

2021: 学会应对 未知挑战

FCM

从极端天气到突发的航班、铁路中断,充满变数和挑战的2021年留给所有人一个重要的启示:做好充分准备,应对未知挑战。在过去的一年中,FCM与我们的风险管理伙伴通力合作,帮助旅行者、差旅预订人员和差旅管理者克服重重困难,解决了旅途中的各种突发状况。

正如2020年预测的那样,商务旅行面临着核酸检测、疫苗接种和出入境要求带来的各种限制。我们与Crisis24合作,向有意重启差旅计划的客户发送了5800多条出入境警报,约占我们通过电子邮件、短信、FCM Mobile和FCM Hub平台向旅行者发送的共计17000条旅行警报的三分之一。

事实证明,这些警报起到了至关重要的作用。例如澳大利亚和新西兰政府之间建立了跨塔斯曼海峡的互通旅行计划,俗称“旅行泡泡”(travel bubble)。两国政府努力尝试在4月至7月期间保持该双向旅游通道的开放,然而却由于疫情的反复几经波折。有了FCM的警报,差旅管理者得以主动监控、评估和应对新的变化,并做出关键决策,以降低旅行者面临的风险。

除了各国政府试图重新开启安全旅行通道之外,差旅和风险管理者还必须克服诸如新冠病毒变异毒株及其带来的相关影响,例如航班中断。商业航空公司在努力维持航班运营的同时,召回休假员工,并实施运行飞机和停飞飞机之间的轮换,同时严格执行与疫情防控相关的要求和规定。这也意味着旅行者经常面临着航班长时间延误、取消和中断的局面。

在一部分企业对国际旅行施加限制的同时,另一部分企业不得不对社会动荡引发的当地住宿和交通压力给差旅带来的挑战。

例如,2021年世界进入动荡变革期。从墨尔本到巴黎,从格拉斯哥到华盛顿特区,世界各地的主要城市爆发了大规模环境、政治和反封锁抗议活动。

进一步完善旅行风险管理策略

为了缓解差旅管理者面临的无数挑战,全新的ISO 31030标准应运而生。国际准则ISO 31030于2021年9月正式发布,为企业提供了如何管理旅行风险的指南。值得一提的是,该标准提供了可行而全面的计划,涉及了制定政策和方案以及相应的降低风险策略。

对于企业来说,旅行风险管理策略能够帮助管理者更好地应对2021年的各种突发状况,比如鲜有发生的交通事故。在中国台湾,从树林地区开往台东的“太鲁阁号”列车在进入隧道时脱轨。这列八节车厢的列车当时载有494名乘客和4名工作人员,在隧道处与一辆卡车相撞。这是自1948年以来台湾发生的最严重的一起铁路事故。

2021年2月,在美国也发生了一起严重的航空事故。美国联合航空公司(United Airlines)一架原定从丹佛飞往檀香山的航班,在起飞四分钟后,客机遭遇了引擎故障,飞机随后在丹佛国际机场迫降。这一事件导致波音和其他各国民航部门建议暂时停飞所有装载普惠PW4000-112发动机的波音777客机。

展望2022年

转眼2021年已经过去,新一年的各种差旅计划已经开启。伴随着层出不穷的旅行风险,2022年将是挑战与机遇并存的一年。

除了恶劣天气、航司运营困难等干扰外,旅行者预计仍然会面临与之前类似的挑战。许多企业将旅行者定位和沟通顺畅作为旅行风险管理的重点关注部分。

商务旅行将逐步复苏,这点是毋庸置疑的。数字化战略将成为管理者制定及加强差旅风险管理战略的重要组成部分。数字化转型是2021年的发展驱动力,并将在2022年继续为企业带来价值。

风险管理机构将重点关注重大国际赛事,如2022年北京冬奥会、卡塔尔世界杯和伯明翰英联邦运动会等。而差旅管理公司也扮演着关键角色,为旅行者、预订人员和差旅管理者提供定位、沟通、交通需求等重要信息。

为了应对未知挑战,FCM研发了各种工具,帮助企业重启差旅计划。我们收购了Whereto和Shep,并与Sherpa进行合作,全力为旅行者提供最新最全的旅行限制方面的资讯。

