BLAKE
EMERGENCY SERVICES

Giới thiệu Go Team

Chuẩn bị cho Vietnam Airlines

Abigail Pollard, Giám Đốc Điều Hành

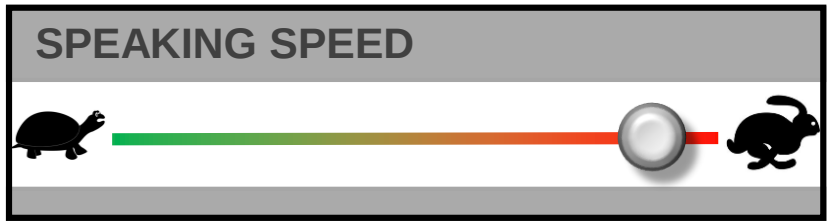
Tháng 3 năm 2025

era
STRATEGIC PARTNER IATA
CYBER ESSENTIALS CERTIFIED
ARMED FORCES COVENANT
FLIGHT SAFETY FOUNDATION MEMBER 10+ YEARS
UKAS ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT
UKAS ISO 27001 INFORMATION SECURITY MANAGEMENT
The Air Charter Association

Quy Tắc

© Blake Emergency Services

4 Quy Tắc Vàng!



Yêu cầu tôi nói chậm lại



Yêu cầu tôi giải thích



– Tắt điện thoại hoặc để chế độ im lặng



Để đạt được lợi ích tối đa, vui lòng tham gia tích cực

Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Quy tắc





Nếu chuông báo cháy kêu, hãy lập tức rời đi

Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Nếu bạn cần ra ngoài….
Bạn không cần xin phép!



…. nhưng vui lòng quay lại nhé!

Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Một điều nữa.....

Nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào trong quá trình học, hãy dừng tôi lại và đặt câu hỏi



© Blake Emergency Services

Trước tiên, xin giới thiệu

- Tôi là ai và tôi đại diện cho ai
- Mức độ kinh nghiệm của những người tham dự
- Những nội dung chúng ta sẽ thảo luận

© Blake Emergency Services

Go Team là gì?

- Go Team được triển khai với vai trò ứng phó của hãng hàng không trước tất cả các vấn đề phát sinh từ một vụ tai nạn thảm khốc mà gần như chắc chắn có tổn thất về sinh mạng.



© Blake Emergency Services

Go Team là gì? (tiếp tục)

- Các vấn đề là gì?
  - Uy tín của hãng hàng không
  - Hợp tác với các cơ quan ứng phó
  - Liên lạc với các bên liên quan
  - Hỗ trợ hành khách sống sót
  - Hỗ trợ gia đình nạn nhân
  - Hỗ trợ điều tra nguyên nhân tai nạn (việc điều tra không chỉ thực hiện khi có tai nạn – các sự kiện như rơi máy bay, đánh bom hoặc không tặc cũng có thể kích hoạt điều tra)

© Blake Emergency Services

Ai thuộc Go Team?

Go Team bao gồm nhiều nhóm khác nhau:

- Trưởng nhóm Go Team
- Đội hỗ trợ đặc biệt
- Đội điều tra
- Đội hành chính

© Blake Emergency Services

Ai chịu trách nhiệm gì?

- Giám đốc Go Team sẽ quản lý:
  - Các vấn đề về uy tín của hãng, bao gồm cả xử lý truyền thông
  - Hợp tác với các cơ quan ứng phó
  - Liên lạc với các bên liên quan

- Ngoài ra còn:
  - Cập nhật thường xuyên với Trung Tâm Quản lý Khẩn nguy
  - Quản lý mọi khía cạnh liên quan đến an ninh, sức khỏe, an toàn và phúc lợi của thành viên đội
  - Chịu toàn bộ trách nhiệm về quản lý tài chính

© Blake Emergency Services

Đội Hỗ trợ Đặc Biệt (SAT)

- Đội Hỗ trợ Đặc biệt hoặc Đội Hỗ trợ Gia đình sẽ phụ trách:
  - Hành khách sống sót
  - Gia đình của những hành khách bị thương hoặc thiệt mạng

  - Những người liên quan trên mặt đất?
  - Phi hành đoàn?
  - Gia đình của phi hành đoàn?

