补充；整体风险评估应包含规律发生和已记录过风险的评估。动态风险评估将帮助个人认知风险，并可以在外部环境升级或不安全情境中，帮助其自行做出决策。

由于健康、安全和安保风险的变化可能每天都不同，企业应该持续对差旅进行风险评估。当地的形势发展迅速，且全球范围内，可能同一个时间之内有众多的事件同时发生。因此企业应该设置监控局势发展时的体系，调整风险评级、通报差旅人员和海外派驻者，并落实必要的举措。对于雇主来说，不可能知道同一时间里全球每个角落所发生的事情，尽管如此，他们仍有责任必须尽可能掌握相关信息。在动态风险评估方面一个关键的要素，就是与了解如何响应全球安全事件的援助服务提供商、安全专家等专业人士合作，寻求支持。

案例分析

不断升级的情况需要动态风险评估

举例来说，一名差旅人员需要前往到一个国家比较偏远的地区，而该地区已经被标示为高差旅风险。（同一个国家中，差旅风险评级可能因为拜访区域的不同而有所差异）。该区域有许多风险存在，例如影响出行人员和外派人员的致死性疟疾风险。在安全方面，包括恶劣的安全环境、甚至是天气也会随时发生变化，因而导致当地风险评级不断修改。因此，时刻对风险作出动态的评估，并与前往当地的人员沟通风险的变化至关重要。

职业健康安全专业人员需要注意的事项：

- 对每位员工和每个目的地都需个别进行风险评估。
- 安全风险可以避免、减轻、转移或接受。
- 健康风险应该尽量避免或减轻。
- 随时间变化，风险可能改变：需要了解最新信息。

3 差旅或外派任务行前的准备



运营一个企业机构需要考虑许多方面，详尽的计划和准备，通常能带来最好的结果。在差旅计划中，为了减少暴露在风险中的几率，限制可能出现的不良结果，雇主、出行人员和员工需要考虑以下问题：

安全防控准备

出行人员及外派人员需熟悉目的地国家和城市具体风险（中央商务区与郊区和禁止前往地区的风险相比较）。当然还需要考虑到其他因素，包括交通工具的选择、驾驶方式、突发事件中当地法律对事件的潜在影响（此类事件发生后应如何处理）；轻微犯罪的模式，包括入室抢劫；特殊时期政治文化造成的紧张态势。

在中高级风险地区，需要考虑更多的安全问题：

- 若企业在当地有自己的支持网络，员工需要了解。
- 政治波动大的国家，需要评估遇到突发事件时一个家庭能否迅速得到援助；或者某一地区是否会因示威或其他事件而导致与世隔绝。

企业机构必须设定相关的安全升级计划，包括主要联系方式和安全地点，并培训员工及其家属在必要情况下，能够自主的行动响应。升级计划应包含升级矩阵，在环境日渐恶劣的情况下，帮助企业客观的评估并及时将家属和非必要的人员撤离的必要性。

同时，员工必须对当地的“法制”有所了解。比如，如遇安全情况，当地的警察和有关部门能给予多大程度的支持？腐败的问题是否严重吗？等。

同时需要注意的是，外派人员很有可能需要进行境内或跨区的差旅出行，这也将为他们带来不同的风险。在国土面积较大的国家，或不同地区风险评级差异极大的地区尤其如此。例如，一位派驻在俄罗斯莫斯科的人员也许需要前往北高加索地区，或从位于巴西圣保罗前往萨尔瓦多。此外，派驻在新加坡的员工可能在医疗、安全风险较低、有序环境中安全生活。周末临时决定前往越南出游，可能导致风险的变化，但员工可能并没有意识到实际环境中风险的变化。

健康防控准备

与国际差旅和外派人员相关的多数健康风险都可被预测，因此雇主有责任建立一个识别这些风险的程序。一个组织良好的项目可以确保企业机构的合规，还能带来以下的益处。包括企业机构道德和文化上的益处，比如员工工作更有动力、参与更加积极、对企业更忠心等，这可以为企业的效益带来积极影响。除此之外，有愈来愈多的证据显示企业道德和文化，也能给这些项目带来正面的经济收益。

对于长期派驻在海外的员工，应该为他们安排在当地医院注册，尤其是当员工有潜在或慢性病的情况。企业需要提前给员工提供一系列可信的医疗从业者和医院的名单，并需要与合作的医疗和差旅安全援助服务商取得联系，从而可以让员工在需要时能够找到可信的供应商。

医疗和差旅安全援助提供者应确保能够提供可靠的紧急响应服务，并了解距离最近且24小时全年无休的急诊部门的具体位置。企业还需要在员工行前为其确认提供医疗和差旅安全援助服务的机构和保险公司详细联系方式。此外，企业还需考虑获得语言支持的可能性，并积极寻求能够提供支持的方式。

只获悉信息和相关行前培训有时还远远不够，在某些地点或者对于某些工作需要更多的保护措施。所有措施都需要根据个人情况量身定做，需要考虑他们的健康状况和疫苗注射情况。在风险较高的区域，衡量日程安排的全部细节，包括目的国内可能涉及到的所有地区、出行期间的季节，和地方病以及蚊虫传播疾病、工作和环境压力等问题，是非常重要的。在出行前的几周需要为员工安排疫苗注射。

在个性化差旅健康风险评估的基础上，还需要向企业推荐几个预防性措施。包括：接种疫苗、服用预防性药物、穿戴个人防护设备、快速检测试剂或急救及医药箱等。在行前预留出足够时间是非常必要的。因为某些疫苗需要分几周接种，直到接种的效果可能在接受全部的疫苗束后才能获得完全获得相关免疫。

如果出行人员需要服用处方药，药物需要装在原包装中携带，同时还需要确保携带处方的复印件。出行人员还需要携带医生开具医嘱的相关文件。此外，药物应该放在手提行李中，以防行李丢失造成不必要的麻烦。对于短期工作，要携带超过需要的药物量，并分别放在手提行李和行李箱中，以防丢失。

一些药可能在某些国家会受到限制。尤其是管制药品和包含鸦片成分的镇痛剂。在进行检查时，儿科处方也需要进行评估。尤其需要关注注意力缺陷综合征和其他行为性疾病的处方药。因为在某些地区这些处方药品是买不到的，有时甚至是被禁止的。

对于需要服用慢性处方药的长期派驻人员，需要全面评估目的国获取药品的可及性。评估时，不仅需要确认药品是否可以买到，还必须了解当地供给的药物的安全和可靠性，以及对药品的管理是否妥善。对于短期的驻外人员，需要携带足够的药物，分装在手提行李和行李箱中，以防丢失。

有关海外出行的个体考量

对于出行或目的国家有些担忧，或是患有慢性疾病或心理问题的人员，可能不会开诚布公地把所有的顾虑向上汇报，因为他们不愿意被贴上标签，或者失去这次驻外工作的机会。此前曾有这样的案例，即一名员工在机场登机时突然表示不愿出国。为了避免此类情况，避免让员工置于危险境地，有足够的时间能提前与员工进行一对一的简报，向他们强调个人紧急差旅计划的重要性是非常必要的。

了解目的地的信息

在出行之前，应该尽可能的将与目的地相关的信息发给员工，清晰的向员工展示并明确介绍所有常见的风险。这对长期驻外人员，或者长期往返两地而对风险意识逐渐淡薄的出行人员更为重要。需要特别提醒的是风险并非静态不变的，因此出行人员需要在出行前和行程中获得动态信息，以及针对行程所提供的具体建议。

由于风险的可变性，需要保证员工能随时获得现况的风险信息，比如为差旅人员提供主动提示等。理想情况是，这些信息应该根据员工的行程自动生成。员工需要在出行中或完成任务期间，时刻了解关于自身安全、健康和安保的信息和流程。



案例研究

收到当地的预警

某位差旅人员工作地点爆发肺炎球菌的疫情，该人员收到来自医疗和差旅安全援助服务商根据他的行程自动推送的健康预警信息。

预警信息中包括有关易感肺炎球菌人群必须特别注意的事项，特别是像该人员曾经将脾脏切除的人群，其感染的风险更高。这个情况再加上该人员近期曾经有过与相关疾病的接触史，因此更加大感染风险。

因此，收到此预警后，他立即与医疗和差旅安全援助公司取得联系，请求为他安排检查以展开治疗。

由于行前评估中已发现该人员存在这种特殊的风险，因此他很有可能在准备出行时已经接种了肺炎球菌疫苗。

个人需要了解的重要信息

个人差旅应急计划⁵

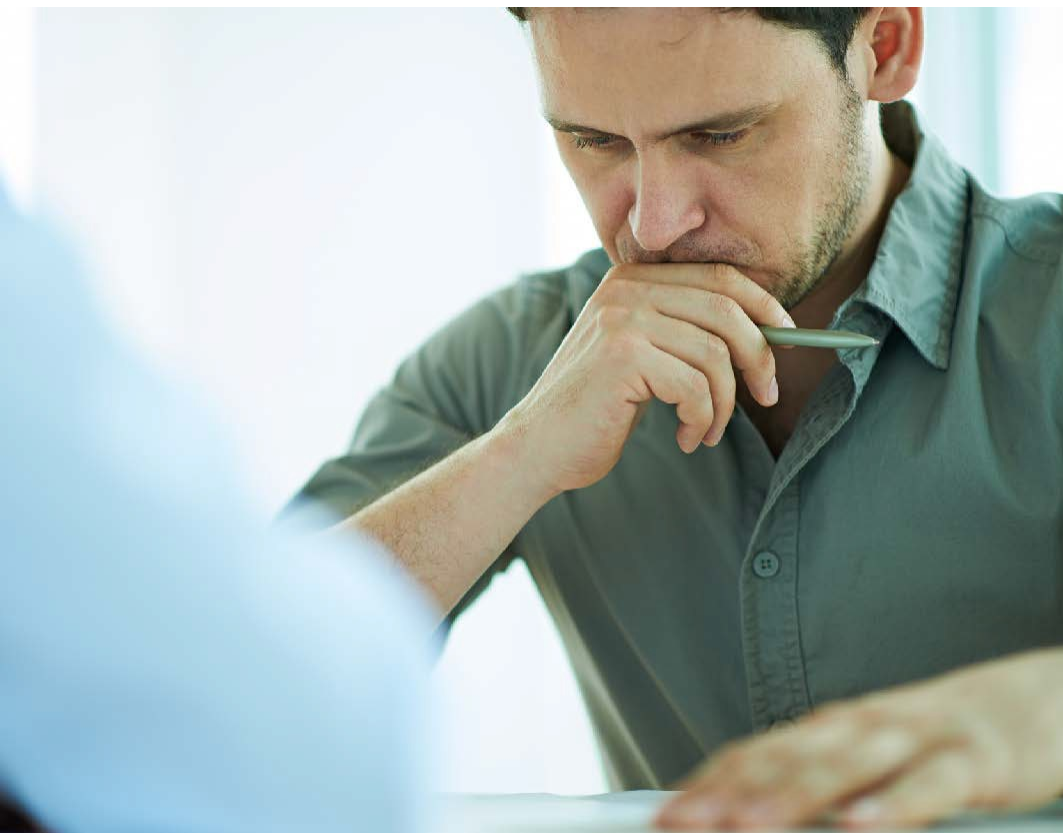
全球海外工作者需要选择可信赖的人（同伴、同事或朋友），以便在紧急情况下为他们提供支持。如果与他人同行，出行人员必须清楚在紧急状况中应该和谁取得联系。若单独出行，则需要出行人员在手机的“紧急状况下储存紧急联系人联系方式”。

出行人员需要与他信赖的人分享出行计划安排，并在某些特定时间，比如抵达目的地时，通过短信、邮件、电话等方式取得联系。

准备时需要列出出行中需要的所有地址和电话号码，并将他们扫描下来以确保保存电子版。同时，出行人员最好可以携带护照个人信息页、其他签证、联系电话信息的复印件，以防信用卡被盗或无法使用。如果他们需要服用处方药，请复印处方。也请记住随身携带健康保险和保险卡、保单首页的复印件。

需要携带的有用文件复印件包含：

- 护照和签证
- 在绑架和勒索频发的国家能够证明出行人员存活的文件（只有差旅人员在生存状态下才能回答的问题）
- 驾照
- 机动车证件（如果自有机动车）
- 机票
- 行程安排计划
- 健康保险
- 信用卡
- 紧急联系电话号码
- 连续处方签的复印件
- 疫苗接种记录
- 血型
- 特殊的医嘱
- 地址列表，包括普通开业医生和牙医诊所地址



职业健康安全专家的注意事项

- 在准备差旅时需要了解目的地的具体信息。
- 员工需要被明确告知他们本人和家人在目的地能够获得哪些或无法获得哪些资源，以及需要面对何种风险。
- 配偶和孩子可能面对不同的健康和安全风险。
- 身患慢性疾病的人员需要进行特殊的风险评估和培训。

4 认识及评估安全和安保风险



在海外出行或工作所面临的风险在质上和量上都与在较为熟悉的原籍国完全不同，这一点并非危言耸听。认识风险有助于在特定条件下，采取相应行动。

社会及政治风险的全球视野

如需要进行详细的差旅风险评估需要考虑造成目的国的安全风险潜在因素，和可能给个人安全带来的后果。需要考虑的方面包括：武装冲突、国内冲突和暴乱；恐怖主义和政治暴力，尤其是身处将外国公民和企业当做直接袭击目标的地区；政治和经济不稳定，尤其是当这些因素会导致骚乱，影响自由出行时；以外国人为袭击目标或与热点地区相关的暴力事件和机会性犯罪出现的几率；绑架、敲诈和非法拘禁盛行，政治透明度低，或管理松懈；针对个人的风险，包含文化、社会、法律方面的顾虑，或由文化传统产生的顾虑。

