

案例研究： COVID-19: 健康危机 期间的差旅管理

2020年1月，新型冠状病毒（以下简称Covid-19）引发了全球范围的健康危机，旅游业在这场危机中首当其冲受到严厉打击。这场意外灾难影响了旅游业的各个领域，包括酒店业、航空业、餐饮业、休闲旅游业以及商务旅行行业。各企业均开启应急预案以减少病毒传播，并为其员工提供一个相对安全的工作环境。

在这段旅行受限期间，FCM启动了一套积极主动并经过反复推敲后的方案来应对Covid-19。通过从官方地区政府卫生部和综合风险管理公司WorldAware（该公司能够提供必要的精确情报、见解、技术和决策支持）智能收集信息，FCM成为在此极具挑战时期帮助企业监控、应变和应对意料之外情况的关键合作伙伴。

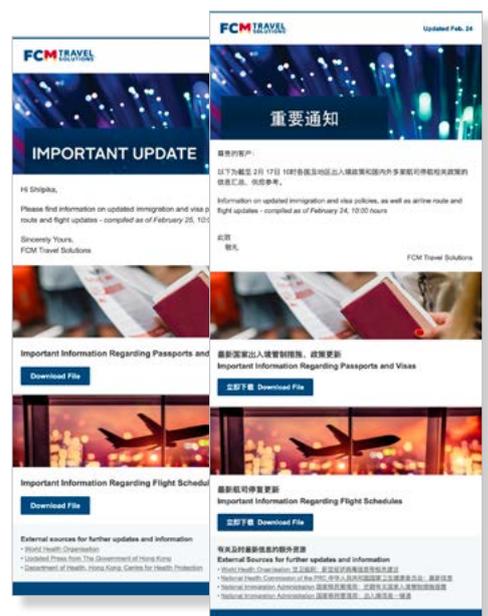
一切的开始

自2019年12月起，在中国湖北省武汉市出现了首个呼吸道疾病Covid-19的疫情暴发。到2020年1月30日，病毒在各个社区中迅速蔓延，世界卫生组织宣布该疫情被定义为全球性突发公共卫生事件。随后众多卫生组织纷纷开始加大医学调查的速度，全球各地的公司开始实施业务连续性计划，商务旅行也受到限制或直接停止。

FCM第一时间向客户提供精准信息

1月31日，FCM向全公司范围内的所有客户发布疫情讯息，其中涵盖：FCM目前已采取的相关措施以及事态更新，客户管理团队能够提供的相关支持，官方公布的卫生保全建议和卫生部对于事态发展的更新。

随后FCM以中英双语每日电子邮件的形式，及时将最精准的疫情期差旅信息发送给来自中国大陆和香港的客户和差旅人士。邮件内容涵盖受疫情影响的：航司停复更新、目的地出入境管制措施、政策更新以及卫生保全建议。



每日发给客户的中英双语电子邮件

从一开始就多渠道着手

从2019年12月起FCM就开始收到有关Covid-19的旅行预警信息。这些信息通过电子邮件、短信（仅限关键警报）、FCM的便携式旅游助手Sam以及其专属差旅顾问团队的方式提供给选择接收信息的客户。

无论白天还是黑夜，一旦接收到关键旅行警报，FCM的运营团队就会在公司范围内提取差旅行程以确定受到影响的差旅人士。然后，差旅顾问们将会及时展开行动，联系每一位差旅人士，向他们通报紧急情况并提供相应服务支持。

从农历1月26日也就是大年初二开始，情况升级，FCM的差旅顾问团队开始通过邮件和电话的形式联系所有近期到过武汉的差旅人士，告知他们这些紧急旅行警报，并提供退改签方面的相关协助及服务支持。

在此之后，除了相关的旅行援助外，FCM持续向客户提供由内部签证管理团队整理好的有关各国签证和使领馆信息变更的最新消息。FCM的签证负责人提供业内的第一手资料，以便差旅顾问能够适时地为客户提供相关建议。

FCM 内部定期讨论和评估事态发展并及时合理地更新员工操作手册以便更好地为客户提供帮助。公司还与WorldAware联合举办了一系列危机管理方面的网络研讨会，为客户提供最佳风险管理及实践方面的培训。

五项为客户和差旅人士提供的 全天候方案支持：

- 积极检测旅行风险评估和咨询
- 谨慎追踪所有旅行交易
- 保持与FCM全球风险管理专家及合作伙伴WorldAware的持续交流通道
- 向所有内部和外部的利益相关人士准确传达旅行风险
- 为客户提供可以访问差旅人士位置、预定信息和相关旅行警示的技术工具

