BLAKE
EMERGENCY SERVICES
International Crisis Management & Contingency Planning Consultants

Giới thiệu về Ứng phó Khẩn nguy

Vietnam Airlines

Abigail Pollard, Giám đốc Điều hành
Tháng 3 năm 2025

era
european regions airline association

ICPEM

IATA STRATEGIC PARTNER

CYBER ESSENTIALS CERTIFIED

FLIGHT SAFETY FOUNDATION MEMBER 10+ YEARS

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 8289 ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 8291 ISO 27001 INFORMATION SECURITY MANAGEMENT

The Air Charter Association

TƯ VẤN QUẢN LÝ KHỦNG HOẢNG QUỐC TẾ & LẬP KẾ HOẠCH DỰ PHÒNG



- **Độc lập**
  Công ty tư nhân độc lập, thuộc sở hữu gia đình, hoạt động theo giá trị gia đình
- **Đáng tin cậy**
  Được cộng đồng bảo hiểm hàng không quốc tế tin tưởng và tôn trọng
- **Chuyên môn liên quan**
  Hàng không, dịch vụ và quản lý ứng phó khẩn nguy, dịch vụ tang lễ, hồi hương, hỗ trợ trị liệu, truyền thông khủng hoảng, khảo cổ học pháp y & nhân học
- **Đội ngũ quốc tế được đào tạo**
  Hơn 800 thành viên Đội Ứng phó Sự cố và đội Chăm sóc tại hơn 50 quốc gia
- **Chuẩn bị và ứng phó**
  40 năm kinh nghiệm quốc tế trong lập kế hoạch và đào tạo ứng phó sự cố
- **Đội ngũ quản lý sự cố**
  Các Giám đốc và Quản lý Sự cố có kinh nghiệm thực tế cùng với Dịch vụ khẩn cấp Blake
- **Khả năng ứng phó đã được kiểm chứng**
  Khả năng đã được kiểm chứng trong việc ứng phó đồng thời với nhiều sự cố gây tử vong hàng loạt tại các châu lục khác nhau

© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

TAI NẠN CÓ THỂ XẢY RA Ở BẤT KỲ ĐÂU...

Châu Phi	Châu Mỹ	Trung Đông và Châu Đại Dương	Châu Âu
			
Cameroon Comoros Congo Ethiopia Mali Morocco Mozambique Namibia Nigeria Nam Phi Tanzania Uganda	Brazil Canada Colombia Cuba Dominican Republic Hoa Kỳ	Afghanistan Trung Quốc Indonesia Iran Iraq Nauru Pakistan Sri Lanka Thái Lan	Bỉ Síp Cộng hòa Séc Pháp Đức Ai-Len Ý Libăng Na Uy Tây Ban Nha Vương quốc Anh Ucraina

CÁC LUẬT LIÊN BANG CHÍNH CỦA HOA KỲ

Ba đạo luật liên bang cung cấp cơ sở pháp lý điều chỉnh hoạt động của Chương trình TDA (Hỗ trợ Thảm họa Giao thông)

Hai trong số các đạo luật liên bang này được áp dụng cho hàng không

- Đạo luật Hỗ trợ Gia đình trong Thảm họa Hàng không năm 1996 (U.S.C.* 1136 & 41113).
- Đạo luật Hỗ trợ Gia đình của Hãng hàng không Quốc tế năm 1997 (U.S.C.* 41313),

Các đạo luật này quy định trách nhiệm của NTSB, Hãng hàng không, Hội Chữ thập đỏ Hoa Kỳ và các Cơ quan Liên bang hỗ trợ khác sau một vụ tai nạn máy bay liên quan đến:

- Tai nạn xảy ra tại Hoa Kỳ hoặc lãnh thổ thuộc Hoa Kỳ
- Các hãng hàng không lớn trong nước hoặc quốc tế
- Thiệt hại lớn về nhân mạng

© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

CÁC YÊU CẦU CỦA ĐẠO LUẬT HỖ TRỢ GIA ĐÌNH HÃNG HÀNG KHÔNG NƯỚC NGOÀI NĂM 1997 (U.S.C. 41313)

- Đạo luật yêu cầu các hãng hàng không xây dựng và duy trí Kế hoạch Ứng phó Khẩn nguy và Kế hoạch Hỗ trợ Gia đình, nhằm đáp ứng nhu cầu của hành khách và thân nhân hành khách trong các vụ tai nạn.