了解信息安全同样重要，以及个人和企业的信息技术基础设施或其他电子装置受到犯罪团伙或政府资助的袭击的风险。通常与差旅人员个人类型极其有关，但有一些基础的信息安全预防措施适用于所有的出行人员。

除此以外，目的地受到自然灾害侵袭的可能性也需要注意。灾害包括季节性问题，如台风、飓风以及突发不可预测的事件，如地震、海啸。

通常情况下，天气情况能够提前获悉，因此企业可以制定全面的风险管理项目，通过采取多种手段降低企业或个人遇到风险的可能。相关举措包括：暂时推迟出行、为在目的国安全地点坚守提供额外物资供应。相似的，地震虽然不太容易预测，但由于在某些地区出现频率较高，例如环太平洋火山带、南亚和中亚的阿尔卑斯造山带。这意味着可以针对地震进行某种程度的准备工作，比如选择符合标准的住宿。同时这也突显出时刻保持警惕和时刻准备来应对类似突发事件，并作出快速响应的必要性。

综上所述，风险评估，尤其是对于长期驻外工作者而言，需要进行动态评估，并从时间和空间来适应风险瞬息万变的特点，以确保相关预防仍然适用当前环境。

可能必须考量一些趋势的变化，例如越来越多的暴力事件、在一个特定地点的犯罪率、或是反政府政变的暗潮及风向。同时需要了解区域或外部的动态对当地风险的影响。几乎可以肯定的是某些紧邻敏感地区的国家出现冲突时，该国内部也会出现一定程度的动荡，从而影响到该国的法制和自由行动，比如叙利亚内战导致大量难民移入土耳其、黎巴嫩、约旦。

因此好的风险管理项目的一个基础因素，是能够获得关于风险和风险产生原因的及时可行的信息。理想状态是这些信息能够符合每位出行人员的需求，并就如何鉴别和应对风险产生的原因提供清晰可行的建议。评估报告需要简要介绍出现重大变故的潜在原因和出现这些变化的几率，这些信息与突出新增或减少的威胁的日常报告相结合构成了评估信息的重要内容。同时这些信息还需要迅速识别事件突然地发展方向，需要当即采取行动才能避免危及自己生命的风险。

通常情况下，这些因素互相关联。例如政治不稳定性的增强，可能会对更大范围的法律和制度问题造成影响，比如警方和安全部队会把注意力转移到维持公众秩序而非其他重要的事情上。



相似的，从自然灾害或长期冲突中恢复过来的地区很有可能在法治方面很薄弱，因此很容易发生有组织的犯罪。政治腐败盛行甚至成为风气的地区犯罪率相对更高。

医疗或健康相关的危机会对安全产生直接的影响；比如公众对国家的普遍情绪或对某一流行病的国际态度，可能会导致示威活动、抗议活动和社会混乱。很难预测何地会爆发医疗、公共卫生问题，但是2014年在西非爆发的埃博拉病毒突显出差旅安全管理项目对危机事件拥有全面认识的重要性：检测应对爆发的疾病及其后续影响的能力能够很大程度的降低危机。

此外，随大范围影响的医疗危机，比如埃博拉的爆发，不仅会对安全环境产生影响，也会影响后勤和物资运转的实际作业。是否可以前往一个国家，可能是企业无法掌控的决策，这些决定可能是国家政府实施的入境或出境要求；或有商业航班的影响导致必要差旅暂停；抑或必要医疗服务的中断。最重要的是，没有受到传染病影响的病人的行动，可能基于防止疾病进一步扩散而被限制。

在某方面的差旅风险管理方面，政府机构必须提供与旅行相关的信息服务，包含暂时建议禁止前往的具体目的国家、国民使用目的国当地使馆服务是可能面临的问题的数据。这些信息都可以作为风险管理者非常重要的参考依据，然而这些信息很少提供管理者能够用来进行整体风险分析的内容，因此必须谨慎使用。

- 通常不会专注在全球差旅的人员，也无法满足其需求，还必须排除不同年龄层的旅游民众的变数，因为旅游民众的需求和承受程度与海外工作的人员截然不同。

- 政府预警公告通常为响应的性质，因此无法提供差旅风险整体评估需要将数个因素考虑进来的目的。
- 除了在选举期间、冲突事件或暴恐方面宏观的预警之外，政府通常不会针对全面性潜在风险异动做出预测。政府的旅行建议通常也必须考量其他政治因素，而无法反应出实际有针对性的风险评估
- 政府发布的出行建议通常会受到政治因素的影响，不能对实际风险作出客观评估。
- 政府的建议通常对旅行限制更为保守，以确保限制国家在重大危机事件发生时必须承担的责任，而不会允许适当谨慎的业务活动，来确保企业运营的连续性。

相同的，国际新闻媒体越来越善于提供接近实时更新的安全相关事件的报道，例如在一个特定区域冲突的风险增加，或报导明显为恐怖袭击为目的事件。与政府旅行预警服务一样，尽管公开的新闻媒体信息是一个有用的信息来源，但光仰赖这个渠道是不足够提供全面差旅风险管理项目的支持。在最好的情况下，新闻信息可以在其资源良好覆盖的地区，提供绝佳的“头条新闻”作为指标性的参考，包含事件全面发展的更新和提供相关议题评论。最极端负面的情况下，部门媒体有可能基于商业和政治目的，做出部分和偏颇的报导，提供与实际现况差距巨大的信息，缺乏验证和真实性的保证，以及无法对终端使用者担负责任。

道路交通出行安全问题

每天，全球各地共计有近3,400人死于道路交通事故，平均每分钟死亡人数超过2人。

道路安全是世界最为急迫但却被低估的全球公共健康问题。过去30年内，死于道路交通事故的人数有所上升，且数据显示这一趋势将会继续。

国际健康组织称，30%的车祸与工作有关。而车祸也是造成外派员工受伤和死亡的首要因素，因此道路安全也是一个重要的职业健康和安全问题。不同的文化、法律、习俗和基础设施都可能为陆路出行带来风险，而道路安全也不仅仅是驾驶安全。2010年3月召开的第64届联合国大会将全球道路安全危机称为“重要公共健康问题”，并在1个月后将宣布在2011年-2020年间开展“全球道路安全十年行动”。

各国行人在道路交通事故中所受的影响也存在差异。例如，数据显示，美国因交通事故身亡的人员中有80%为汽车乘客，但东南亚国家死于车祸的汽车乘客数据只有10%-20%，且其中以双轮的机动车乘客为主。在全球的数据中，因交通意外而导致死亡的人员中，有超过50%是路人或二轮机动车的骑乘人。

案例研究

习惯的力量

温斯顿·丘吉尔1931年在穿行纽约第五大道时差点死亡一事广为人知。当时，丘吉尔走下出租车时快要迟到，他过马路时向左看（应该向右看）后被汽车撞倒。在陌生环境中，类似丘吉尔这一举动的本能行为可能引发事故，造成人员受伤。

道路安全对所有人来说都是一个严重的问题，即使面对熟悉的道路也是如此。但前往国外的人员——特别是因工作需要出行的人员——还应该考虑一些别的道路安全因素。可采取两个重要措施降低道路安全风险：提高安全意识并了解道路状况。



提高安全意识

商务差旅人员通常会在新兴市场和偏远地点面临更高的道路安全风险。因此企业应认真考虑，是否允许其海外出行人员在某些地区自行驾驶车辆。在大多数新兴市场以及基础设施较差的地区，较为明智的做法为雇用一名当地司机。

在低风险地区自己驾驶车辆的海外出行人员也有遭遇车祸的风险，疲劳驾驶以及不了解当地道路规则和驾驶习惯均可能诱发事故。在前期对目的地道路安全水平进行评估时，拿出时间熟悉目的地道路状态十分重要。外派员工必须充分了解道路安全风险因素，采取安全措施，与路上的其他行人和驾驶员保持行为一致。

除了了解车辆性能和道路状态外，出行人员需要考虑的其他重要道路安全风险因素包括：速度，酒驾，摩托车头盔、安全带和儿童座椅的使用，并应更加注意路上的干扰因素。许多国家正在采取措施出台并执行与上述风险因素相关的法律，前往外国的商务差旅人员应额外留意这些风险。

车速是造成人员在交通事故中受伤的一个关键风险因素，高车速提高了车辆相撞风险，也会对车祸中的伤者造成更加严重的伤害。车速降低5%可使车祸致死率降低30%。驾驶人员在了解目的地最高限度以外，还应了解当地的道路状况，因为当地道路状况将会决定人员以最高限速驾驶时的安全程度。

世界上有越来越多的国家发布法律，限制驾驶员血液中的酒精含量。但酒驾行为仍然对所有路上人员构成重大风险。对海外差旅人员来说，最安全的选择即是不喝酒后驾驶。我们还建议商务差旅人员避免在驾驶中被其他因素干扰，这些干扰因素包括在驾驶中使用手机，或在疲劳或受时差影响下驾驶车辆。上述行为即使在最安全的道路上也可能引发灾难性后果。

目前，两轮机动车的使用率大大上升，尤其是在中低收入国家，同时头部和脑部创伤患者数量也与此增加。在涉及两轮和三轮机动车的车祸中，头盔在避免过重伤势和降低死亡率方面发挥了至关重要的作用。头盔使用率在各国也存在较大差异，在某些低收入国家，头盔使用率近略大于0，而在一些严格实施头盔使用法律的国家内，其使用比例则几乎为100%。我们建议骑自行车，驾驶或搭乘两轮、三轮摩托车的差旅人员均佩戴头盔。

未使用安全带是造成道路交通事故中乘客死亡的重要风险因素。全球研究证实，使用安全带最高可降低驾驶员和副驾乘客50%的死亡率，最高可降低后座乘客75%的死亡率。安全带和安全座椅使用的相关法律执行情况在国家间也存在差异，但无论如何，海外差旅人员应确保驾驶员和乘客均系好安全带，包括在乘坐出租车时。出行人员应只搭乘具有安全带的出租车，这一点本身在某些国家便很难达到，需要差旅人员保持注意。

了解道路状况

在外国开展陆路行程需要做好前期准备，在本国被视为理所当然的事情在别国可能完全不同，如交通指示牌和道路状况。有时，最安全的选择便是不要亲自驾驶车辆。如果人员不了解当地道路法规、高速公路状况或当地语言，则最好通过值得信赖且通过审查的供应商安排出行活动。最关键的是要了解风险、搞清事实，并采取措施保护差旅人员安全。

提前计划能够降低风险，有助于人员对可能遇到的道路安全问题做好准备。行前清单包括以下内容：

- 出行时间及即时交通状况，如交通高峰期
- 出行时间以及中途休息计划
- 地形（如单车道或起伏地势）及其对驾驶速度和抵达时间的影响
- 气候，在某些气候下，车辆需要采取辅助的安全措施，如在冰雪道路上行车需加设防滑链。
- 能见度——天气或空气污染可对能见度造成影响，摩托车驾驶员可能需要身穿反光背心突显自己。
- 选择道路——计划的道路是否安全？出行人员要面对的风险有哪些？独自出行是否安全？
- 通讯网络覆盖情况——在发生车祸或车辆故障，与他人取得联系的难易程度。还应向谁告知出行信息？应怎样安排这些人与出行人员见面？
- 紧急支持——计划路线沿线是否有道路交通管理机构？能否在需要时前往医院？
- 司机服务——高风险国家中可以雇到司机吗？同事可以接送出行人员么？
- 地面交通服务——应准备一份推荐使用的安全地面交通服务清单，并将清单提供给出行人员

需要对国外的道路安全做好准备不仅司机和乘客，行人在出行时也极易受到伤害。从全球来看，交通事故遇难者中有22%是行人，在一些国家这一比例甚至超过65%。此外，每年有数百万行人受到重伤。外派人员在道路行走时，应留出时间熟悉当地道路，保持警惕，并避免在天黑后靠近道路或在路上行走。

若不采取干预措施，预计到2030年，一年内交通事故遇难者人数将从124万上升至约190万。目前世界上有28个国家针对所有风险因素制定了相关的法律，即使在这些国家内，差旅人员在不熟悉的道路上时也应做好准备、采取行动以确保自身和他人的安全。

人员须知

对搭乘出租车和其他车辆的基本安全建议

- 请仅搭乘可追踪车辆。
- 请注意车辆型号/材质、车牌号及接载司机姓名。如果不清楚司机信息，请拨打运行商的帮助电话获取。
- 最好提前了解出行路线。
- 上车前应确认车辆是前来接您的。
- 请坐在车辆后座并系好安全带。
- 考虑到您可能在上车前昏昏欲睡或身体不适，最好由可信赖的联络人陪您乘车。
- 若司机试图接载更多乘客或熟人，请您坚决拒绝。
- 如果您对驾驶过程、路线或司机不放心，请要求司机在下一个安全地点或繁华区域停车。
- 请不要与司机谈论个人信息或与其过分熟络，对话应保持在专业层面上。
- 如果在上车地没有出租车排队等待，请再考虑使用搭车共乘服务，并在上车时保持低调。



酒店住宿安全

企业选择恰当标准的酒店对员工的平安出行非常重要。一些差旅人员称曾在酒店卧室中遭遇闯入者，但其中一部分情况只是酒店员工误入。单芯的酒店门锁可被万能钥匙打开，因此，配有两套独立门锁（如锁链）的酒店房间至少能够警示住客有人试图进入房内。

应要求酒店安排主楼中一楼以上的房间。若被安排入住其他大楼中漫长昏暗的走廊尽头的房间，或房间靠近消防出口，对出行员工可能会产生不安感。

企业机构出行应在内部出行安全政策和流程中制定措施，以确保酒店安全无危险。企业机构应留有一份通过审核的酒店名单，审核标准应包括以下内容：

- 是否配有火灾和疏散警报，是否设有火灾逃离通道及紧急集合点？
- 酒店是否制定了安全和健康政策
- 此前是否发生过事故？
- 食物安全标准
- 是否有安全的支付机制
- 是否能够提供安全往来酒店的交通方式
- 是否提供公共无线网络？如何使用？

