



客户案例 EIM



外籍教师与家属 时隔两年踏上回家之路

教育领域的先行者

Education in Motion (EiM) 是教育领域的领导者,为全球成千上万的学生提供优质的教育。EiM旗下拥有一系列教育品牌,包括德威国际学校 (Dulwich College International)、德威国际高中 (Dulwich International High Schools) 和德闳学校 (Dehong Schools), 这些学校在中国大陆都设有校区。凭借独具开创性的课程, EiM 致力于培养2至18岁的学生在学术能力与个人技能的发展中勇攀高峰。

EiM的员工与教师多为外籍。因疫情的原因, 这些员工中的许多人至少已有两年时间无法回家与亲友团聚。考虑到当时出境旅行限制仍然未有放开迹象, EiM承诺承担其员工的旅行费用, 支持他们在暑假期间回国探亲。

为了找到不但能管理复杂国际行程, 又能在不确定的疫情出行政策下提供及时又贴心的咨询服务, 将九所学校的教师及其家人顺利送往世界各地, 并在新学期开学前及时返回, EiM总部启动了高效而又专业的招标。最终FCM赢得了EiM的信任, 被正式任命为本次项目的差旅管理方。

330+

教师及其家属



1200

机票预订



10

目的地



目的地遍布全球

团圆计划始于 2022 年 2 月。项目共涉及九所 EIM 旗下学校，每所学校均设有一位负责人。在 FCM 项目管理人 Amy He 的带领下，FCM 与各学校负责人密切合作，详细了解学校的差旅需求和预算，定期与所有负责人举行会议，更新出行安排的最新进展。

本项目共包含 330 位出行人——教师以及他们的家人，其中一名旅客为新生婴儿。FCM 创建了大量的旅行者档案用以管理预订及行程更改。

这些旅行者飞往的目的地遍布世界各地，包括英国、美国、澳大利亚、新西兰、加拿大、泰国、新加坡、南非、爱尔兰和西班牙，涉及 1,000 多张国际及国内机票预订。

将教师们与家属安全地送往他们的目的地只完成了本项目一半的目标，FCM 还需确保所有教师能在新学年开始前按时返回中国。

“FCM 团队的差旅顾问都非常出色，给我留下了深刻的印象。今年夏天能够如愿见到我们的家人对我们而言意义非凡。”

- EIM 旅行者

不断变化的外部环境挑战

Amy 与 FCM 团队拥有丰富的大型团体出行管理经验。然而，项目仍遇到了复杂的外部环境带来的三大挑战。

1. 入境航班熔断

当时，如果机上有 4% 或更多乘客的核酸检测结果呈阳性，该航线航班将被立即熔断，许多航班受此影响被暂停或取消，导致原本已一票难求的入境航班订票变得难上加难，教师们听到他们的航班被取消的消息后，迫切归来的心不安起来。面对熔断挑战，FCM 的差旅顾问在极短的时间内向教师们提供从不同国家中转的替代方案，在千钧一发之际，成功为客户扭转了局势。

当时受影响最严重的航线包括：

- 从阿姆斯特丹飞往广州-受影响旅行者 62 人
- 从赫尔辛基飞往上海-受影响旅行者 64 人
- 从悉尼飞往上海/广州-受影响旅行者 10 人

2. 欧洲地区的出行挑战

由于欧洲航空公司和铁路的罢工，直接或间接影响了部分旅行者原定的出行计划。此外，夏季的旅游旺季让原本就面临航空业劳动力短缺的航司遭遇升级的运营挑战。原本已预订成功的航班在最后一刻被更改和取消，许多航班被迫需要重新预订。

3. 不断变化的出行规定及政策

返程阶段，老师和他们的家人从世界各国返回中国，前往国内不同城市。各地的入境要求不尽相同，首先取决于不同航班始发地的行前检测要求，其次取决于航班降落城市的当地检疫、隔离要求。这些规定的更新没有事先提示，时刻根据疫情的发展进行变化。

FCM 的差旅顾问通过规划最佳路线，管理并尽可能降低返程安排的复杂程度，保障旅行者获得国际与国内航班所需的信息，包括过境、隔离和检测要求，并为旅行者提供及时的相关出行资讯。

团圆后的万里归途

尽管面临大量的咨询，但 FCM 团队仍一如既往地保持高质量、高标准的服务。在航空业面临诸多挑战、当地旅行中断、不断变化的管控，许多机票需要更改和重新预订的背景下，FCM 成功为客户锁定约 1,200 多张机票。

所有教师及其家属得以成功返回故乡与亲友共度美好时光，并且及时返回中国继续担负培养、教育学生的重要职责。