© Blake Emergency Services

Đội Điều tra

- Nhiệm vụ của Đội Điều tra:
  - Hỗ trợ điều tra nguyên nhân vụ việc

© Blake Emergency Services

Đội Hành chính

- Việc triển khai sẽ hiệu quả hơn nếu Go Team có một nhóm hành chính nhỏ đi cùng để xử lý:
  - Hậu cần
  - Tài chính
  - Pháp lý
  - Truyền thông

- Đội Hành chính sẽ hỗ trợ Go Team và các trưởng nhóm khác về những vấn đề này

© Blake Emergency Services

Các tác động
Ai là người chịu trách nhiệm?

© Blake Emergency Services

Ngày 29 tháng 1,2025 – Chuyến bay AA5342 – 64 người thiệt mạng



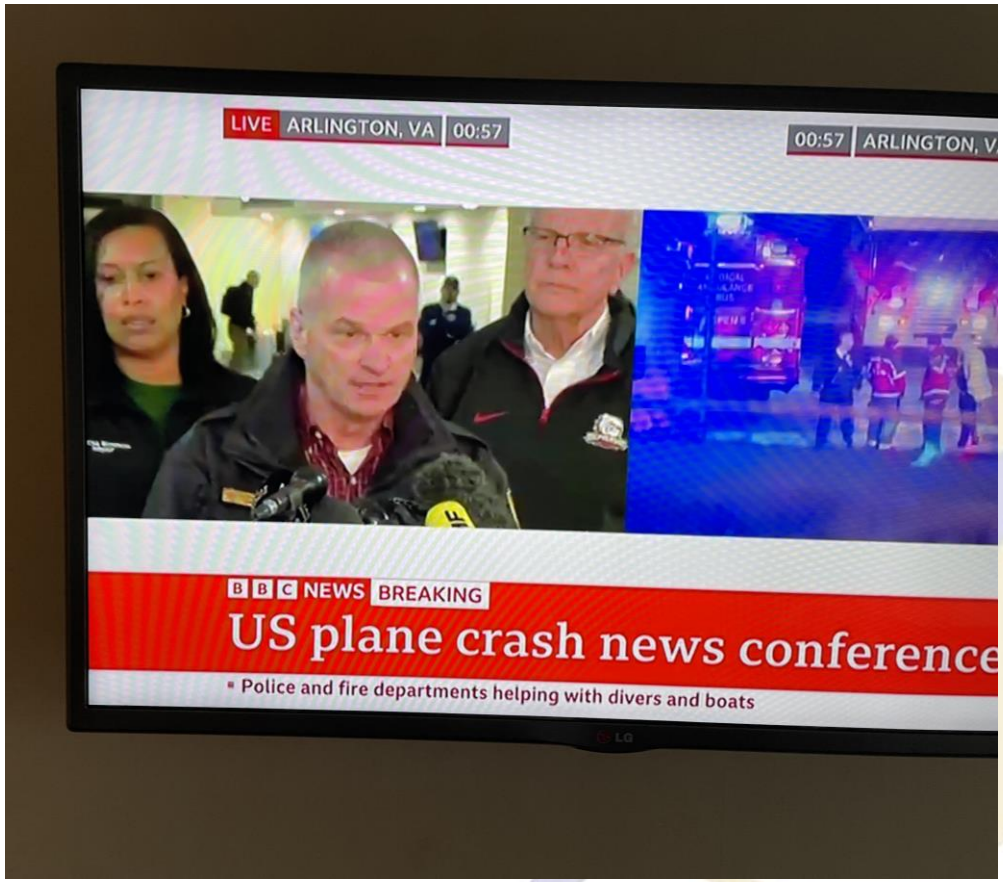
Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Ngày 29 tháng 1,2025 – Chuyến bay AA5342 – 64 người thiệt mạng