企业应要求员工只在已通过审核的酒店中住宿，最好选择能够保证房屋标准的连锁酒店。

富有人道主义精神的企业机构，或是前往更具挑战的环境，通常会预期员工不去抱怨环境，全心完成工作。

对于较长期出行，或集体出行的差旅人员，可考虑居住在更加规范，并配有安保管理和当地安全提供商的环境，例如居民楼、带有餐饮服务的公寓。

前往中高风险国家海外差旅人员时，应确保在行前准备工作中强制人员参与个人安全培训。培训应能够涵盖人员在国外方方面面的安全内容，尤其应包括遭遇安全事件或酒店火灾时如何自救。

企业和出行人员能够保护自己预订酒店时，请考虑以下问题：

- 双重锁定房门，最好用万能钥匙试验，确保无人可以进入
- 走廊灯光明亮
- 24小时前台员工服务
- 电梯需要门卡启动
- 配有监控（包括走廊中）
- 配有专业安全人员或车辆检查点（在隐蔽处）

人员须知

酒店安全

海外员工应做到以下几点：

- 要求入住1楼-5楼的房间（5楼为消防梯的最高层数）
- 听取其他同事或独自出差人员的建议
- 考量酒店的以下方面：是否靠近最终目的地？交通是否方便？是否因距离火车站太近难以打车？是否因街道昏暗难以步行？
- 不去大堂附近的餐厅和酒吧
- 不在酒店大堂附近游荡
- 不要在公共场合说出住宿地点
- 如果登记入住时酒店员工说出房间号码，应要求换房
- 在酒店内外都不要说出房间号码
- 对在酒店公共区域认识的人保持谨慎
- 打开行李前，应确认两重门锁均能正常使用
- 检查其他进入房间的通道，如阳台门、落地窗和隔壁房间
- 确保房间已上锁，包括白天时间
- 检查电话能否正常工作
- 酒店可能没有两重门锁，因此请自己携带便携门锁、防盗门挡等设备
- 请在门后放置有声响的东西，以防入睡后有人开门
- 放置“请勿打扰”的标志
- 在出门前请打开电视，（可能需要插入另一张房卡取电）
- 开门前请前从猫眼处查看
- 不要在水疗馆/健身房前台的公开记录本中写上自己的房间号码

快速绑架

快速绑架是指一名（或多名）受害者，在面临人身伤害和死亡威胁时，被迫从自动提款机中取钱或交出贵重物品以求脱身。快速绑架的时间通常较短，由30分钟到2小时不等。在某些情况下，绑架者会拘禁受害者至午夜，以便在午夜后第二次盗取其银行卡每日交易上限的钱款。

快速绑架受害者中只有极小一部分人会报案，此类事件在巴西和墨西哥的城市地区最为常见。世界各地的多个城市曾出现此类犯罪，具体国家包括澳大利亚、中国、多米尼加共和国、印度、南非和美国。

个人差旅人员，尤其是对欧洲以外地区或所在城市本地犯罪状况不清楚的人员，可能特别容易遭遇此类型绑架。绑匪可能会将其认定为潜在软目标。这种犯罪活动通常具有投机性，绑匪可能会把深夜甚至白天回家的人员当做目标。

我们建议差旅人员在国外时仅使用银行内部的ATM提取现金，以免在取钱时被不法分子盯上。

此外，学生出行人员应避免在路边拦截出租车，这是由于快速绑架的劫匪通常会伪装成出租司机，一旦受害者上车便很难引起他人注意。请坚持通过可信赖的酒店或饭店呼叫出租车。

案例研究

强行带走

2015年8月25日22:00左右，3名年轻的德国商务差旅人员遭受了长达1小时的折磨。他们在达尔文市（澳大利亚北领地）被2名男子强行带入其车辆，车辆随后驶向一台ATM机器。受害者遭到碎玻璃瓶殴打，被迫提取现金，随后袭击者偷走了他们的银行卡、手机和车辆，这些物品后来遭到了烧毁和遗弃。

在快速绑架的过程中，差旅人员应保持冷静，并满足绑匪的一切要求。避免与绑匪进行眼神交流，不要让其认为日后会被认出。合作和谨慎的态度有助于降低绑匪施暴的风险。

在被释放后，受害者应向当地警方及领事馆报案。

案例研究

不可控因素

在某些情况下，员工意愿可能与企业机构的风险容忍政策发生冲突。比如在阿拉伯之春时期，一个企业机构希望将其员工从开罗撤离，但这些员工并不愿意离开，因为他们认为自己正处于历史变革之中。还有一些情况是在情况不断恶化

时，员工即使明确知道自身面临的危险，也并不愿意中断自己的人道主义或利他主义行动。这些例子显示出，差旅安全、健康和安保政策不仅必须具有稳健的特性，还应考虑到不断变化的局势以及人性的动态。

职业安全健康从业人员的关注要点

- 评估风险：确保现有的风险评估程序能够覆盖相关的差旅风险以及目的地风险。
- 道路安全：建立并落实覆盖关键道路安全因素的政策。
- 酒店安全：与差旅经理人和供应商合作，确保选择合适的酒店。确保在选择酒店时考虑到整体风险环境（即如果酒店位于高犯罪风险地区，不要仅仅因为一间酒店是由授权供应商提供的就选择入住）。

5 了解并评估医疗风险



评估海外差旅的综合医疗风险是十分重要的，评估对象应包括当地健康法规（可报告疾病、药物的可进口性、工作场所规范）、当地的健康威胁负荷（污染、天气、海拔、疾病）、差旅人员个人健康状况及行为习惯、目的地国家安全有效地处理医疗和社会心理状况的能力。

非传染性的慢性疾病

非传染性疾病或慢性疾病是不具有传染性的疾病，通常为长期疾病，包括心脏病、中风、癌症、肺部疾病（如肺气肿和哮喘）、糖尿病以及精神和神经疾病。虽然一些引发非传染性疾病的个人风险不能改变（例如年龄和遗传倾向），但“生活方式”因素（如吸烟，缺乏运动，使用有害的酒精和不健康的饮食）以及“环境”因素（如空气污染等），也会诱发非传染性疾病。许多非传染性疾病可以通过纠正此类危险因素来加以预防。

罹患非传染性疾病中的人数正在不断增加。世界卫生组织称，非传染性疾病是“全球首要死亡原因”。⁶虽然无法估计患有非传染性疾病的差旅人员数量，但此数目可能极为可观，其中也会包括很多因公出行的人员。

此外还应注意，非传染性疾病可能不涵盖于旅行保险范围之内，或者需对个人进行评估并收取额外费用。

旅行对非传染性疾病造成的影响

慢性病症若没有得到妥善管理或情况不稳定时，具有进一步恶化的危险。即使非传染性疾病得到良好控制并保持稳定，旅行过程中对当地环境不熟悉，以及医疗保健和基础设施方面的差异也会为差旅人员带来额外的风险。虽然做好规划和准备工作可以减轻许多风险，但是在一些情况下，与出国旅行和生活带来的健康风险相比，如果员工没有旅行，面临的风险会小得多。

总的来讲，“差旅人员在家里时更有可能死于同种疾病、并发症和急性事件，而心血管疾病成为旅行过程中首要致死疾病”⁷，在海外发病的风险似乎是由于本国和目的地国家之间巨大的环境差异和文化因素而引起。⁸同时调查发现，因公出行的人员的“发病率更高，心理问题也更为严重”。

医疗风险

药物：许多常见的非传染性疾病，包括哮喘，高血压，抑郁症，糖尿病，甲状腺疾病和关节炎，都需要常规药物治疗。由于以下原因，非传染性疾病可能由于旅行期间遇到的药物问题而恶化。

- 时差引发的问题。如果没有作出正确的计划，可能意味着服药剂量过少或过多。糖尿病患者，特别是依赖胰岛素疗程的患者，需要调整自己的膳食和用药程序，否则可能出现危及生命的血糖波动。
- 一些人可能会因遗忘或其他原因忘记服药。
- 即使旅行者在旅行期间丢失药物或面临药物短缺状况，他们可能也不会补充购买药品。在国外尝试购买药物时可能难以获得处方，并且难以购买常规药物。此外还要面临服用假冒药物的危险。
- 一些国家可能禁止某些药物，特别是许多治疗心理健康疾病的精神药物。

此外还存在药物相互作用的潜在风险。旅行者可能因意外疾病而开出处方药，而这些药物可能会与非传染性疾病的常规药物发生相互作用。

感染：所有访问发展中国家的人群中大约有20%至40%会罹患旅行者腹泻。⁹

随着旅行时间的延长，感染其他疾病（如疟疾¹⁰和伤寒¹¹）的风险也会随之增加。患有非传染性疾病的人群，特别是免疫力较低的人群可能更易遭受感染，出现严重感染症状的风险也更高。这导致该类人群的非传染性疾病可能进一步恶化。例如，糖尿病患者罹患旅行者腹泻可能导致血糖过高或过低，如果未经妥善医治，可能会危及生命。

深静脉血栓形成和肺栓塞：

深静脉血栓，特别是腿部的血栓可能脱离原位并转移到肺部，危及生命。一些非传染性疾病，如癌症和某些类型的心脏病，会增加此类风险。

食物过敏：对食物过敏的人群在出行过程中常常要面临不熟悉的食物引发的问题。由于语言障碍和最小标签规格要求等因素，旅行者可能面临与确定食物是否含有触发过敏反应的物质的相关问题。但有时食品供应方可能并不明白出行人员的需求。一项研究显示，约有10%对坚果过敏的差旅人员，曾在国际航班上出现危及生命的过敏反应。¹²

环境：空气质量，海拔和气候可以影响每一个人，患有非传染性疾病的人可能更易受到影响。

空气污染可加剧肺病和心脏病，并且有越来越多的证据表明其与肺癌和其他癌症有关。极端寒冷、炎热和极高海拔可能对所有人员带来不利影响，特别是在初次抵达目的地，身体尚未适应环境时情况尤其严重，这类环境会增加心血管疾病患者的住院率。¹³长期居住在高海拔地区有助于改善哮喘病情，但可能会增加慢性阻塞性肺病患者的死亡率，一些专家可能建议患者“避免在这些地区永久居住”。¹⁴

慢性疾病患者应确保在旅行前，自身的病情得到良好控制并保持稳定。同时应购买合适的保险并确保能在旅行期间获得援助。此类人员应该意识到，其病情可能直接受到他们的旅行环境（气候、高度、污染等）的影响，或因旅行相关传染病（如旅行者腹泻）而恶化。



社会心理问题和精神健康：世界卫生组织称：“旅行者需面临的挑战包括与家庭和熟悉的社会支持系统分离，需处理外国文化和语言障碍的影响，面对相关健康和安全威胁感受到的不熟悉和困惑感。处于重大压力之下的人员可能出现身体、社会和心理问题。面临更多压力因素的人，出现心理问题的风险也更大。在旅行压力下，本来存在的精神障碍可能会进一步恶化。此外，对于易患精神疾病的人群，这种疾病可能首次出现在旅行期间。”¹⁵

旅行的持续时间也会带来影响，“短期旅行造成的压力可能是最小的，而经常性旅行和进行外派工作会造成最大压力。”¹⁶海外差旅人员中包含一类所谓的“空中飞人”（FIFO）员工。西澳大利亚议会完成了一项关于此类“空中飞人”的工作对其精神健康的影响调查研究，其中还涉及了一些自杀事例。虽然最终报告中仅找到了极少可用的数据，但该调查建议不能仅通过对员工进行筛选，以选出具有相应的心理适应力来面对压力问题的人员，而是需要对企业的工作常规进行根本性改变。¹⁷

“委员会认为，这个逻辑类似于说，解决在高空工作的安全挑战的办法是只雇佣具有特殊平衡能力的人，而不是通过提供绳索和安全栏杆来解决安全风险。”与前一年相比，2013-14年度向领事馆寻求心理健康问题援助的英国公民人数增加了15%。¹⁸

文化因素和医疗基础设施

即使对于使用当地语言并且熟悉当地文化的人来说，获取医疗服务也具有一定的挑战性。语言差异，前往医疗系统的交通问题和文化规范等其他障碍因素，可导致病情出现重大延误。此外，目的地的护理标准可能与母国的标准非常不同。专科护理、诊断工具和可用的干预措施可能十分有限，若旅行者的非传染性疾病在旅行期间恶化并需要采取急性医疗干预手段，上述问题可能会造成这些手段受限。

传染性疾病

传染病是指可以从一个传染源传播到另一对象的疾病，包括人际直接传播（如流感），或节肢动物向人传播（如疟疾）及动物向人传播（如钩端螺旋体病）。旅行可能使得海外工作人员接触新的疾病，在没有采取适当的预防措施时，这些疾病可能会对员工健康和外派任务的结果产生严重的不利影响。

与非传染性疾病不同，传染病可通过避免接触暴露源来预防。主要暴露源包括昆虫叮咬（蚊子、蜱等）、受污染的食物和水、未受保护的性接触、以及因未经适当控制的医疗服务感染控制政策下的暴露（包括接触血液制品和手术器），以及受到当前流行病或循环感染。

由于可以在出行前识别这些感染源，因此可以做出预防措施，有效降低感染疾病的可能性。

旅行前

行前医疗评估可采用远程问卷或传统的与医生面对面的问答方式完成。评估是为了确认出行人员的健康状况能否适应出行、外派地点以及工作环境。显然，旅行健康咨询和预防措施，如疫苗接种等也必须纳入评估。评估中经常使用基于风险的SMART计划，其中对于仅暴露于低度或中度风险国家的人员，较前往高风险国家或偏远工作环境的的人员，可进行一项更为简短的评估