- Luật cũng yêu cầu tiêu chuẩn tối thiểu là Kế hoạch Ứng phó Khẩn nguy của Hãng hàng không và Kế hoạch Hỗ trợ Gia đình phải đề cập đến 18 yêu cầu của đạo luật.

© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

CÁC YÊU CẦU CỦA ĐẠO LUẬT HỖ TRỢ GIA ĐÌNH HÃNG HÀNG KHÔNG NƯỚC NGOÀI NĂM 1997 (U.S.C. 41313)

- Kế hoạch Hỗ trợ Gia đình của Hãng hàng không phải được đệ trình lên Bộ trưởng Giao thông Vận tải Hoa Kỳ và Chủ tịch NTSB, và trong đó phải trình bày chi tiết cách hãng hàng không sẽ đáp ứng nhu cầu của hành khách và gia đình những hành khách thiệt mạng trong vụ tai nạn, đồng thời đảm bảo rằng 18 yêu cầu của đạo luật sẽ được tuân thủ đầy đủ.

© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

ĐẠO LUẬT HỖ TRỢ GIA ĐÌNH HÃNG HÀNG KHÔNG NĂM 1997 (U.S.C. 41313) TÓM TẮT 18 YÊU CẦU

BLAKE EMERGENCY SERVICES
International Crisis Management & Contingency Planning Consultants

Req.	English – Assurance that the airline will:	Đảm bảo rằng hãng hàng không sẽ
1	Provide a toll-free number with sufficient call centre capabilities.	Cung cấp số điện thoại miễn phí với năng lực tổng đài đầy đủ.
2	Have a procedure for notifying families.	Có quy trình thông báo cho gia đình hành khách.
3	Provide notice as soon as possible to families of passengers.	Thông báo sớm nhất có thể cho thân nhân của hành khách.
4	Provide list of passengers (and crew) to authorities as soon as possible.	Cung cấp danh sách hành khách (và phi hành đoàn) cho cơ quan chức năng càng sớm càng tốt.
5	Consult with families regarding disposition of Human Remains and Personal Belongings.	Tham khảo ý kiến gia đình liên quan đến việc xử lý thi thể và tư trang
6	Return Personal Belongings under the control of the airline if requested.	Hoàn trả tư trang hành khách theo sự kiểm soát của hãng hàng không nếu được yêu cầu
7	Retain unclaimed Personal Belongings for not less than 18 months.	Lưu giữ tài sản cá nhân chưa có người nhận trong ít nhất 18 tháng
8	Consult with families about any monument to be built.	Tham khảo ý kiến gia đình về việc xây dựng bia tưởng niệm
9	Provide equal treatment of all passengers (including non-revenue and ground casualties).	Đối xử công bằng với tất cả hành khách (bao gồm cả hành khách không trả tiền và nhân viên dưới mặt đất).
10	Work with any designated organisation to ensure appropriate levels	Phối hợp với bất kỳ tổ chức được chỉ định nào để đảm bảo mức độ

ervices
n 2025

ĐẠO LUẬT HỖ TRỢ GIA ĐÌNH HÃNG HÀNG KHÔNG NĂM 1997 (U.S.C. 41313) TÓM TẮT 18 YÊU CẦU (TIẾP TỤC)