Các cơ quan chức năng

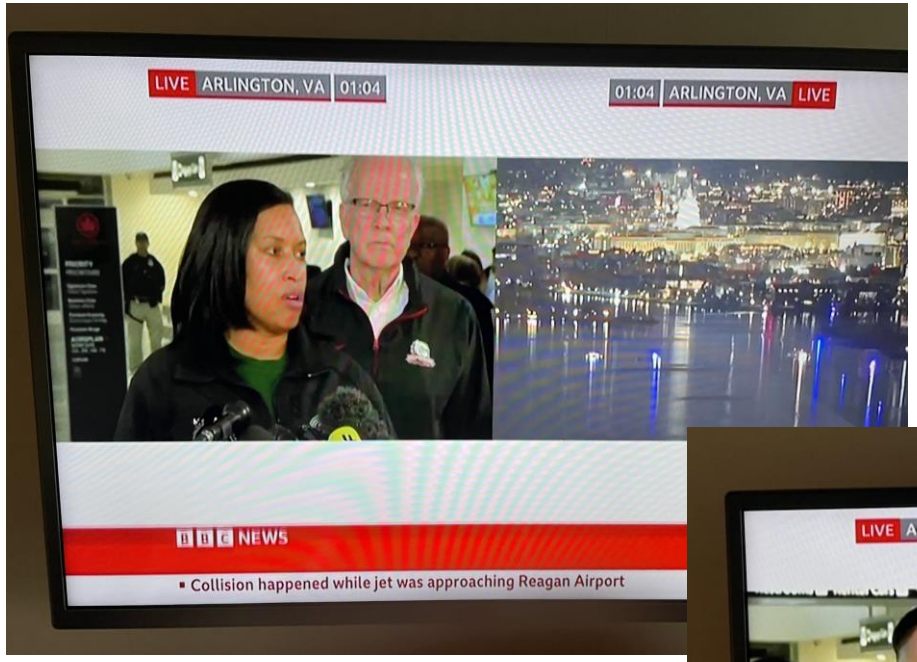


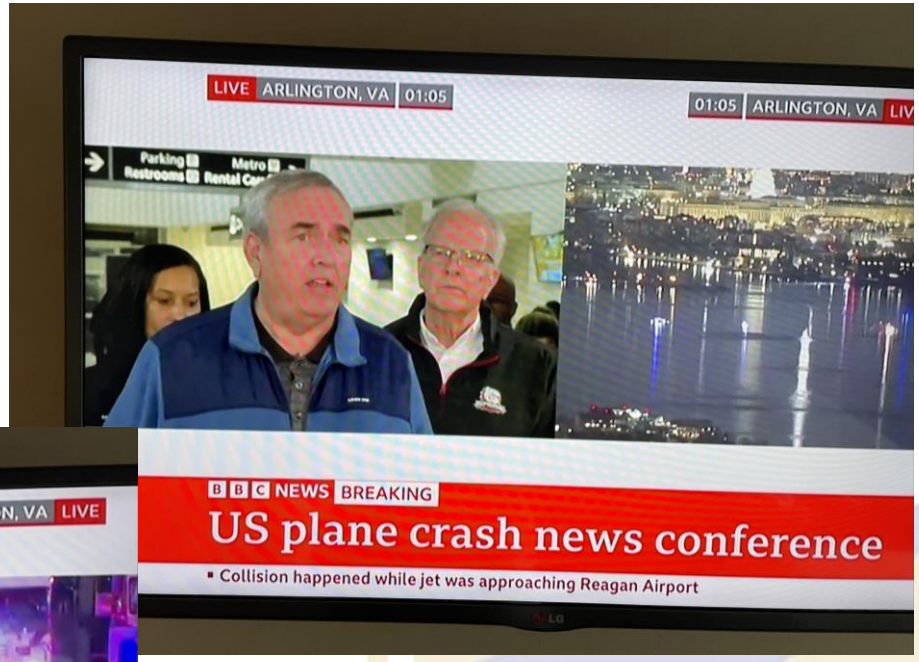


© Blake Emergency Services

Ngày 29 tháng 1,2025 – Chuyến bay AA5342 – 64 người thiệt mạng

Các cơ quan liên quan







Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Ngày 29 tháng 1,2025 chuyến bay AA5342 – 64 người thiệt mạng