行前建议会包括通用建议以及针对目的地的建议内容，各项建议将取决于具体的相关风险。例如，前往一个拥有良好的供水和污水基础设施的国家，其风险将低于没有此类设施的国家。在出行之前应该检查各国的疾病爆发情况。国家旅游网站或世卫组织网站会列出最新疾病爆发状况。

- 避免昆虫和动物叮咬

虽然不同的疾病有不同的其他预防策略，如疟疾（化学预防）和黄热病（疫苗接种），但避免叮咬可预防许多尚无疫苗或尚未命名的疾病。

应将昆虫驱避剂（如DEET）涂抹于皮肤，并穿着长袖衬衫，长裤和帽子包裹皮肤。请在着装前涂抹防晒霜。并在室内使用灭蚊喷雾。建议您在装有纱窗和空调房间居住和睡觉，如果睡眠区位于户外建议使用蚊帐。

疟疾预防

疟疾是一种威胁生命的疾病，被感染的蚊子通过叮咬，将致病寄生虫传染给人体。疟疾地区的海外差旅员工在逗留期间面临严重感染疟疾的风险，但人们往往并不能意识到需要持续通过药物和个人保护措施降低自身面临的风险。¹⁹ 在过去10年中，英国平均每年出现六个疟疾死亡病例，每年约有1,600个非致命病例。²⁰ 这些患者大多为曾前往西非的人员。

通常来讲，出行人员可能需要使用几种预防和保护措施。除了使用抗疟疾药物外，企业机构还应提供避免蚊虫叮咬和保护方面的教育。例如，应考虑使用适当的驱虫剂和喷雾剂，穿着长袖衣服，在有蚊帐和空调/纱窗的环境住宿。

在出行人员从热带病流行地区返回后，也必须继续留意健康状况。在旅行后的数周内，员工应坚持在每一次医疗会诊中详细描述自己的出行经历。人员需要保持警惕，因为疾病症状实际上可能是疟疾和其他热带疾病的指标。

企业应实施疟疾预防计划，其中需包括一系列缓解措施，以降低疟疾爆发的风险和疟疾患者的死亡风险。没有一种防范措施是100%有效的。但根据报告，疟疾预防方案可将致命病例的发生率减少70%。在成本效益计算中，该计划中花费的每1美元，都可以为企业节省1.34美元。²¹

- 食物和水源卫生

受污染的食物和水可能成为感染源。具体例子包括旅行者腹泻，沙门氏菌和霍乱。预防措施包括只吃彻底煮熟的热食，只喝瓶装或袋装冷饮，并确保密封没有破裂。如果不能确保饮用水的安全性，应在喝前煮沸。如果煮沸难以实现，可以使用过滤设备和/或消毒剂。应避免使用冷食，可剥离食品除外。

- 性健康和卫生

一些旅行者可能会在远离家乡时寻求性行为。在世界范围内，这一行为可能使个体面临相关疾病风险。需要强调的是，不可能通过外表来判断一个人的健康，并且人们可能仅在出现疾病症状时才会产生风险意识。显然，频繁进行性行为的人 - 例如职业性工作者 - 通常最有可能传播性疾病。使用注射毒品的人也为高风险性伴侣，这与他们的性伴侣数量无关。艾滋病毒是在人际间传播的病毒性疾病，通过无保护的性行为、共用针头或污染的血液制品传播。

针对性行为，我们提出的唯一明确的政策是，人员应禁欲或采取保护措施。值得强调的是，在国外可能难以买到避孕套或购买质量不达标，也有优质的产品，所以人员出行时应自己携带。同性恋行为在一些国家仍然是非法的，在更多国家也是不被社会接受的。女同性恋、男同性恋、双性恋和跨性别旅行者应该事先对目的地做好研究。

公开展示感情——无论是异性恋或同性恋——都可能在国外引起不必要的关注。一般来说，至少在对被访问国的行为习惯和态度有更好的了解前，避免公开示爱是十分明智的做法。

- 在国外产生医疗护理需求时

国外某些地区，对外科设备净化和血液制品的管理以及对从事医疗和牙科工作人员病毒性疾病的职业筛查（艾滋病毒，乙型肝炎，丙型肝炎等）并不普遍。在需要治疗时应小心。

针对性措施

一些旅行者，由于他们的个人情况（怀孕、潜在医疗状况）、旅行和在目的地停留时间，将需要针对性和个性化的医疗会诊。由于一些疫苗在接种一段时间后会生效，因此应尽可能在至少旅行前六周接种疫苗。所需疫苗将取决于最终目的地和过境点、疾病风险和旅行时间。对于结核病和疟疾，感染的风险随着逗留时间增加。为了预防诸如疟疾的疾病，人员需要在旅行前三周开始服用药物。

出行后

应警告所有海外出行人员，在返回本国时，身体出现任何流感状况都可能表示其在国外感染了疾病。这在返回国内后的头几个月内尤其如此，但一些疾病的发展期可能更长。应提醒员工与医疗机构联系，告知最近差旅地点、疫苗接种和服用的疾病预防药物情况，以便进行恰当的检查。

人员应该如何降低风险？

作为“企业对员工的关照义务”的一部分，雇主需要向员工提供行前简报。国际SOS基金会的《全球框架——与工作相关的国际出行及派遣提供安全、健康和安保保障》²²中包含了企业应重新审视的方面，以降低员工出行面临的风险。

建议包括：

- 差旅和健康政策。
- 通过实施风险降低计划来识别危害。
- 在旅行之前向员工提供信息和培训，内容不仅应包括目的地的非常规健康危害，还应通过工作场所健康促进方案介绍一般健康问题。
- 应在出行前，由专家医生作出对形成和计划活动作出健康评估。

英国指南

- 外交与联邦事务部开展了“行前须知”（Know Before You Go, KBYG）运动。该建议针对的是个人，重点关注旅行前的准备工作，包括研究目的地信息和检查健康风险清单
www.gov.uk/knowbeforeyougo
- 为某些非传染性疾病作出具体的旅行建议，如糖尿病和哮喘。一般来说，建议人员了解风险，在出行之前请医生进行评估，接受适当的疫苗接种，确保病情稳定，并且有足够的药物供应，如果病情恶化，确保有支持药物。
 - 一些慢性疾病支持机构也发布了针对旅行者的类似指南，包括：
 - 英国心脏协会（The British Heart Foundation）
www.bhf.org/heart-health/living-with-a-heart-condition/holidays-and-travel
 - 英国哮喘（Asthma UK），
www.asthma.org.uk/advice/living-with-asthma/travel/
 - 英国糖尿病（Diabetes UK），
www.diabetes.org.uk/travel

雇主应注意的关键问题

- 旅行的医疗风险因个人、目的地、旅行的持续时间和类型而异。雇主和员工需要了解风险以加以防控。风险防控措施涉及在旅行前、旅行期间和旅行后各个期间，人员充分认识了解风险知识并采取恰当行动。不了解或忽视健康风险可能导致严重的身体和财产受损。
- 即使是妥善管理的慢性疾病也可能在新的环境中恶化。雇主应确保其员工可获得相应的医疗服务和充分的支持。
- 适当的社会心理支持可以影响任务的成功。
- 避免蚊虫叮咬是预防许多传染病的主要手段，特别是在热带地区。外派工作人员应接受有关这些疾病的教育，并获得足够的驱虫剂，但应了解，不是世界上任何地方都可以买到最有效的驱虫剂。

6 其他考量因素



在人们的固有印象中，出行人员都是白色皮肤的异性恋男性，但现在情况已不是如此。因此，旅行安全政策必须考虑到更为多样化的外派工作人员的具体要求。

女性人员

目前有越来越多的女性员工展开商务差旅行程。因此雇主必须确保设有恰当的旅行健康和安​​全条款以应对这一现状。

2004年进行的一项调查突出了一些与雇主如何对待女性旅行者有关的问题。很少有雇主在旅行政策中包含对女性的具体安排，许多雇主没有在旅行安全培训中提及女性的安全问题。通常，在前往具有针对性别的法律或文化限制的目的地之前，女性差旅人员没有得到充分的信息。例如，一名女性在抵达穆斯林国家时穿着了不合时宜的衣服，但原因在于该名女性员工认为自己应穿着职业（西方）服饰参与办公室会议。她的服饰可能导致她成为被关注的对象，使其感到耻辱和尴尬。

女性可能对​​在陌生城市的餐馆用餐或出行感到不适，所以她们可能会选择使用酒店客房服务或从酒店外带入食物。这意味着，有可能使她们错失融入与探索当地文化的机会，与男性同事相比，这可能对她们的整体表现产生负面影响。

除了第4章和第5章提到的风险，女性可能会受到一些其他风险的影响：

- 针对性别的文化限制
- 针对性别的法律规范
- 遭遇手提包盗窃和抢夺，使旅客丢失旅行证件、现金和通讯设备。
- 特定地点的文化规范可能使女性在处理人身安全威胁时处于不利地位

如果误解法律或文化差异，可能出现一系列后果，包括引起严重罪行甚至刑事起诉。例如，在一些国家：

- 女性开车是违法行为
- 女性若与非丈夫的男性出行，可能会被逮捕
- 独自在咖啡厅吃饭可能引起周围人不满，服务员可能拒绝为其服务
- 持有西方女性杂志可能被定性为拥有色情资料而遭到逮捕

脆弱性考量

企业需要将一个女性独自出行的情况纳入考虑。例如，若因中心地区酒店超出了企业预算，就选择在远离市中心的乡村地区的酒店居住，这是不明智的做法。除了搭乘出租车需支付额外费用外，女性在与出租车司机一同沿乡间小路行驶时可能感到脆弱无助。企业预算必须基于实际，并应考虑到安全的需要。

应向酒店询问相关单身女性客人政策，并应从员工那里获得相关政策是否有效的反馈。

在适当情况下，雇主应在性别隔离社会的国家或女性人身安全风险较高的国家，与设有女性专属楼层的酒店签署合约。

怀孕

怀孕期间进行商务旅行可能引发一些问题。虽然工作人员有责任声明自己怀孕，但一些妇女可能不希望过早地时候公开怀孕状态。如果已知一名女性怀孕，需要进行怀孕风险评估。虽然一些女性可能不愿出行，但还有很多女性不希望怀孕状态成为干扰他们的计划或职业的因素。

雇主和员工需要考虑在怀孕期间可能不能接种一些旅行疫苗，一些航空公司可能在没有医疗证明的情况下拒绝接受超过27周的怀孕乘客。同样，旅行保险公司也可能需要怀孕妇女适合旅行的医生证明。雇主还需要考虑人员所在区域是否有恰当的医疗服务。雇主必须考虑，如果婴儿提早在国外出生，那么婴儿是否在保险范围内。婴儿可能需要昂贵的新生儿重症监护治疗，并且可能在数个星期内都不具备搭机回国的条件。

对雇主的建议

英国文化协会是女性旅行者的一个卓越的信息来源。它提供了丰富的游客注意事项，还有当地人编写的关于性别特定的旅行注意事项、当地的商业礼仪和着装要求。

此外女性差旅人员还面临与酒精饮料相关的风险，这不仅是因为陌生人提供的酒精饮料中可能包含约会迷奸药物，由旅行者认识的人员提供的酒类饮品也可能存在风险。其他专业活动中也可能涉及饮酒行为，如商务会议，午餐等。重要的是要记住，药物是很难被检测出来的。作为预防措施，应建议员工不要使自己的酒类饮品处于无人看管的情况。

目前相关技术正在发展中，这种技术将使人们能够检测自己的饮料是否存在两种最常用的日用迷奸药物——GHB和氯胺酮。

雇主能够采取一些措施以便更好地支持女性员工。例如：

- 确保工作人员理解和使用为其利益而制定的旅行安全规定。
- 提供针对目的地/性别以及个人特征的行前简报，包含事件发生时的联系人。
- 建立针对具体目的地的分享程序，由更有经验的旅行者或同事提供内部信息。
- 在差旅政策中，制定女性针对性条款。
- 明确酒店、地面交通提供商和旅行管理公司等供应商的责任，确保他们制定了相关政策可以满足单独出行的女性旅客需要。同时也应保证安全优先于差旅管理计划或预算计划。
- 向女性提供差旅安全培训
- 安排可信赖的人员，在交通枢纽处接送员工。
- 在海外差旅人员到达目的地时和返回时都应该定期拨打员工电话，确保工作人员安全到达。
- 有必要有意识的提供针对性别的法律和文化差旅服务、简报和培训，而无需对这个差异化的对待感到不妥。
- 提供房门安全装置，如门挡或报警门挡。

差旅安全管理人员普遍存在的困惑是，将旅行者分类，并向他们提供特定性别的旅行建议是否恰当。通常这些管理人员害怕相关政策被视为是性别歧视，或者遭遇旅行者本人的反感，部分差旅人员可能认为自己不应该被区别对待。然而，通过提供充分的旅行保护，各企业机构将有机会招聘到更多女性，保护她们能够安全、高效地进行商务差旅，同时避免索赔和负面宣传。

年长员工

不同回答者对“年长员工”的定义各有不同，即使在科学文献中，这一分类也有不同的定义。

随着一个人的年龄的增加，其自身判定“年长员工”的年龄标准也随之增加。²³

显然，随着预期寿命的提高、违约退休年龄的取消和国家养老金年龄的升高，雇员的工作寿命也随之延长。这种趋势也影响到差旅人员和外派人员的人口统计情况。例如，2006年至2011年在建筑和工程行业中，60岁以上外派人员的比例上升了30%。²⁴