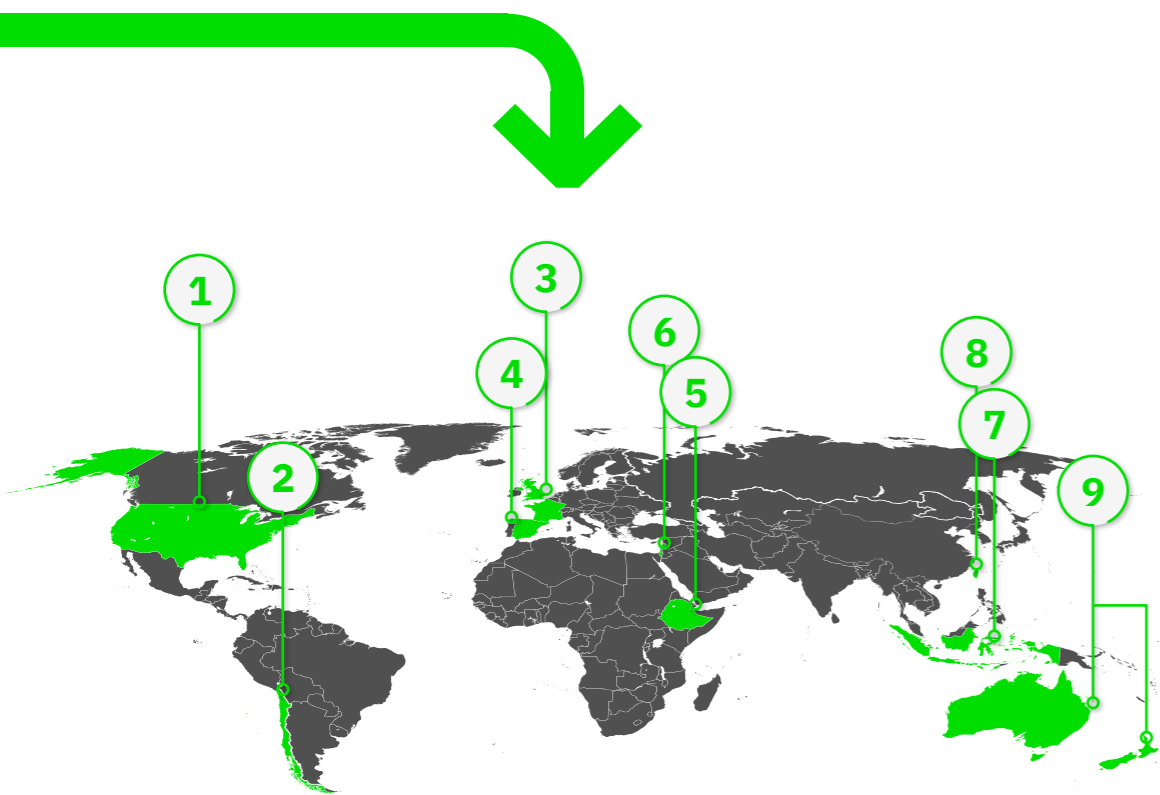
2022年还有哪些方面会对出行造成困扰?随着人们的生活越来越依赖于网络,网络恶意攻击或将对出行带来影响。此外,政治、经济和其他交通问题将在未来对旅行者构成巨大风险。

那么企业对此该如何做好准备?差旅管理公司的专业顾问、产品和渠道,可以助力管理者应对这些挑战。获取专属的全天候旅行支持,提升沟通效率的系统工具,以及重要的第三方合作伙伴,如航空、铁路、酒店供应商以及安全、健康和救援方面的专业人员,全力为差旅者出行保驾护航。

您是否将旅行者的安全放在首位?
我们也是。
不妨与我们聊聊>



2021 全球大事件 回顾



- 1. 美国
- 2. 智利
- 3. 英国和法国
- 4. 西班牙
- 5. 埃塞俄比亚
- 6. 以色列
- 7. 印度尼西亚
- 8. 中国台湾
- 9. 澳大利亚和新西兰

1: 美国

2021年9月,一辆载有141名乘客和17名乘务人员的美铁公司列车在蒙大拿州乔普林(Joplin, Montana)附近脱轨。该事故触发了FCM的危机处理预案(Crisis Communications Protocol),在第一时间通知差旅管理者及时关注受该事故影响的相关旅行计划。

此外,混乱的总统权力交接导致华盛顿特区国会山发生暴乱。2022年,美国将继续面临11月中期选举带来的政治挑战,以及飓风、龙卷风和其他恶劣天气带来的环境挑战。随着航空公司面临越来越多的运营困难,企业应该为航班中断做好准备。

4: 西班牙

当欧洲人对埃亚菲德拉冰盖(Eyjafjallajökull)火山爆发仍记忆犹新时,2021年9月,西班牙拉帕尔马岛(La Palma)的坎布雷·维埃哈(Cumbre Vieja)火山发生喷发,致使7000多人紧急撤离。此次火山喷发历时85天,是拉帕尔马岛有记录以来持续时间最长的一次火山喷发。

火山灰导致拉帕尔马机场航班大面积取消,同时欧洲航空安全组织(Eurocontrol)启动了火山灰处置预案。这次火山喷发也提醒人们自然灾害可能会对旅行带来极大的影响。