Tác động bổ sung



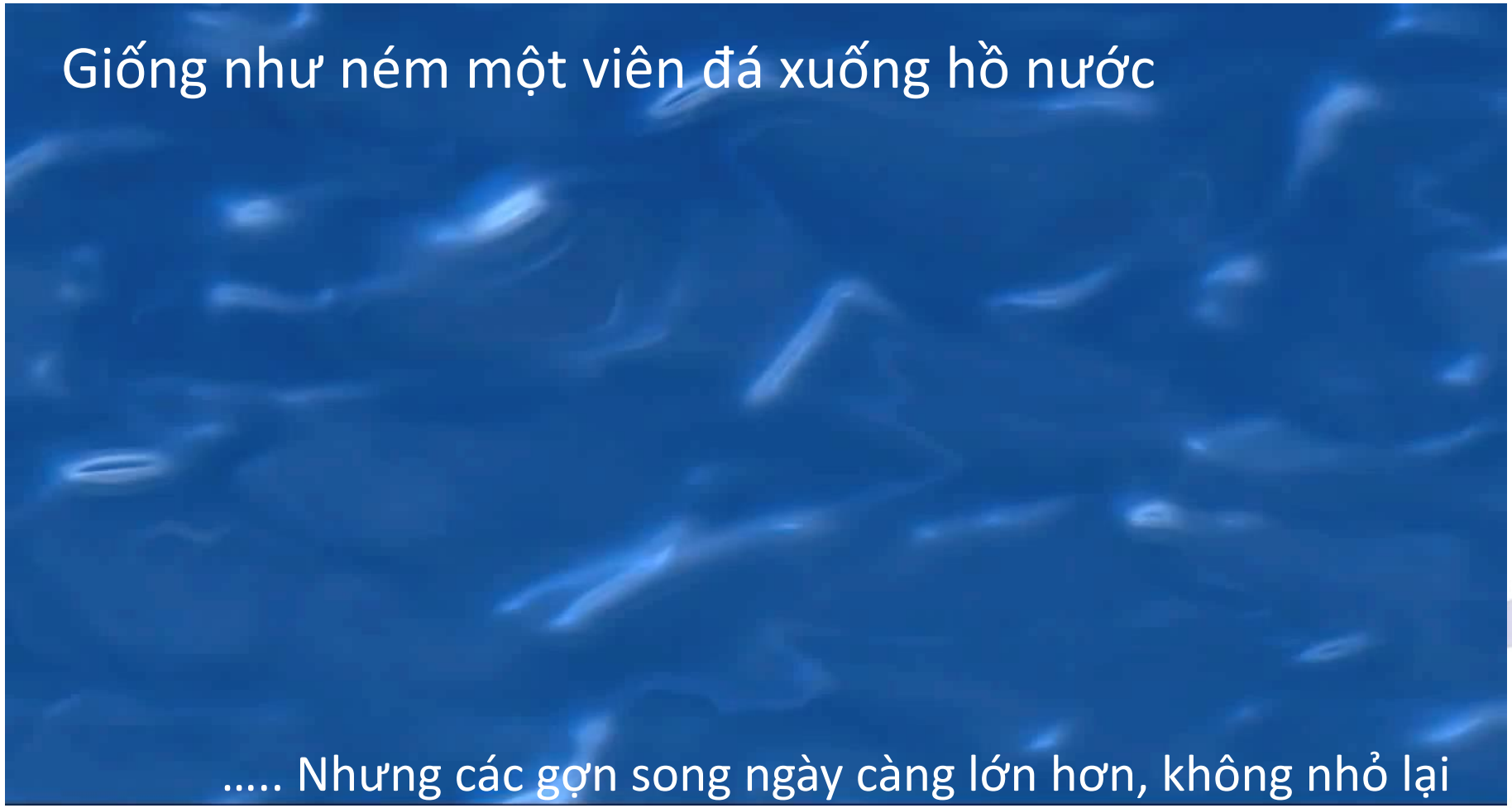
Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Đây không chỉ là về Vietnam Airlines