为应对这一人口组成变化，我们建议企业机构深入了解工作对老龄化劳动力的潜在影响，并确保其政策能够支持工作年限延长的现状，政策中应涉及相关差旅和外派项目。

年龄和工作表现

健康和安全执行（HSE）文献倾向于将年长员工定义为50岁以上的员工。根据年龄预测工作绩效是不实际、不理想且不正确的。工作能力取决于许多因素，个体差异在所有年龄组中普遍存在，年龄只是决定因素之一。

生理衰老和认知衰老在个体之间差别很大，因此年龄和工作绩效之间的关系是复杂的。

研究文献表明，年龄对工作绩效的影响十分有限。²⁵当生理或认知缺陷出现时，年龄较大的员工可以通过个人经验、判断力和工作知识予以补偿。

生理状况和认知能力随年龄而变化。

随着年龄增长，人会出现几种生理状况和认知能力变化。

- 人的有氧代谢能力在50岁-60岁之前逐渐下降，此后下降地速度更快。
- 肌肉力量在40至65岁之间略有下降，之后急剧下降。
- 对炎热工作环境的耐受性随年龄增长而降低，但这主要是受慢性衰弱疾病和缺乏有氧健身的影响。
- 认知能力恶化的平均年龄为70岁。
- 随着年龄增长，昼夜节律调节会减慢，而相关的睡眠障碍随年龄增加而增加。
- 年龄增长会降低雇员从轮班工作中恢复的能力。

年长员工的差旅和外派问题

基本医疗条件：

虽然对年长者的管理与年轻人的没有什么不同，但年长员工更有可能受到长期医疗问题的影响，如糖尿病、心血管疾病、肌肉骨骼疾病或癌症。（详见本出版物前面有关慢性非传染性疾病的部分）这些医疗条件应考虑以下方面：

- 这种情况会因旅行或目的地状况而加重吗？（例如，旅行环境、睡眠干扰、时区变化、温度或海拔高度）
- 常规管理条件是否需要调整？（例如，药物的服用时间和剂量）
- 如果突然爆发医疗状况或需要紧急医疗检查，如何实现？

旅行承受度：特别是在跨越多个时区时，旅行与睡眠损失息息相关——睡眠损失可能由旅行本身或与昼夜节律混乱导致。年长员工可能不能像其年轻同事一样很好地从这些挑战中恢复。在这些情况下，长期疲劳可能会削弱雇员的认知表现，并降低其专注于工作任务的能力。这在安全关键的工作者角色中是极为重要的。

建议：差旅风险评估应考虑员工潜在的身体机能下降和恢复能力、耐热性和旅行时需注意的任何潜在身体健康状况。

安排旅行时间应特别注意留出恢复时间，特别是行程穿越多个时区，存在长期疲劳的风险时。

对任何年龄组的人员来说，保持健康的体重、坚持运动并且不吸烟都有助于获得更大的有氧代谢能力。身体健康的年长员工将更能适应旅行的健康需求。



雇主应避免对年长员工作预判假设。他们的需求应该单独讨论，并确保个人经理有能力依据公司政策指导，在需要时提供合理的调整。

通过适当方式实现正当必要的目标时，基于年龄的差别对待可以是合理的，如发生这种情况，应确保年长工人在出行时能安全和有效地工作。

案例研究

调整疲劳

保罗在英国采矿业担任服务工程师已有20年。他的下一个职业角色是中东和南美洲的顾问，这为他带来了一些激动人心的挑战。他已57岁，超重且患有高血压。他不喜欢运动或保持身材健康，但从来没有发现这些限制了他的工作。

他发现，他的新工作要求他在高温在海拔超过1500米的采矿点工作，这使得他倍感疲劳。他还发现，乘飞机来往南美洲后，他需要几天才能充分恢复，确保自己在高级别会议上拥有最好状态。保罗与他的经理讨论了这些问题。虽些最好的长期解决方案是保罗进行健身，但另一个可行性计划是，确保保罗的旅行计划中留有恢复时间，使其可以进行自我调整。

残疾人员

完善准备工作是保证残疾员工安全、方便旅行的关键。²⁶重点包括提前计划，并确保整个行程安排到位。应对每一名残疾旅客进行个人评估，并征求专业旅行社和旅行医疗机构的意见。

空中旅行

建议检查航空公司的程序，若需要任何特殊协助请提前通知航空公司。

如果需要帮助登机，则应安排提早办理登记手续。任何不能进入客舱的辅助装置（例如轮椅或踏板车）应清楚标明目的地地址，住宿地址和机场登机口。如有以下需要，也应提前告知航空公司：

- 使用飞机上的医用氧气
- 需使用飞机电源的呼吸器
- 提前登记预定航班，以便将电动轮椅存储在机上，而不用随身携带
- 航空公司针对轮椅或其他设备中使用的电池设置的危险材料包装条例
- 在没有便利厕所的飞机上使用的轮椅
- 导盲犬或其他服务犬的存在

附加使用说明于踏板车或电动椅等上可以帮助工作人员了解如何使用、在何处断开电池，以及所有其他拆卸，装配或运输说明。这一点非常重要，因为即使在托运之初已向航空公司员工做出说明，但很可能在托运物品到达时会由不同的人员处理。可能与椅子分离的部件，例如靠垫，应该被携带到机舱内。

住宿

通过进行一番小小的研究，可以找到合适的住宿地点。www.accessible.com网站上有一个全球性的城市列表，其中包含可住宿酒店的详细信息。机构若有特殊要求应与酒店进行沟通并以书面形式确认。英国旅行社协会备有一个可选择住宿的酒店清单，²⁷这一清单有助于收集所需的一切信息。需注意的要点是要准确地说明需要什么援助，而不是仅说明残疾情况。如果出行人员患有视觉障碍疾病或行动不便，则必须检查酒店内通往房间的路程是否方便行走。还需要考虑电动轮椅的充电设施需求和关于设备是否可以在当地租用的信息。

药物

在旅行之前，残疾工人需考虑三个要点。首先，他们必须明确是否需要服用药物，以及必须携带足量的药物供应，并确保手提行李中放有药物和所有处方。

其次，一些药物在某些国家可能是非法药品，所以在旅行前必须调查相关法律法规。如果长途旅行时需要跨越时区，则需了解用药时间。

最后，必须与航空公司确认旅行者是否需要携带相关文件以证明药物需求，以及药品应如何携带。通常来讲，最好提供医生信件，信中列出药物信息和该药物是必需药品的原因。一些航空公司可能需要出行人员提供适合旅行凭证。海外差旅人员可以通过“飞行常旅客医疗卡”（FREMEC）向航空公司提供其残疾的永久记录。如果在欧洲旅行，差旅人员有必要获取“欧洲健康保险卡”（EHIC）。

在英国，“2010年平等法”规定雇主歧视残疾劳工是非法的。²⁸因此，公司必须考虑需要做出什么样的合理调整，并记录企业向其全球流动员工提供的支持。

同性恋、双性恋及变性员工

在世界许多地方，同性恋和/或同性性行为是非法的，对同性恋、双性恋和变性者（LGBT）的骚扰和歧视也普遍存在。公司在将员工派往此类目的地时，可能在无意间增加了他们的风险状况。然而，在试图管理工作人员因为性取向或性别认同而面临的风险时，可能造成员工的工作和私生活的分界变得十分模糊。虽然人员的一些特征可能十分明显，例如种族，但是性取向或性别认同并非如此。在确保降低对员工的骚扰或伤害的风险降低的前提下，安全和职业安全与健康管理人员应对这个潜在的敏感问题采取什么行动？

安全和健康经理人应该如何帮助同性恋、双性恋和变性员工做好出行准备？

在对进入新环境的工作人员进行保护时，一条基本规则是必须确保他们尽可能地做好了准备。他们应该理解，与恐怖主义、犯罪和暴力活动等吸引眼球的事件一样，法律和文化问题可能会构成严重的安全威胁。企业机构应鼓励海外差旅人员在出发前了解自身可能面临的具体风险。

可使用一些资源向同性恋、双性恋和变性者差旅人员提供信息。例如，“国际男女同性恋、双性恋、跨性别和双性人协会”（ILGA）就全球影响同性恋、双性恋和变性者人群的法律制作的年度报告。Stonewall是一家英国同性恋、双性恋和变性者慈善机构，它制作了一系列的国家简报，并针对工作场所的同性恋、双性恋和变性者相关问题为主雇主提供支持。使用同性恋、双性恋和变性员工网络也可有效帮助确定目的地的社会和法律适用性。²⁹ 同性恋、双性恋和变性旅行者可以使用自身知识，帮助他们的公司制定更多同性恋、双性恋和变性者友好的政策。

全球的法律状况不是固定的，任何信息都需要定期审计和更新。同样重要的是，企业应把这类信息提供给所有旅行者，而不仅限于公开表明性取向或性别认同的员工。

一条适用于所有全球流动员工的原则是，根据当地习俗打扮并保持低调可以给人很好的第一印象。如果旅行者通过公开示爱或表达对同性恋、双性恋和变性者的权利，招致别人对其性取向或性别认同的注意，在绝大多数情况只会面临骚扰或法律制裁。但即使受到不正常的关注或遭受谩骂时，暴力或骚扰也不太可能自发出现。人员通常可以确定情况何时恶化，并应在情况恶化之前找机会离开并返回安全环境。

在对女同性恋、男同性恋、双性恋和跨性别者抱有敌意国家工作时，非异性恋员工有可能成为恐怖袭击的目标，因此应该提高个人的警惕性。应鼓励他们对外围环境保持警惕，并检查是否有被跟踪的迹象。对于长期外派人员，安全管理人员应确保其工作人员住宿地设置有严格的反入侵措施，并建议工作人员避免规律性出行，及其他可能被潜在攻击者识别的行为。最后，女同性恋、男同性恋、双性恋或跨性别差旅人员在与其他人的互动中可能需要谨慎，并且避免前往某些国家的同性恋酒吧和俱乐部，因为在这些场所他们可能被人利用或遭受在母国没有经历过的骚扰事件。此外，重要的一点是要警惕过度友好的陌生人，这种策略有时被当局或恐同人士用作诱捕手段或袭击前的“钓鱼”行动。

与所有的任命项目或海外差旅一样，机构需要持续开展个人风险评估，重点关注人员前往的国家。评估中应涉及：

- 评估人员即将前往的国家内或城市内的一切特定风险
- 确定某一事件发生的可能性
- 概述和制定风险管控政策和程序
- 与所有进行商务差旅或外派工作的人员进行充分沟通、教育和培训，企业应意识到，可能无法了解员工中谁是非异性恋群体的一员。

如果发生事故，应遵循机构的程序，并为个人提供危机后的咨询服务。

跨性别者在旅行时可能面临许多其他挑战，这些挑战在本指南中没有提及，包括提供将揭示其身体状况的身份证明、旅行期间的需要用药，以及在国外寻求医疗帮助等等。

学生

雇主可能雇佣了学徒、实习生或是志愿者身份的学生。这些学生的差旅行程可以由公司、大学或教育机构组织。本文前面讨论的许多主题也适用于学生。但本节将重点介绍一些具体的注意事项。

学徒、实习生或志愿者可能会前往并生活在具有挑战性的偏远地区，在这些地区，某些危险和风险可能会放大。以下内容突出分析与行为、健康和安全有关的问题，以及如何管理这些问题。

健康——身体健康

健康和医药标准在世界各地各不相同。有一些健康问题适用于包括学生在内的所有出行人员。至关重要的是，出行人员的健康状况应满足他们将要前往环境及旅行中的计划活动的需求。

在该过程的早期，企业机构应采取措施，确保在决定将学生纳入活动之前，知悉相关人员的既往病史。

学生应填写一份保密的医疗问卷向企业机构提供健康信息。机构应该设置有效的筛选流程，全面分析所有申报的医疗信息，并由对个人健康和目的地具有深入了解的医疗人员对适宜出行的人员做出批准。

心理社会问题

大学或雇主的责任包括预防社会心理危险因素和实施保护措施。企业机构应设置相关政策，促进整个机构及出行、外派人员的积极心理健康建设。

如果企业机构在目的地有代表、协调员或主管人，则应向他们提供相关资源以预防和处理现场的紧急事件。组织者应能够与医疗和安全旅行援助供应商取得联系，以在旅行之前、期间和之后获取专家的建议和支持。

案例研究

身处不熟悉环境的潜在影响

在部分地区，社会心理问题相关事件数量有所增加。在陌生的环境中，学生可能会感觉到自身安全或健康面临的威胁，或导致压力增大、出现暴力行为和其他表现，如吸烟、喝酒或使用毒品等。学生出行期间可能会出现更复杂的问题，例如自残、自杀想法和抑郁症。当无法获得高质量的专科护理时，这些情况可能变得更加复杂。可能为本人、其他差旅人员和组织机构造成的很高的安全和健康风险。



一些学生在出行前，可能不会向机构申明先存精神健康问题。其他一部分学生，受旅行期间不断变化的社会和物理环境而影响，感觉需要释放先前抑制的感觉和情绪，表现出一些精神问题。组织者应该建立机制，向医疗和安全旅行援助供应商，或具有出行、外派工作和探险经验的心理学家寻求建议。

行为

学生在出行或外派工作中的不当行为可能增加他们自己和他人的风险水平。通常，英国以外目的地的法律条款是不同的（例如，在某些国家滥用药物可能会受到长期监禁或更严重的惩罚）。

滥用酒精可能影响人员的判断力，并可能因为醉酒的个人会被视为容易攻击的目标而导致个人安全受到的威胁增加。如学生得到接触和饮用酒精的机会，可能会放大此类危险。

目的地的企业代表、协调员或寄宿主人预期学生尊重和遵守其获得的安全建议和简报。如果忽略重要的安全、健康或安全信息，挑战权威和违反规则的人可能面临严重的后果。

为了减轻这种类型的风险，组织机构可能会考虑要求学生参加行前课程。在课程期间，学生需参加培训课程。行前课程因为依赖于学生对课程的积极态度和承诺，通常是可自主选择的。企业机构还应考虑设置对酒精、娱乐性毒品的使用或攻击性行为采取零容忍政策——要求遣返违反政策的学生。