7: 印度尼西亚

2021年1月,三佛齐航空公司(Sriwijaya Air) SJ182航班的一架波音735-500号客机坠毁在雅加达附近的爪哇海(Java Sea)。这架客机载有50名乘客和12名机组人员。而这起事故只是2021年发生的15起致命事故之一。由于疫情影响,航班量大幅缩减,事故数量与上年相比有所下降。

2022年,随着航空公司召回休假飞行员,恢复航线运营,东南亚航班安全性仍然需要慎重对待。

2: 智利

在2019年和2020年,智利陷入内乱,严重影响了圣地亚哥国际机场等枢纽的航班秩序。在经历经济增长低迷和疫情严重冲击之后,智利迎来了新的总统。加夫列尔·博里克(Gabriel Boric)赢得了智利大选,成为史上最年轻的智利总统。

从历史上看,智利一直处于南美社会、政治和经济变革的中心。随着智利新总统将于2022年3月正式宣誓就职,企业需持续观望该国局势发展。

5: 埃塞俄比亚

随着埃塞俄比亚宣布进入紧急状态,首都亚的斯亚贝巴(Addis Ababa)作为全球航空公司一个重要的中转站和枢纽,成为了2021年全球关注的焦点。随着战火逼近首都亚的斯亚贝巴,已持续一年的内战迅速升级。美英等国将埃塞俄比亚的旅行警告等级升至最高级,并敦促公民和工作人员尽快离开。

尽管整个地区的航班仍在运行,各企业在2022年仍应持续关注埃塞俄比亚的紧张局势及其对出行的影响。

8: 中国台湾

2021年4月,从树林地区开往台东的“太鲁阁号”列车行经花莲崇德至和仁间,在清水隧道发生脱轨事故。该列车有8节车厢,载有494名乘客和4名工作人员,在隧道处与一辆卡车相撞。这起事故是台湾地区自1948年以来发生的最严重的铁路事故,也是FCM危机管理团队在2021追踪的众多事件之一。

这起事故提醒我们,进入2022年,即使部分国家及地区的国际旅行仍然受限,意外事件依旧随时可能发生。

3: 英国和法国

2021年5月,一架瑞安航空公司客机紧急迫降在白俄罗斯首都明斯克,机上一名反对派记者被当局逮捕。随后英国民航局下令要求所有航班避开白俄罗斯空域。法国航空公司等多家欧洲航空公司随后也纷纷改变航线,绕飞白俄罗斯领空。欧洲各国对白俄的行为表示谴责,并试图采取反制措施保护本国公民。

英国和法国还面临着其他威胁,包括在受到一系列严重的暴力极端主义袭击之后,英国于11月决定提高其恐怖主义威胁等级。在疫情影响下,两国的航空业和铁路业都遭受了重创。

6: 以色列

5月,巴以边境爆发大规模冲突,以色列当局宣布将暂时停止特拉维夫本古里安机场(TLV)的所有航班。这场冲突也提醒人们,冲突多发地区的机场尤其容易受到影响。例如在2020年,驻伊拉克美军和伊朗发生冲突后,航空公司不得不改变航线避开波斯湾地区。

2022年,在该地区开展业务的企业仍应持续关注突发事件和地区冲突。

9: 澳大利亚和新西兰

2021年3月,新西兰经历了一系列重大地震,最大强度高达里氏8.1级。2021年也成为了2007年以来8级以上地震最多的一年。虽然地震没有造成重大损失,为防患于未然,位于北岛的新西兰人在接到海啸警报后撤离到了地势较高的地方。

时间快进到2021年9月,澳大利亚也遭受了5.9级地震,导致居民在半夜惊慌失措,商店和房屋结构受到轻微损坏。据报道,这次地震是维多利亚州50年来最严重的一次地震。除了自然灾害,澳大利亚还面临着一些民间动荡事件,包括示威游行反对新冠肺炎封锁措施,以及联合国气候变化大会(COP26)召开前各地爆发大规模集会呼吁应对气候变化。