不计代价寻找解决方案

紧急突发的Covid-19事件在FCM中国团队开始危机处理不久后引发了FCM亚洲及其区域办公室的内部沟通，并按照客户联系人协议进行跟进。FCM全球各地的差旅顾问团队以每个小组不超过7名成员的形式组成，这种小规模团队成为为客户服务的最佳理想选择，因为该团队为所属客户负责并维护客户关系。

在FCM内部，航司关系维护负责人高效地向所有运营团队成员及时通报各航司的退改签豁免政策，以便差旅顾问可以获取第一手资讯进行退改签工作，为客户将退改签的额外成本降至最低。

如果客户购买的机票是不可退改的，FCM的差旅顾问会主动联系航司为客户申请免费退票。

在中国，作为控制疫情爆发预防措施的一部分，所有FCM员工实施在家办公。操作人员全部上线并通过网络电话Avaya系统接听客户电话。作为应急备用计划的一部分，电话也被转接至亚洲区域的其他办公室以便能为客户提供连续不断的服务。通过快速且有效的技术支持，FCM的服务在整个危机期间不曾中断，每一位客户都一如既往地获得来自其客户经理和差旅顾问的支持和帮助。

在此期间，FCM为在受影响国家开展业务的客户提供了广泛的培训、指导和咨询。

通过FCM的技术支持，客户可以全天候访问风险管理工具来随时获取潜在风险信息和管理出差员工。这些技术支持工具包括：

FCM HUB – 连接所有FCM 工具的在线平台

FCM Secure – 在线安全警报、旅行者追踪和报告平台

FCM的便携式旅游助手 Sam – 可以追踪或与用户共享有关行程方面的旅行警示



让差旅人士安全回家

— 来自北京的真实故事



“

在农历新年的第三天，北京FCM接到了一家跨国公司的人事经理的来电。要求安排20多名外籍员工及其家人离开中国；确保在国外度假的外籍员工一律快速回国，并不允许经过北京。此外，客户希望FCM找到最便宜，最便捷的航班线路，协助他们完成撤离任务。

那时疫情已经开始进入高峰期，中国办公室每日都会收到大量退改签，以及紧急撤离等需求。鉴于形式严峻，只依靠紧急服务小组肯定无法处理如此繁多的任务，为了确保这个紧急需求能够被迅速处理，FCM调动了整个北京服务团队的力量。

于是乎，我们接到了该公司外籍员工雪花般飞来的行程需求：普吉岛-美国，仰光-美国，暹粒-阿根廷，尼泊尔-应该，北京挪威...每个行程都是全家行动，不仅有成人，儿童，甚至还有婴儿。由于棉铃的情况也颇为复杂，这变成了末路之难的一项艰巨任务——有的希望搭乘当天最早航班离开，有的刚出好票就被通知航班取消，需要寻求新的路线。

接下来的两天里，情况急转直下，越来越多的航司开始取消往返中国的航班甚至航线。既要寻找最便宜的机票，沟通过程更变情况，同时也要兼顾客户的出行要求，这让订票愈加困难。我们的客户经理和差旅顾问不断与客户轮番沟通，电话，微信，邮件，所有的工具都全力开动，最终完成了所有机票和行程的预定于确认。有一位该公司的员工和家人由于记错了出发日期而错过航班。危急时刻，FCM夜班团队提供了及时的帮助，让其全家人顺利登上了下一班航班，而此刻距离该航班起飞仅仅只剩下几分钟了。

对于FCM差旅顾问来说，帮客户顺利出票并不表示他们的工作就此结束。他们每天都会继续核验已飞走的航班，确保客户安全抵达最终目的地。借助于丰富的差旅经验，以及不间断的培训，他们能够从从容面对一切紧急状况。

“我们要感谢我们的客户经理，我们的差旅经理蒂娜（Tina）以及整个北京差旅顾问团队的大力支持和专业协助，在这个特殊的假期为我们的外籍员工及其家人完成了所有机票预订。

过去几天来，蒂娜主动承担重任，即使是在家办公的非理想情况下，仍然能够及时满足我司繁重的差旅需求，最终她分别通过在多个航司的不同航线上预定机票，成功完成了这项复杂的任务，前后一共成功预定及出票20多个国际行程。

这个春节你们二人对我司提供了及时有效的巨大帮助。非常感谢你们的辛勤工作。在你们的帮助下，我们坚信能够成功克服当前的困难。”

”

不管是否有疫情，员工关怀义务（duty of care）都是FCM服务中不可或缺的一部分，为每一位客户不间断的提供差旅预警信息以及全时段监控这些信息由FCM义不容辞的责任。为了确保每一位差旅人士的安全，FCM一直在安全出行的最前沿不断做出各种努力，比方说：预先采取的预防措施，定期做相关培训，不断更新可靠的客户端安保系统，利用FCM先进技术为客户提供与其相关且富有洞察的情报等。