个人安全和骚扰

在世界的不同地方，学生都可能被视为“易下手目标”。在繁忙的市区和市场，看起来缺乏经验、未能融入当地的学生，往往可能受到本地小贩或市民不必要的关注，学生面临的危险包括轻微的机会主义盗窃，甚至更严重的性骚扰或攻击。企业组织应确保在规划阶段考虑不同目的地的安全风险，避开“高风险”领域。

作为出发前培训的一部分，学生应该接受关于如何照顾自己和他们的同伴、值得关注的风险和如何规避危险的教育。这种培训应由机构代表、协调员或寄宿主人在整个出行或外派工作期间的通过简报和监督来不断加强。

学生应以四人或以上人数组成小组进行行动，在天黑之后或在已知有风险因素的地区，学生应由企业代表、协调员或寄宿家庭的主人之一陪同行动。

预期

在某些出行和外派活动中，出行标准和基础设施可能与预期存在不同。事情也可能快速发生变化。不清晰和不准确的期望可能导致学生低估其面临的挑战，这可能导致设备、身体健康状况、心理准备和必要的行前研究失效。如果事情不按计划进行，也很难设置准确的反应预期。学生通常习惯于依赖可靠和有效的紧急服务。但医疗转运期通常可能延长，具体取决于位置、时间、资源的可用性和事件的性质等因素。

企业机构应致力帮助员工理解机构提供的信息、资源和培训。机构的目标应是向所有利益相关者提供各式最新准确信息（打印、发布在线门户网站和视频上），并建立支持团队，在出发前协助提供建议并回答一切问题。

转运和送返

一些学生需要从偏远地点或项目地点撤离以获得治疗，在这种情况下，转运和送返服务是十分常见的。撤退和遣返的原因可能包括一般疾病、环境或目的地的特定疾病，以及更严重的身体和心理问题。独立的出行人员能够容易地到达合适医疗设施，但学生可能需要额外的监督协助。如果学生未满18岁，则根据机构政策和实践，他们不应被置于无人看管的境地，应由行使“代理父母”（loco parentis）职责的企业代表、协调人或寄宿主人看管照顾。

案例研究

意想不到的后果

当学生在参加出行活动后生病或受伤时，由于行程领导员与学生的比例发生了变化，也会对出行队伍的其他人造成影响。由于剩余的领导团队保护学生的能力可能受限，或将影响未来的计划性活动。

当有学生参与时，与海外出行相关的多个风险也会增加。在规划和准备旅行或分配的过程中需要认真权衡，不仅需考虑人员参与的好处，还应考虑具体风险与保护学生或团体的实际措施之间的差异。虽然某些风险可以消除或避免、管控，但并非所有风险都可以完全从此类经验中消除。机构需要在不同阶段认真进行风险评估，并采取适当的控制措施。

英国标准（BS 8848-在联合王国之外开展出行、调研调查、旅行和冒险活动的条款规范）确定了优秀行为规范。

与学生以书面形式沟通

与学生以书面形式沟通是很重要的，其理由如下：

- 能够阐明学生、安置事宜供应商和组织者对安全和健康相关问题的期望。
- 便于寻求对风险评估和管控措施提出的具体问题的回应。

以下是一组基本的角色和对应问题，可根据安置环境或目的地情况进行调整，并可作为风险评估的基础。

安排和责任

组织者对学生负有的责任

- 在安置前，向学生提供常规安全与健康信息
- 为学生提供专业的建议和指导，以及额外的支持
- 在适当的情况下，任命一位访问导师，并确定他们的访问频率

安置服务商对学生和组织者负有的责任

- 安排学生的工作或学习课程以及相关的安全和健康培训
- 向学生提供对机构及其工作实践（包括安全与健康安排、消防预防措施和紧急疏散安排、如何报告意外事件、事故和不安全状况）的全面清晰的入职介绍。
- 提名一名主管，负责执行或为安排对学生的日常监督工作，工作内容包括针对危险、风险、安全与健康预防措施的指导。

- 与安全与健康法规保持一致
- 规定安置服务商应对学生活动而负有的责任，及其应提供的保险，责任和保险应针对学生本人及可能受学生行为或不作为影响的他人。
- 为访问学生的教师提供便利
- 如果发生严重事故，或事故涉及学生或学生的违纪行为，应向组织者的具体联系人咨询和协商

学生对安置事宜

- 遵守所有相关安全与健康要求，以及安置组织的其他做法和程序
- 在特定主管的监督下执行由安置服务商指定的工作程序
- 若有任何健康问题或身体残疾需要作出相应调整，应通知安置服务商
- 向安置服务商报告安学生安全处的安全与健康问题

学生对组织者负有的责任

- 参加简报课程，并熟悉提供的所有信息。
- 向组织者通报可能影响风险等级或可能需要调整的任何个人因素（例如健康、残疾、语言或文化）。
- 在寻求对工作条款和期限作出更改之前，请与组织者协商。

- 向雇主或教育机构报告涉及自身的任何事件，以及安置事宜供应商未能解决的安全和健康问题。

附加信息

需要获取工作安排和责任同意确认函，并提供指定的安全和健康联系人的姓名和详细信息。³⁰

职业健康从业人员关注要点

- 应考虑出行人员的组成，并评估与出行人员（个人行为、特征和身体状况）和目的地（法律、疾病负担、卫生系统能力、气候、文化、安全事项）有关的个人风险。
- 一个重要的风险缓解措施是做好充分的准备和教育工作，以解决全球流动员工的独特需求和风险暴露问题。这不仅是雇主对其员工关照义务的一部分，也使他们更加充分地承担其对组织的相互责任。

7 响应



如前所述，外派工作人员必须知道在意外事件发生时，他们需要联系谁，以及如何联系。这在时间紧迫的紧急情况中十分重要，紧急情况中的每一个小时都对结果造成直接影响，此外在看似非紧急情况下也是如此。

有时事件当事人不具备主动沟通的条件，在这种情况下，携带指定的医疗和安全差旅援助供应商的详细信息是很重要的。

在派遣员工之前，企业机构或雇主必须考虑一些“如果”发生的问题，确定事件严重时明确的责任链和升级机制。是否有人能够作出决定（包括所有财务方面的问题），对面临危险情况的员工提供支持？是否能够在实地提供咨询和支持的医疗和安全差旅援助供应商？

无论是直接援助还是通过当地供应商提供援助，医疗和安全差旅援助供应商必须有能力来处理常见问题，例如：

- 机场或陆地边境地区（“中度”至“高度”风险环境）的接机
- 在面对强盗行为、威胁升级或不稳定增强的情况下，在短时间内增强人身安全
- 能够用外语交流

在特殊情况下

出行中应拥有一个具有了解当地环境、可靠的、并具有高信誉度的医疗和安全差旅援助供应商。意外事件中所需要的支持可能是复杂的。当所涉及的利益相关方的数量过多时，也会进一步增加事件管理的复杂性，因此相应程序最好是一个全面协调的管理程序。获取24小时全天候支持，特别是在发生重大紧急事件时，可对保障业务连续性起到至关重要的作用，必须要求从事件发生之始和全程中，直接联系受过良好培训的医疗援助专业人员。

电信通话是进行初步联系时最平常的方式，以确保双方对情况的正确理解。

在通话之后，在考虑患者的医疗状况评估、病史背景、旅行历史和本地医疗能力的前提下，可提供最适当的临床护理建议。

另一要点是需准确了解并及时跟进当地医疗基础设施的情况，这一点不仅在最初的转诊和医疗安排阶段十分重要，而且在早期风险评估阶段对潜在升级护理需求评估也是如此。

这一点在较为偏远的地区尤其尤为重要，在偏远地区，由于后勤支持受限可能对疏散解决方案造成影响。确保医疗援助专业人员进行准确的入院前评估是至关重要的。

即使没有语言障碍，差旅人员在查询外国医疗系统也可能遇到困难。此外，诊断和后续治疗计划的准确性，也取决于将患者的病史传达给治疗医生的能力。

从病人的角度来看，只有充分了解医疗情况和拟议的治疗计划，才可能同意治疗程序。良好的语言支持是至关重要的。在住院后需要进行医疗监护，其中包括与治疗医生和护理团队的定期直接接触、与患者和/或联系人/家属的定期联系，以及与雇主和保险公司的适当沟通。

专业人士应注意的关键问题

- 确保明确定义内部升级上报路径，以确保快速升级上报并管理事件。
- 确定需要管理组织性响应的利益相关者，明确角色和责任。

案例研究

内部干预需求

虽然许多医疗情况可以简单在较好的本地医院得到处理，但是需要复杂诊断和治疗的情况也会存在。例如，一名商务差旅人员在西非完成短期外派任务——他是一名经验丰富的旅行者，并熟识此类旅行期间可能出现的常见疾病。

他在外出吃晚饭时突然晕倒，不久后他醒来，在别人的帮助下被送去医院检查。经过当地医疗机构的评估，他被诊断患有出行人员的常见疾病胃肠炎，随后他入院接受治疗和观察。

他与保险公司取得了联系，并解决了入院的财务方面的问题。

虽然治疗已进行了三天，但员工的情况持续恶化，雇主也对其关注也日益增多。到了这个阶段，雇主才要求进行医疗评估援助服务，评估后，相关人士对初步诊断表示质疑。相关机构立即作出安排，将患者转移到另一个当地医院进行紧急诊断，以排除导致昏迷和随后病情恶化的神经原因。患者被确诊为罹患严重的脑部疾病，需要进行专业护理，并需搭乘空中救护车离境。

如果没有这种远程评估和积极的医疗病例管理程序，患者可能会遭遇非常不同的结果。



8 应急管理



在许多情况下，小事件可能迅速恶化为重大事件，影响人员、流程和业务连续性。经验表明，如果机构有紧急行动计划，并能够迅速召集关键人员和资源，便可以阻止事件进一步升级，同时协调开展对人员的援助。

对于政治不稳定或易于发生自然灾害的国家来说，制定紧急行动计划显得尤为重要，当公司或机构在一国偏远地区开展活动或拥有大量当地和外籍员工时，必须在当地建立危机管理计划。如果可以与医疗和安全差旅援助供应商合作制定计划，效果将进一步提升。

所有企业机构都应该为危机或紧急情况制定全球和本地安排。这些安排应涉及：

- 准备工作（为处理紧急状态做好准备）
- 管控工作（为管控局势严峻性所做的措施）
- 响应（处理紧急事件的措施）
- 恢复工作（在危机后援助支持员工，并确保业务的连续性）

应急行动计划

书面紧急行动计划应根据在风险评估过程中确定的需求，详细说明针对事件做出的响应措施、角色和责任（在事件发生国家和总部），以及可能面对的选择（坚守、暂时转移到更安全的区域、撤离）。

这个计划必须具有整体性（即覆盖本地人员也包括商务差旅人员和外派人员）、实际性（在必要的情况下可以分为阶段进行）和现实性（关键利益相关者应了解该计划、对情景进行演练、确定该国的潜在支持方和撤离路线等等）。它应该对主要人员的权利和责任做出规定，包括应急/危机管理团队的权利和责任。

该计划应概述全球范围及当地范围内员工可能面对的风险种类，包括健康和医疗风险，安保风险和安全风险及其他各类风险。计划应该明确所需的具体措施，以满足前文论述涉及到的各种员工特殊需求。

应急行动计划中应包括，在事件发生时被激活的相关措施和行动。这些措施和行动应该根据事故或事件的类型和程度来进行组织。例如，偏远地点的一名出行人员受到的轻微医疗事故的影响，可能与威胁当地250名外籍人员安全的政治动荡有很大不同。机构不妨考虑使用清单，对不同类型和程度的事件进行归纳。

应急管理团队

当发生紧急情况时，高级经理或由高级经理指定的人员需组建一个应急管理团队，团队成员应由公司预先指定。团队的任务是管理可能使公司员工（或其家人）的安全和健康以及组织机构的其他资源面临风险，需要进行国际或本地协调的情况。该小组应该具有多学科知识，由高级经理领导，并由指定的危机协调员和专业通讯人员支持。

该小组不应替代外部医疗和安全差旅援助供应商，而应通过协调和补充工作来提高其援助效果。

资源

为了行动的成功，紧急行动小组必须能够迅速了解情况并直接提供充分的援助。他们的反应取决于若干因素：

- 对于任何给定时间，组织机构必须知道员工的位置。应建立相关机制来确定差旅人员的具体位置。
- 组织机构应能够向工作人员发送消息，并通过电话、电子邮件或其他通信手段接收响应。
- 在有需要时，医疗保健专业人员应提供医疗建议。
- 即使事件不是安全事件，也可能需要安全建议。
- 可能需要快速获得财务资源。
- 可能需要迅速得到公司和地方一级的法律咨询。
- 还可能需要进行协调，将差旅行程安排到安全位置或对人员进行疏散。
- 紧急行动小组的成员还需要从可信赖的消息来源中获取最新进展。



准备工作

应该提前采取措施，使团队能够在事件的后续阶段履行职责：

- 通知
- 联系
- 评估
 - 风险等级
 - 生命、财产和业务连续性面临
 - 的风险等级
 - 事件升级的潜在可能性
 - 现有资产
 - 补充资产
- 决策
 - 需要额外援助
 - 需要内部或外部的专业知识
- 监控
- 连续支持
- 事件降级和恢复工作