2022年,澳大利亚和新西兰将各自逐步重新开放边境。

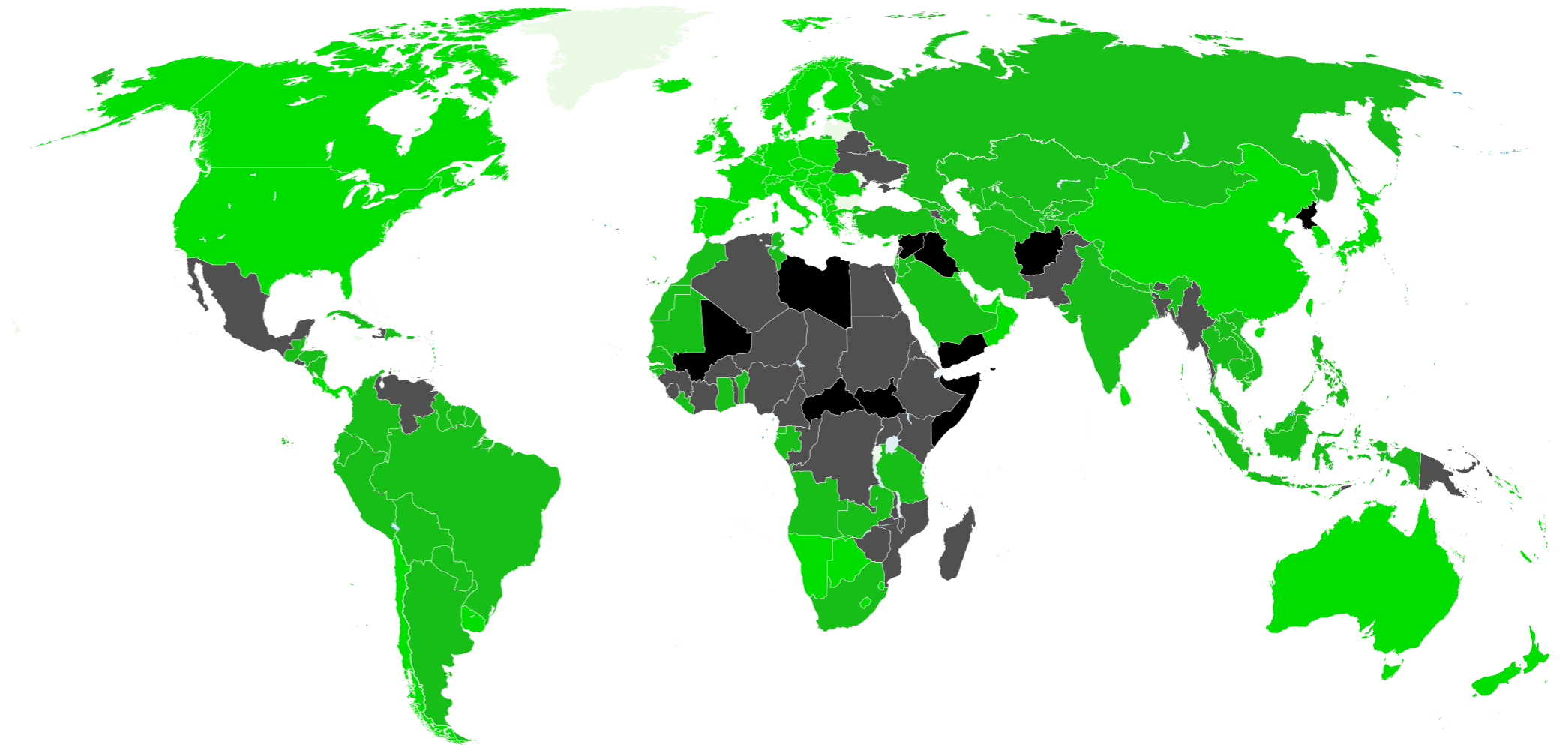
FCM 2022全球 旅行风险地图

关于本旅行风险地图:

FCM的2022年全球风险地图评级包含对各渠道旅行风险管理资料的汇编。本报告中的所有信息、内容和评级仅作为一般信息提供参考,不构成任何建议。

[点击此处了解更多关于我们差旅风险管理工具的信息](#)

FCM



值得关注的五国差旅风险:

- 白俄罗斯——制裁、运输
- 埃塞俄比亚——战争、内乱
- 中国——疫情导致的封锁
- 墨西哥——犯罪、经济危机
- 美国——恶劣天气, 中期选举

未来全球面临的五大稳定性风险:

- 分裂——疫苗分配不均、健康护照
- 环境——恶劣天气、其他自然灾害
- 入境/出境——旅行泡泡、边境限制
- 网络——网络勒索、网络犯罪、数据保护
- 运输——人员短缺、运营风险

安全风险等级

● 极低

极低风险: 这类地区整体拥有稳定的卫生和政治体系, 全国范围内总体犯罪率较低。

● 较低

较低风险: 这类地区整体拥有稳定的卫生和政治体系, 有一定的失业率和较低的犯罪率。

● 中等

中等风险: 这类国家的卫生和政治体系较为稳定, 犯罪率适中。

● 较高

较高风险: 这类国家整体的卫生和政治体系都不稳定, 失业率高, 容易发生暴力和轻微犯罪。

● 极高

极高风险: 这类地区卫生和政治体系有所缺失, 暴力和轻微犯罪率极高。