Req.	English – Assurance that the airline will:	Đảm bảo rằng hãng hàng không sẽ
11	Provide reasonable compensation to any designated organisation for services and assistance provided.	Cung cấp khoản đền bù hợp lý cho các tổ chức được chỉ định cho những dịch vụ và hỗ trợ mà các tổ chức này đã cung cấp.
12	Assist the family of any passenger to travel to the accident location and provide appropriate physical care.	Hỗ trợ người thân của hành khách di chuyển đến hiện trường vụ tai nạn và cung cấp sự chăm sóc phù hợp
13	Commit sufficient resources to carry out the Plan.	Cam kết đủ nguồn lực để thực hiện Kế hoạch Hỗ trợ Gia đình.
14	Substitute Measures – where the airline does not plan to comply with 10, 11 & 12.	Biện pháp thay thế - trong trường hợp hãng hàng không không có kế hoạch tuân thủ các yêu cầu số 10, 11 và 12.
15	Provide adequate training to employees and agents to carry out the needs of survivors and family members	Đào tạo đầy đủ cho nhân viên và đại lý để đáp ứng nhu cầu của người sống sót và thân nhân hành khách,
16	Consult with the NTSB and Dept of State in the event of an accident occurring outside the US where the airline provides support to US nationals in the US.	Tham khảo ý kiến với NTSB và Bộ Ngoại giao Hoa Kỳ trong trường hợp xảy ra tai nạn bên ngoài Hoa Kỳ khi hãng hàng không cung cấp dịch vụ cho công dân Hoa Kỳ.
17	Contact owners of any manmade structure impacted by the accident with appropriate details.	Liên hệ với chủ sở hữu của các công trình bị ảnh hưởng bởi vụ tai nạn và cung cấp thông tin chi tiết phù hợp.
18	Ensure that any public hearings by the NTSB 80 miles or more from the accident location are made available simultaneously by electronic means at a location open to the public at the departure city and city of intended arrival (if in the US).	Đảm bảo rằng bất kỳ buổi điều trần công khai nào của NTSB cách hiện trường 80 dặm hoặc hơn được phát sóng đồng thời tại một địa điểm mở cửa cho công chúng, ở thành phố nơi khởi hành và thành phố nơi đến (nếu trong lãnh thổ Hoa Kỳ).

© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

NHIỀU ƯU TIÊN KHÁC NHAU

- Hỗ trợ quản lý
- Hỗ trợ tại hiện trường tai nạn
- Phối hợp với các cơ quan chức năng
- Gia đình
  - Quản lý các cuộc gọi
  - Hỗ trợ những người đi đến hiện trường và những người không đi
- Người sống sót
- Hỗ trợ sức khỏe tinh thần (hỗ trợ sức khỏe tâm lý)

** Các dịch vụ tùy vào hợp đồng*



© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

NHIỀU ƯU TIÊN KHÁC NHAU (TIẾP TỤC)

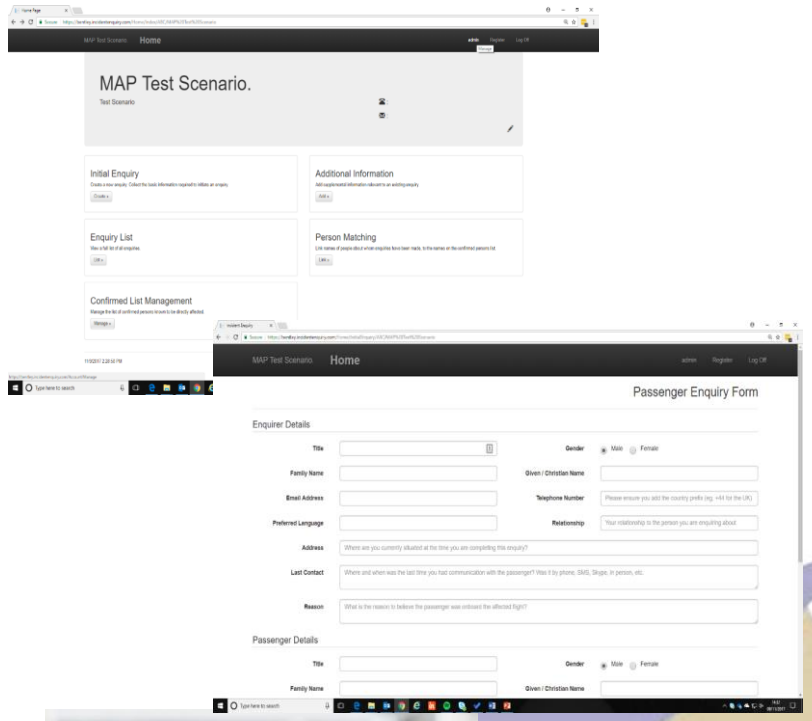
- Thi thể nạn nhân
  - Thu hồi thi thể
  - Chăm sóc người đã mất
  - Hồi hương
- Quản lý Tư trang hành khách
- Thăm hiện trường, bao gồm việc tưởng niệm
- Xử lý truyền thông (truyền thông trong khủng hoảng)
- Giao tiếp
- Quản lý uy tín và thương hiệu

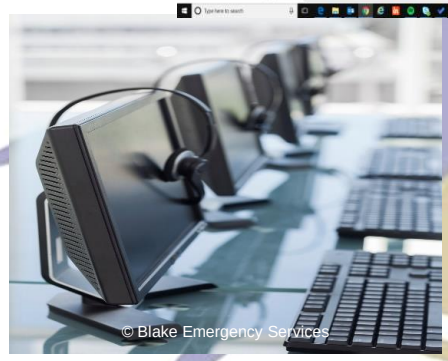


© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

HÃNG XỬ LÝ CÁC CUỘC GỌI NHƯ THẾ NÀO?