培训和评估

在程序建立后，应至少每年举行两次实践，以便在必要时使用桌面推演和模拟的方法，评估和纠正上述紧急情况阶段的错误之处。

在紧急情况中

企业或机构的责任是确定情景状况（事件的严重性），以便找到身处潜在影响范围内的员工，并与他们进行沟通。

响应场景必须包括紧急情况的所有方面：安保、安全、医疗和后勤。最好选择能够无缝地组合这些方面的解决方案（例如，在发生冲突或崩溃状态的期间，患者可能需要安全护送，需组织空中救护车帮助患者撤离）。

上文已强调，关键是要立即联系指定的医疗和安全差旅援助供应商。虽然一些区域可以获得可靠的应急响应服务，但是在偏远地区可能会受到限制。

首先应立即（拨打电话）联系专业医疗援助人员，因为这类专业人员可以提供潜在的救生建议，并对如何激活所有可用于响应紧急事件的行动作出指导。在事件之初就了解情况的严重性，可以确保获得及时的援助响应，还可以尽快确定潜在医疗转运的资源和后勤限制。紧急事件可能在短期内迅速变化，因此需要为各方人员提供持续的医疗和后勤支持。

所有向国外派遣员工的企业机构，都应预先确定医疗事故规划，其中包括明确的快速升级流程。流程中应明确人员角色分工与责任，以及无缝的可持续职责覆盖，以确保危机演变过程中业务的连续性和可持续性。

确保所有涉及事件的人员得到最优结果。

应提早就员工的心理咨询和创伤支持问题进行讨论，这类问题可能涉及直接参与事件的人员，及其所有同事和家庭成员。虽然在初始阶段接受此类服务的人员数量可能很少，但是提供支持将为遭遇事件的人员带来很好的安全感。

管控：事件后

每个事件都会带来独一无二的挑战，也总会带来值得学习的经验教训。事件后应该与各利益相关者进行正式的汇报，在非紧急环境中获得反馈。企业机构汲取的经验教训应纳入事故手册，并应尽快处理各危机小组的发展需要。

员工的心理辅导支持应该是事后审查的重要组成部分。即使在事件开始时便设置了这一支持程序，企业机构应该向有关人员通报，使他们了解可以使用这种支持服务。重要的是机构应强调，很多没有直接参与事件的同事也可能需要这种支持，特别是如果其与受直接影响的个人有长期的工作关系，或者在自身工作角色中可能面临类似的风险。

审查

发生任何事件后，都应该进行汇报，并进行审查，以确定是否有必要调整应急行动计划，或更改处理事件的措施。

案例研究

以某紧急管理系统为例

英国一家跨国零售公司设计、实施并定期评估了一套应急管理系统，以便于管理从停电到重大国际形势变化等程度不等的紧急事件。计划和流程（附轮替值班表）有助于迅速联系安全、健康、安保、差旅安全、后勤、人力资源、新闻和社交媒体监测等领域具有专长的关键工作人员。

人员、品牌、财产和利润是理解如何应对事件的文化基础。当出现紧急情况时，请遵循以下步骤：

- 1 要求联系人拨打事件热线（24/7 有员工接线）。
- 2 根据预先编辑的78种不同方案评估呼叫电话内容。
- 3 业务连续性管理人员（或指定人员）快速进行风险评估。
- 4 激活系统，以便为现场经理人提供及时支持。预先确定的团队可根据情况提供专业知识，补充略决策的能力。
- 5 决定是否拨打电话，联系预定安排的医疗和安全差旅援助供应商。

紧急管理系统有3个响应等级

- 1 常规级：现场管理团队处理情况，有需要时由事件管理团队提供支持。
- 2 严重级：由事件管理团队进行管理，需要时由危机管理团队提供支持。
- 3 危机：由危机管理团队对事件进行管理。

通过使用这个系统，组织机构学会灵活和敏捷地处理问题。

管理人员均配备有电子设备，其中包含事件管理所需的最新信息。

在每起事件后进行审查有助于企业机构发现弱点并作出改进。该企业还对系统的使用进行培训，采用了从桌面演练到模拟等多种方式。

事故热线中也会接入常规电话（2015年超过3,000个）。但是为经常使用热线有利于在系统中建立信任，人们不再害怕拨打热线。

企业间的沟通、对事件的快速了解与决策者的快速联系，对成功管理事件来说至关重要。

结论



差旅健康和相关的风险管理是十分复杂且不断演变的课题，其中涉及了医疗、法律、安全、业务连续性、财务和声誉等问题。

需要对每个领域进行仔细审查和讨论，根据每个企业的具体要求，作出最佳方案。应制定针对意外事件的强大旅行风险管理计划。

在任何情况下，都应在事前根据商务运营管理认真进行规划，并定期根据差旅和意外事件模式，以及不断发展的业务和个人需求进行审查。

附录1

在海外安全工作行动计划
此份行动计划（基于IOSH发布指南《安全无疆界》）并非完全的概括所有国际差旅政策，但可作为一个出发点进行相关政策编写。

条目	是/否	行动/备注
关于前往国家		
目的国与本国是否建立正式外交关系？		
是否存在政治或社会不稳定现象？		
是否有重要的宗教习俗或法律？		
是否存在重要的立法差异		
电话或平台系统是否可靠？		
交通系统是否可靠？		
是否存在毒品、贿赂等问题？		
保险政策		
是否提供替代车辆？		
员工是否拥有个人风险档案？		
是否包含医疗账单？		
是否包含救护车服务？		
是否包含员工家属的回程机票？		
是否包含员工逝世或受伤时的转运费用？		
医疗支持		
员工是否进行了医疗/口腔检查？		

条目	是/否	行动/备注
是否接种了所需疫苗?		
是否为员工准备了医疗包?		
员工可以获取处方药物么?		
员工是否有备用眼镜/镜片或其他解决方案?		
财务		
员工是否提前获得支出费用?		
员工是否携带正确的货币?		
员工是否有信用/借记卡?		
是否通过旅行社处理相关费用?		
个人安全		
是否提供了安全简报?		
员工是否有已知姓名的联系人员?		
是否要求员工定期联络总部?		
员工是否知悉需避免高风险地区?		
员工是否接受过风险规避培训?		
是否为员工制定了行程路线?		
住宿		
组织机构之前曾使用过,或被推荐过该住宿提供商吗?		
是否进行了安全检查?		
是否进行了质量检查?		

条目	是/否	行动/备注
在目的国内出行		
是否向员工简述了相关文化？		
是否需要国际驾驶许可？		
是否需要安排车辆（及司机）租赁？		
员工是否有健康安全意识信息？		
偶发及紧急事件安排		
是否进行了风险评估？		
是否计划了飞机延误备案？		
是否有手机或卫星电话？		
是否设有24小时联系人？		
企业机构是否有当地的医疗联系人？		
企业机构是否有事件管理？		
企业机构是否有紧急撤离方案？		
员工返回		
企业机构是否向员工解析了他们的差旅目的等信息？		
是否进行了经验总结与分享？		
企业机构是否更新了相关目的国的政策？		

附录2

旅行风险防控清单

这份自我考核清单是一个实用工具，可以用来落实与差旅出行和派遣相关的安全、健康和安保政策完善的工作。该清单主要基于国际SOS基金会为工作相关的国际出行和派遣的安全、健康和安保的全球框架所设计而成。

高级经理以及职业安全、健康、安保和风险管理经理应参与完成这一考核，并确定行动的轻重缓急。

本清单分成五个重要的部分：

- 1 政策制定
- 2 角色和职责
- 3 策划
- 4 执行
- 5 评估和完善举措

必要时，附加的清单也必须考虑。

完成清单者：	日期：
机构：	所在地：

条目	是否	优先项	备注
第一部分：政策			
是否已创立并实行符合机构目标的、关于差旅出行和派遣安全、健康和安保的机构政策？			
政策声明是否经过最高管理层的签署同意？			
政策声明是否与机构的宏观政策协调统一，特别是职业健康和安全管理政策方面的规定？			
政策：意向声明			
政策（包括意向声明）是否阐述以下事项？ — 目标与方向 — 合规性 — 威胁和危险的辨识以及风险评估 — 对意外事故承诺采取预防、保护和缓解措施并及时响应			
政策：组织机构			
政策中的组织结构部分，是否明确规定了关键角色和指责？谁将具体执行这些任务？			
组织结构的部分是否将特定任务委派给了特定的具备转至能力的人员或外部机构？			

条目	是/否	优先项	备注
政策：安排部署			
安排部署方面是否描述了出行和派遣期间的安全、健康和安保问题发生时，一般事宜的响应机制？			
安排部署部分是否规定了应对特定威胁、危险识别以及在风险评估中管理既定风险并采取措施的机制？			
政策：检查和修改			
是否对政策进行了定期复查，并作出必要修改？			
第二部分：角色和职能			
角色和职能：管理高层			
是否执行并复查一个具备可衡量目标的明确政策？			
是否有对管理高层责任的明确描述？			
各级是否了解并接受其直线管理的职责			
是否与所有相关方划定并交流了相关责任范围？			
当地的组织政策和程序是否与当地的部署相结合？ - 对即将到达的外派人员或出访者进行通知并审核 - 工作安全体系 - 应急程序			
负责管理差旅出行和派遣安全、健康和安保的相关人员是否具备充足的资源来顺利执行其职能？			

条目	是/否	优先项	备注
角色和职能：负责管理差旅出行和派遣安全、健康和安保的经理			
无论是中央还是地方经理能否对用以管理差旅出行和派遣的安全、健康和安保系统的建立、实行、定期检查和评估负责？			
经理是否委派了具备相应职能的人员来担任差旅出行和派遣？			
角色和职能：出行或国际派遣员工			
员工是否积极合作以确保遵守差旅出行和派遣的安全、健康和安保政策及程序？			
员工能否保持警惕。并向其直线经理（直接领导）汇报任何可能影响其安全、健康和安保的局势变动及相关情况？			
对于国家职业安全与健康法，以及机构在职业安全与健康方面的指令，员工是否具备相关认识并遵守规定？			
角色和职能：承包单位			
机构是否与各个承包单位达成协议，保障所有人员（包含承包商、分包商及其员工等），在履行合约为机构服务的差旅出行和派遣期间，其安全、健康和安保责任被明确分配并各尽其职？			
承包单位是否具备相应能力？在必要时能否获取资源，在保证安全、健康和安保的前提下履行职责？			

条目	是/否	优先项	备注
第三部分：策划			
策划：前期审查			
是否实行了前期审查，包括仔细调研使用的法律、行政法规、行业规定和其他机构务必遵守的要求（比如保险要求）。其范围不应只局限与国内的要求，还应覆盖员工及其陪同家属预计差旅出行和被派遣的国家			
策划：系统的策划、建立和执行			
是否建立并实施了机构差旅出行和派遣安全、健康和安保系统的计划？该计划是否只遵从国内的法律法规。范围不应该只限于涉及国内的要求，还应覆盖可能差旅出行或被派遣的国家。			
策划的范围是否覆盖了对差旅出行和派遣安全、健康和安保管理系统的设立、执行及评估？			
策划：差旅出行和派遣安全、健康和安保的目标			
可衡量的目标和关键绩效指标是否与企业机构的政策协调一致？			

条目	是/否	优先项	备注
第四部分：执行			
执行：培训			
培训计划是否涉及以下因素？ — 差旅出行或派遣员工及其陪同家属 — 安排出行的相关人员 — 其他相关的利益相关者 计划是否包括出行者的档案、出行地的详细情报以及需要考虑的文化和民族问题？			
是否为员工及承包单位提供了足够的培训以确保他们： — 有能力在保证安全、健康和安保的情况下完成工作？ — 在出行前、执行任务中、返程时有能力解决出行和派遣相关的风险？			
是否由称职人员执行培训计划？ 是否酌情对全部员工及承包商进行了相关风险培训、就职培训和复习练习？			
培训计划中是否设置相关人员在发生意外事故时负责联络事宜，遵循程序并负责事件后的汇报工作？			
培训计划中是否包括了评估、考核及认证的机制，以确保参与者有必要的胜任能力？			

条目	是/否	优先项	备注
执行：医疗和安保			
是否有相关程序保证以下事宜？ - 有一定的程序保证全部相关人员身体适合出行（条件允许的情况下，进行彻底的出行前医疗评估） - 所有必须药品均开具处方 - 接种最新的疫苗			
是否向所有相关员工及承包单位进行了安全、健康和安保部署的通报？			
在条件允许的情况下，是否提供24小时全天候的安保支持，以保证出行人员在往返于目的地途中和执行任务过程中的安全？			
设立有效的系统以监控相关人员的位置，依照风险级别协议的提示适时启用？			
执行：文件材料			
是否有一个系统，完整记录员工及承包商已经完全认识相关风险、以及相关规避和缓解的措施？			
有关差旅出行和派遣期间的安全、健康和安保方面的信息，是否已用文件形式记录，且这些资料是否以系统化的方式维护管理？			
是否系统里的所有文件都清楚地记录，语言通俗易懂，且这些资料是否以系统化的方式维护管理？			
特定文件，特别是特定项目有关的文件，是否已经翻译成员工和差旅者可以轻松读懂的语言？			
出于必要性和便于追溯的目的，相关文件是否定期审查且修订？			
可能受影响的员工是否知晓与他们有关文件可轻松读取？			

条目	是/否	优先项	备注
执行：交流沟通			
各相关方是否知晓差旅出行和派遣的相关事宜是其出行期间的安全、健康和安保体系不可分割的一部分？			
是否在机构和员工、派遣人员之间建立了双向交流的弹性程序？			
在局势不断升级的情况下，是否有一个相应的机制来充分告知差旅出行或是外派员工及其家属风险升级的相关事宜？其中包括24小时全天候及时可靠的信息来源。			
各方是否能够保持有效的沟通交流，包括在工作实践中，以及采取预防、控制措施和应急程序时？			
是否定期与员工沟通交流出行和派遣相关的安全、健康和安保事宜？			
是否建立机制，允许员工、差旅者及其陪同家属，就出行和派遣安全、健康和安保事宜方面发表意见、关心和良好的实践建议？			
执行：威胁和危险的识别及风险评估			
是否确定威胁、危险和已评估过的风险范围？包含下列因素： - 地理方位 - 环境 - 与出行和工作相关的进程和活动，例如往返于酒店和工作现场的路上			

条目	是/否	优先项	备注
是否落实了最新的威胁和危险的识别和风险评估，且适用于每个出行和派遣目的地？ 是否为员工及其陪同家属提供了与出行和派遣风险相关的预防，保护和风险缓解措施？			
风险评估中，是否判断谁有可能受到伤害？			
是否对风险进行了评估？			
是否建立一个系统，用以设定风险级别和风险协议的类型及范围，并制定应对高风险地区 and 风险升级的具体措施？			
预防和保护措施是否根据以下优先级次序实施： 1 消除风险 2 控制风险 3 最小化风险			
定期检查风险评估标准，并做必要的更新，包括当有重大变动影响风险考核的时候？			
执行：应急管理			
是否有到位的全球及地区性部署来管理紧急和危机事件，包括防范准备、缓解措施、及时响应和恢复计划？			
机构是否备有书面的应急协议，陈述关键人物的权利和责任，包括应急/危机管理团队？			

条目	是/否	优先项	备注
执行：应急管理			
应急/危机计划是否适用于全部员工，包括差旅出行者，外派人员、陪同家属及当地员工？			
机构是否拥有一个具备多种职能的应急和危机管理团队，由高级经理带领，并由指派的危机协调专员和沟通专员（或其指派专员）进行团队支持？			
必要时，应急/危机管理团队是否能够启动其他部门来协助？			
机构是否考核其响应危机事件管理的能力，包括应急医疗计划？			
机构是否有能力获取情报，包括在当地的或可调度的专用资源、当地医疗、安保和应急服务以及外部供应商？			
因工作出行或派遣的员工及其陪同家属，能否获得医疗卫生评估及护理服务（包括24小时全天候医疗咨询）？			
是否有到位的情报和通讯标准程序，将上述提及的影响要素涵盖其中？			
执行：采购			
机构是否提供了定期应急培训？包括防范标准、缓解措施、及时响应和恢复计划的练习？			
是否详细列举了出行、派遣前或过程中的物资、设备材料或服务？这些物资是否满足安全、健康和安保的具体需要？			

条目	是/否	优先项	备注
第五部分：评估和完善措施			
规格说明是否遵从国家法律、机构政策和程序，以及其他的相关文件（比如机构的保险要求）？说明是否遵从机构本国的要求，以及员工可能出行或被派遣地区当地的要求？			
机构是否将部署付诸实践，以检验该计划是否能有效执行出行和派遣期间的安全、健康和安保政策、部署和程序？			
报告是否上交并评估是否达到关键绩效指标？			
是否所有的意外事故都按照既定的回报模式上报，包括出行或派遣时发生的意外事故、健康问题和安保事件？			
机构是否要求承包商来保证绩效回报，包括事件的上报，比如意外事故、危险暴露事件、外伤、疾病、未遂事件和安保疑虑？			
出行及派遣安全、健康及安保部署是否进行内部和外部审计？			
有无针对管理的条款，以保证检查出行和派遣安全、健康和安保部署、程序以及评估汇报。			
是否根据评估机制，在适当的情况下执行了正确的应对措施？			
评估和完善举措：持续完善			
循环体系是否是动态的，并能解决利益相关者的需求？			

参考文献

- 全文中的“差旅人员”代表需要出行或被指派项目的个人，包括进行短期/长期项目的派遣员工，协助工作者，承包商，以及家属，配偶，志愿者及学生。
- 1 Wilsons and Clyde Coal Co v English [1938] AC 57
 - 2 Prevent, in collaboration with International SOS Foundation. *Return on Prevention Cost-benefit analysis of prevention measures for business travellers and international assignees*, January 2015. Available from www.internationalsos.com/foundation
 - 3 wwwnc.cdc.gov/travel/yellowbook/2016/the-pre-travel-consultation/injury-prevention
 - 4 Global Mobility for Lesbian and Gay Assignees, *Strategic Adviser*, Volume 11, Number 106, January 2015
 - 5 icetodo Personal Safety www.icetodo.com/index.php/publications/view/web_link accessed 28 August 2015
 - 6 *Global status report on non-communicable diseases 2014* World Health Organization, available from www.who.int/nmh/publications/ncd-status-report-2014/en/
 - 7 Gurgle, H.E. *et al* "Impact of traveling to visit friends and relatives on chronic disease management." *Journal of Travel Medicine*. 2013 Mar-Apr; 20(2):95-100. Available from onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jtm.12010/full
 - 8 Patel, D. "Occupational Travel" *Occupational Medicine* (Lond) (2011) 61 (1):6-18. Available from occm.ed.oxfordjournals.org/content/61/1/6
 - 9 Freedman, D. Chapter 1, Travel Epidemiology, in *The Yellow Book, CDC Health Information for International Travel 2014*. Available from wwwnc.cdc.gov/travel/yellowbook/2014/chapter-1-introduction/travel-epidemiology
 - 10 Pinset, A. *et al*. Risk factors for UK Plasmodium falciparum cases *Malaria Journal*. 2014 Aug 4, 13:298 www.malariajournal.com/content/13/1/298
 - 11 Typhoid Vaccine, *Canadian Immunization Guide*, 23 January 2014. Available from phac-aspc.gc.ca/publicat/cig-gci/p04-typh-eng.php
 - 12 Greenhawt, Matthew *et al*. International Study of Risk-Mitigating Factors and In-Flight Allergic Reactions to Peanut and Tree Nut. *The Journal of Allergy and Clinical Immunology: In Practice* 1 (2):186-194. Available from [www.jaci-inpractice.org/article/S2213-2198\(13\)00078-0/fulltext](http://www.jaci-inpractice.org/article/S2213-2198(13)00078-0/fulltext)
 - 13 National Institute of Environmental Health Sciences. *Cardiovascular Disease and Stroke and Climate Change*. US Department of Health and Human Services. Accessed 30 June 2015. Available from www.niehs.nih.gov/research/programs/geh/climatechange/health_impacts/cardiovascular_diseases/index.cfm
 - 14 Luks, A.M. *et al*. Travel to high altitude with pre-existing lung disease, *European Respiratory Journal*, April 1, 2007 vol. 29 no. 4, 770-792. Available from www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17400877
 - 15 World Health Organization, *International travel and health, Psychological health*. Accessed 30 June 2015. Available from www.who.int/ith/other_health_risks/psychological_health/en/

- 16 Valk, T. Chapter 2, Mental Health & Travel in *The Yellow Book, CDC Health Information for International Travel 2014*. Available from wwwnc.cdc.gov/travel/yellowbook/2014/chapter-2-the-pre-travel-consultation/mental-health-and-travel
- 17 Education and Health Standing Committee, Legislative Assembly Parliament of Western Australia. *The impact of FIFO work practices on mental health: Final Report*, June 2015. Available from www.parliament.wa.gov.au/C8257837002FOBA9/0/2E970A7A4934026448257E67002BF-9D1?Open&Highlight=2,sitesearchyes,fifo
- 18 UK Government, Foreign & Commonwealth Office, *British Behaviour Abroad report 2014*. October 2014. Available from www.gov.uk/government/statistics/british-behaviour-abroad-report-2014
- 19 Lin H. Chen, Mary E. Wilson and Patricia Schlagenhauf. "Prevention of Malaria in Long-Term Travellers", in *Journal of the American Medical Association*, Nov 8 2006, vol 296 No 18, 2234-44
- 20 Public Health England, June 2015. See www.gov.uk/government/publications/malaria-in-the-uk-annual-report
- 21 Prevent, in collaboration with International SOS Foundation. *Return on Prevention Cost-benefit analysis of prevention measures for business travellers and international assignees*, January 2015. Available from www.internationalsos.com/foundation
- 22 International SOS Foundation, *A global framework for safety, health and security for work-related international travel and assignments*, 2013. Available from www.internationalsosfoundation.org/-/media/international-sos-foundation/files/resources/international/white-papers/global-framework_en.pdf?la=en
- 23 Jenkins, A and Poulston J, Managers' perceptions of older workers in British hotels, *Equality, Diversity and Inclusion*, 33.1 (2014):54-72
- 24 Brookfield Global Relocation Services, *Global relocation trends, Results of the 2012 survey*
- 25 Jenkins, A and Poulston J, Managers' perceptions of older workers in British hotels, *Equality, Diversity and Inclusion*, 33.1 (2014):54-72
- 26 Barbre K.A. (2014) "Advising travelers with special needs". In Chapter 8, *Yellow Book Centers for Disease Control and Prevention*. wwwnc.cdc.gov/travel/page/yellowbook-home-2014. Accessed 7 January 2016 Foreign & Commonwealth Office "Foreign travel for disabled people" First published: 22 March 2013 Part of: *Advice for all countries and Help for British nationals overseas*. www.gov.uk/guidance/foreign-travel-for-disabled-people. Accessed 7 January 2016
- 27 www.abta.com/resource-zone/publication/checklist-for-disabled-and-less-mobile-passengers
- 28 www.gov.uk/guidance/equality-act-2010-guidance
- 29 McPhail, W., McNulty, Y. and Hutchings, K. (2014) Lesbian and gay expatriation: opportunities, barriers and challenges for global. *The International Journal of Human Resource Management*, DOI: [dx.doi.org/ 10.1080/09585192.2014.941903](https://doi.org/10.1080/09585192.2014.941903)
- 30 Source: *UCEA Health and Safety Guidance for the placement of Higher Education students*

致谢

本文由多名人员编写、撰稿、注释或提供意见。在此特别感谢：

Anna-Leigh Baker, Associate,
Allen & Overy

Phil Bates, Director, Nettle Safety Ltd

Kai Boschmann, Director, International
SOS Foundation

Leigh Burns, Group Deputy Director –
Assistance Products, International SOS

Xavier Carn, Regional Security Director
– Europe, International SOS & Control
Risks

Dr Mike Causer, Medical Director,
Occupational Health – Europe,
International SOS

Michael Chippendale, Communications
Manager, Global Road Safety
Partnership

Dr Ryan Copeland, Regional Medical
Director, Medical Assistance – Europe,
International SOS

Natacha Crnjanski, Regional
Information Manager – Europe,
International SOS and Control Risks

Dr Julian Eyears, Medical Director,
Occupational Health – Europe,
International SOS

Laurent Fourier, Director,
International SOS Foundation

John Frost, Head of Business
Continuity, Chairman, RBCA

Shelley Frost, Executive Director –
Policy, IOSH

Dr Katie Geary, Medical Director,
Medical Assistance – Northern
Europe, International SOS

Dr David Gold, International SOS
Foundation Consultant

Tanya Gold, Independent Editor

Dr Lawrence Goldyn, Medical
Director, Mendocino Coast Clinics

Nick Jones, Group Head of
Marketing, International SOS

Dr Irene Lai, Global Medical Director
– Medical Information and Analysis,
International SOS

Stuart Morris, Global Operations
Director, World Challenge

Alex Myers, Author

Kevin Myers, President, International
Association of Labour Inspection

Carolyn Pearson, Chief
Executive Officer, Maiden
Voyage

Professor Robert L Quigley,
Regional Medical Director, Senior
Vice President of Medical
Assistance – Americas,
International SOS

Dr Pascal Rey-Herme, Co-
Founder and Group Medical
Director, International SOS

Maike Riedel, Group Marketing
Manager, International SOS

Robert Walker, Head of Travel
Security Intelligence, International
SOS & Control Risks

Jane White, Executive Officer, AUDE

Tim Willis, Security Director,
Northern Europe – International
SOS & Control Risks

备注

职业安全与健康机构

职业安全与健康机构是健康和安 全专业人员的特许机构。我们是世界最大的专业健康和安 全组织，在120多个国家拥有超过44,000名会员。

我们制定标准，同时支持会员建立与资源、指导、事件和培训之间的联系。我们为职业发声，为影响数百万职场人士的问题奔走呼号。

职业安全与健康机构成立于1945年，是一个注册在 册的慈善机构，性质为国际非政府组织。

www.iosh.co.uk

成 立 于 1945 年
2003年获得王室特许成
立慈善机构注册号
1096790

国际SOS基金会

国际SOS基金会通过研究、了解和减轻潜在风险，努力提高在国外工作人员的福利。该基金会成立于2011年，由世界领先的医疗和差旅安 全服务公司——国际SOS公司提供资金来源。国际SOS基金会是一个完全独立、非营利的组织全球工作组织。

www.internationalsosfoundation.org



FS 60566



全球海外人员安全、健康和安保管理： 适用职业健康和安全从业人员的实用指南

当企业派遣人员到国外工作时，他们对员工仍然负有“关照义务”。本指南阐述了机构对国际差旅人员负有的安全、健康和安保责任。

企业不仅需意识到人员在不熟悉的环境中工作的风险，还需要采取积极的预防措施，并做好记录和审核工作。职业健康和安全从业人员对帮助管理可能影响海外流动人员的安全、健康和安保方面的工作，可以起到十分关键的作用。职业健康和安全专业人员还可评估风险，进行防控措施的策划、维护并实施风险缓解策略、优化系统和流程的能力。

该指南涵盖了道路交通安全、酒店住宿选择和个人安全。

第一章着眼于管理医疗风险，其他章节则讨论了对女性、年长员工、残疾工作者、同性恋、双性恋及变性者不同性取向的员工和学生就业的人可能需要作出的安排。最后几章探讨了如何应对紧急的情况，需要设定一个具有明确结构和沟通渠道的紧急响应计划。

我们提供的行动要点、案例研究和信息版块，能够为首席执行官和经验丰富的职业健康和安全专家提供行动指南。