- Công ty liên quan sẽ xử lý các cuộc gọi như thế nào?
- Chúng ta cần xem xét những gì?
  - Số lượng cuộc gọi
  - Các cuộc gọi mang tính cảm xúc
  - Ngôn ngữ của người gọi
  - Khả năng dịch 3 ngôn ngữ
  - Ghi âm dữ liệu và tuân thủ GDPR
  - Hoạt động 24/7
  - Ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh thường lệ
  - Xử lý qua điện thoại và các yêu cầu trực tuyến





© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

GIA ĐÌNH VÀ BẠN BÈ

- Thiết lập và bố trí nhân sự cho Trung tâm Hỗ trợ Gia đình cùng với đội ngũ của hãng – nhưng ở đâu?
  - Tại hiện trường sự cố?
  - Tại sân bay đến dự kiến?
  - Tại sân bay khởi hành?
  - Hay ở nơi nào khác?







- Phỏng vấn các thành viên gia đình
- Hộ tống và tháp tùng gia đình và bạn bè của hành khách
- Chia sẻ thông tin với gia đình
- Không gian an toàn, tránh xa truyền thông

© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

Hỗ trợ từ Đội hỗ trợ đặc biệt

- Đa dạng về nền tảng, ngôn ngữ, nhưng có một kỹ năng chung:

- Có thể được triển khai đến nhiều địa điểm, các vai trò bao gồm nhưng không giới hạn ở
  - Đón tiếp và hướng dẫn
  - Hỗ trợ cho các gia đình không thể hoặc không muốn di chuyển
  - Đội ngũ của Blake có thể thu thập mẫu ADN
- Hộ tống và đồng hành cùng gia đình và bạn bè

- Chia sẻ thông tin với gia đình - ở bất cứ đâu, bất cứ khi nào, bằng bất kỳ cách nào
- Phối hợp với đại sứ quán và lãnh sự quán liên quan đến công dân của họ

"Cảm ơn vì luôn giữ liên lạc và cảm ơn vì đã đấu tranh vì tất cả chúng tôi, vì đã 'vượt qua ranh giới'. Thế giới này cần nhiều người như bạn – bởi vì cuối cùng, chính bạn là người tạo nên sự khác biệt."

Thành viên gia đình





© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

NGƯỜI SỐNG SÓT

- Có bao nhiêu người và họ đang ở đâu?
- Hỗ trợ việc phỏng vấn
- Thăm khám bệnh viện định kỳ
- Hỗ trợ kết nối lại với người thân
- Hỗ trợ lâu dài – hỗ trợ trị liệu/tâm lý
- Đảm bảo chi phí điều trị tại bệnh viện được thanh toán qua bảo hiểm, không đổ trách nhiệm thanh toán lên người sống sót hoặc gia đình của họ





© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

HỖ TRỢ TRỊ LIỆU

- Nên cung cấp hỗ trợ này cho ai?
    - Người sống sót không nhập viện và người đang nằm viện
    - Thân nhân
    - Nhân viên công ty khác bị ảnh hưởng gián tiếp?
    - Nhân sự ứng phó tại hiện trường tai nạn?



- Các hình thức hỗ trợ khác nhau
    - Tư vấn ngắn hạn
    - Tư vấn dài hạn
    - Họp đánh giá sau sự kiện



© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

THU HỒI THI THỂ

- Thu hồi thi thể người thiệt mạng – ai sẽ thực hiện việc này?
- Chúng ta có biết có bao nhiêu thi thể không?
- Họ sẽ được đưa về đâu?
- Thời gian thực hiện – phụ thuộc vào nhiều yếu tố
- Khi nào hiện trường sẽ được đóng lại?











© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

NGƯỜI THIỆT MẠNG

- Cơ sở vật chất địa phương để xử lý thi thể có đảm bảo không?
- Cải tạo không gian để phục vụ cho nhu cầu riêng
- Ai là người phụ trách việc nhận dạng thi thể?
- Phương pháp nhận diện đã được phê duyệt
- Thu thập mẫu tham chiếu
- Tất cả thi thể đều được chăm sóc với lòng nhân ái và sự tôn trọng nhân phẩm tuyệt đối trong mọi hoàn cảnh







© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

HỒI HƯƠNG

- Có bao nhiêu thi thể sẽ được bàn giao?
- Chuẩn bị một cách trang nghiêm
- Tôn trọng phong tục tôn giáo
- Chuẩn bị phù hợp cho vận chuyển bằng đường hàng không
- Phối hợp với đại sứ quán và lãnh sự quán
- Hỏa táng hoặc chôn cất







© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

TƯ TRANG HÀNH KHÁCH

Đồ chơi nên được trả lại cho gia đình trong tình trạng nào?

Như hình này?

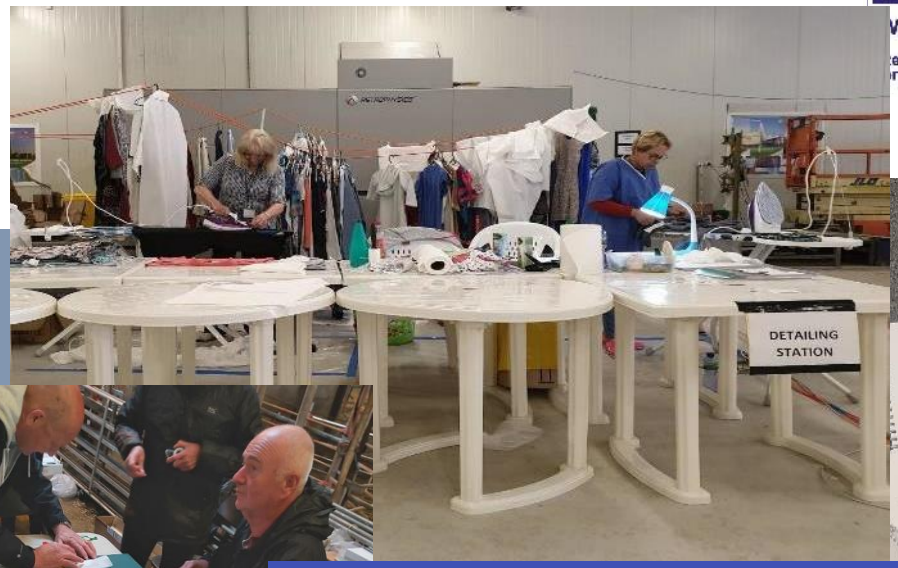


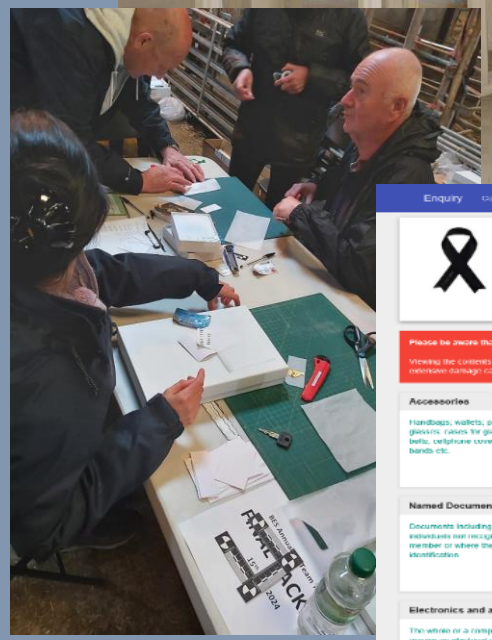
Hay như hình này?

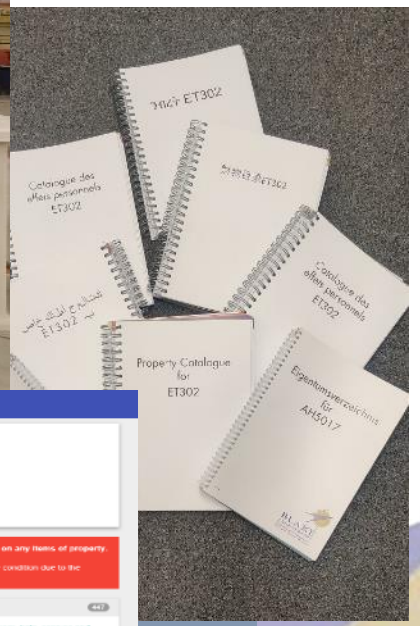


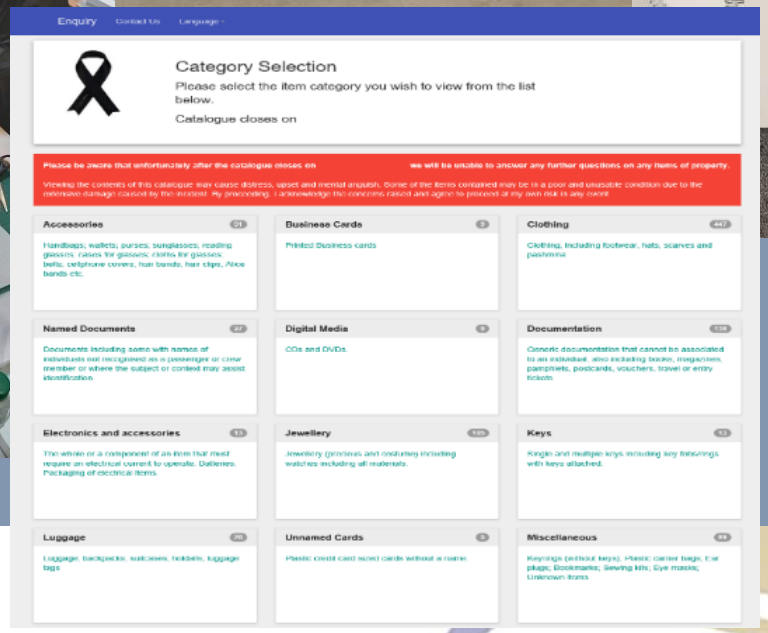
TƯ TRANG HÀNH KHÁCH

- Thu hồi
- Kiểm kê
- Chụp ảnh
- Khử trùng, làm sạch & làm mới
- Chụp lại lần nữa sau xử lý
- Liên kết với nạn nhân
- Phân loại vào danh mục
- Hoàn trả, lưu trữ dài hạn hoặc tiêu hủy









© Blake Emergency Services

© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

THĂM HIỆN TRƯỜNG

- Các yếu tố cần xem xét:
  - Giấy phép
  - Quyền tiếp cận
  - Thi thể còn tại hiện trường
  - Tư trang hành khách còn lại tại hiện trường
  - Mảnh vỡ máy bay vẫn còn – có nguy cơ làm hỏng bằng chứng?
  - Hiện trường có an toàn cho đi bộ không?
  - Điều kiện thời tiết
  - Dịch vụ hỗ trợ sơ cứu và trị liệu tâm lý có sẵn tại hiện trường
  - Chụp ảnh hiện trường







© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025

Tưởng niệm

Sự kiện kỷ niệm và xây dựng đài tưởng niệm tại nơi xảy ra sự cố và các địa điểm khác

- Phối hợp với các tổ chức đại diện gia đình
- Phối hợp với kiến trúc sư và công ty xây dựng
- Địa điểm
- Phong cách thiết kế
- Trực tuyến và/hoặc gặp mặt trực tiếp
- Tên (liệt kê nạn nhân)
- Ngôn từ (cách diễn đạt trên bia,bảng)
- Tôn giáo
- Chi phí
- Cân nhắc việc bảo trì lâu dài



"Sự tham gia của bạn vào quá trình hỗ trợ điều phối các gia đình trong công tác chuẩn bị thiết kế là vô cùng quý giá. Do đó Tập đoàn Ethiopian Airlines xin bày tỏ lòng biết ơn đối với những đóng góp của bạn cho sự thành công của chương trình."

Phó Chủ tịch Nhân sự Tập đoàn, Ethiopian Airlines

BLAKE EMERGENCY SERVICES

Head Office
Tel: +44 (0) 1298 815 786

24hrs
Tel: +44 (0) 2071 757 172

info@blakeemergency.com
www.blakeemergency.com

https://www.linkedin.com/company/blake-emergency-services/

Abigail.Pollard@blakeemergency.com

We take care of the complexities, as your global partner.

© Blake Emergency Services
Ref: VN Presentation 2025