© Blake Emergency Services

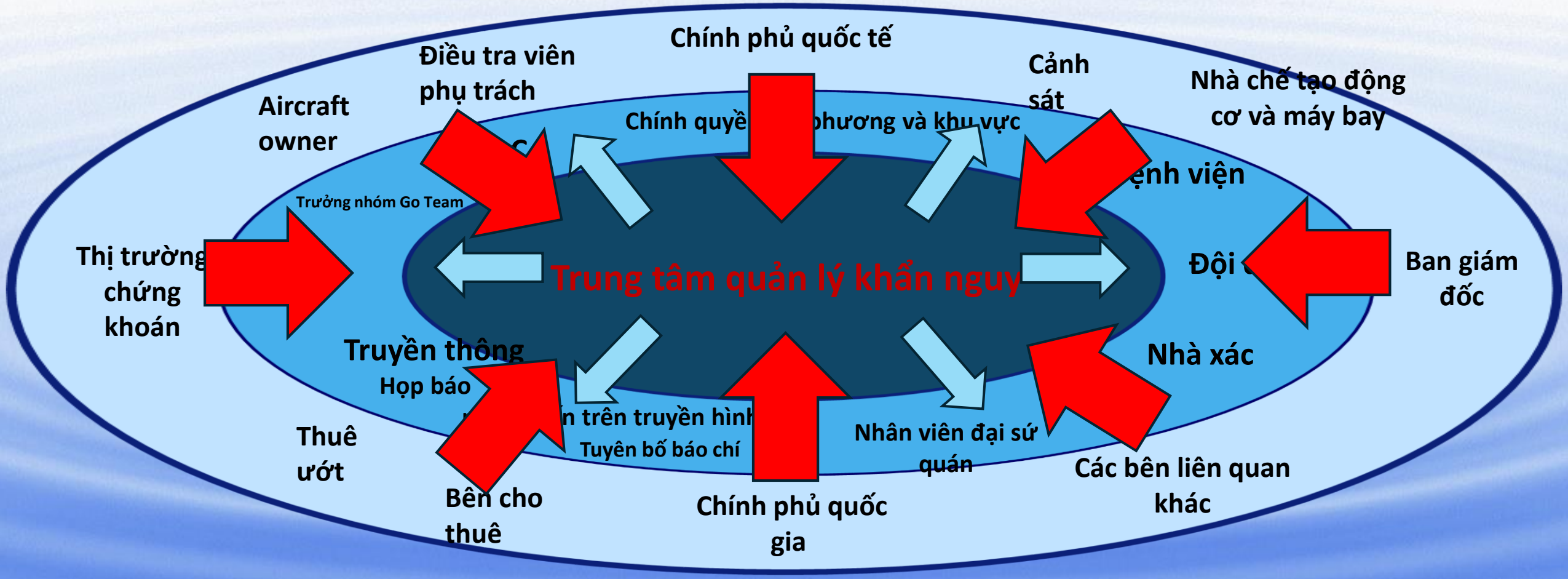
Hiệu ứng lan tỏa trong Quản lý khẩn nguy



© Blake Emergency Services


Người đón tiếp & hướng dẫn (M&G)
Lực lượng phản ứng khẩn nguy tại sân bay
Trung tâm phản ứng nhanh
Trung tâm điều phối khủng hoảng


Đại sứ quán
Nhân viên
Người đón tiếp và hướng dẫn
Đội hỗ trợ đặc biệt
Trưởng nhóm GO Team
Đội điều tra
Lực lượng phản ứng khẩn nguy tại sân bay
EMC
Trung tâm phản ứng nhanh
Bệnh viện
Truyền thông
Mạng xã hội
Nhà xác
Trung tâm hỗ trợ gia đình
Trung tâm điều phối khủng hoảng
Chính quyền địa phương và khu vực


Chính phủ quốc tế
Điều tra viên phụ trách
Cảnh sát
Nhà chế tạo động cơ và máy bay
Aircraft owner
Chính quyề
phương và khu vực
ệnh viện
Trưởng nhóm Go Team
Thị trường chứng khoán
Trung tâm quản lý khẩn nguy
Đội
Ban giám đốc
Truyền thông
Họp báo
Nhà xác
n trên truyền hình
Tuyên bố báo chí
Thuê ướt
Nhân viên đại sứ quán
Các bên liên quan khác
Bên cho thuê
Chính phủ quốc gia

Hãng hàng không đối phó như thế nào?

- Hãng hàng không sẽ thay đổi, như bạn thấy trong slides tiếp theo.

© Blake Emergency Services

Điều gì xảy ra với hãng hàng không của bạn.....

… khi Lệnh kích hoạt được gửi đi?

Tổ chức ứng phó khẩn nguy



Tổ chức hoạt động bình thường

Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

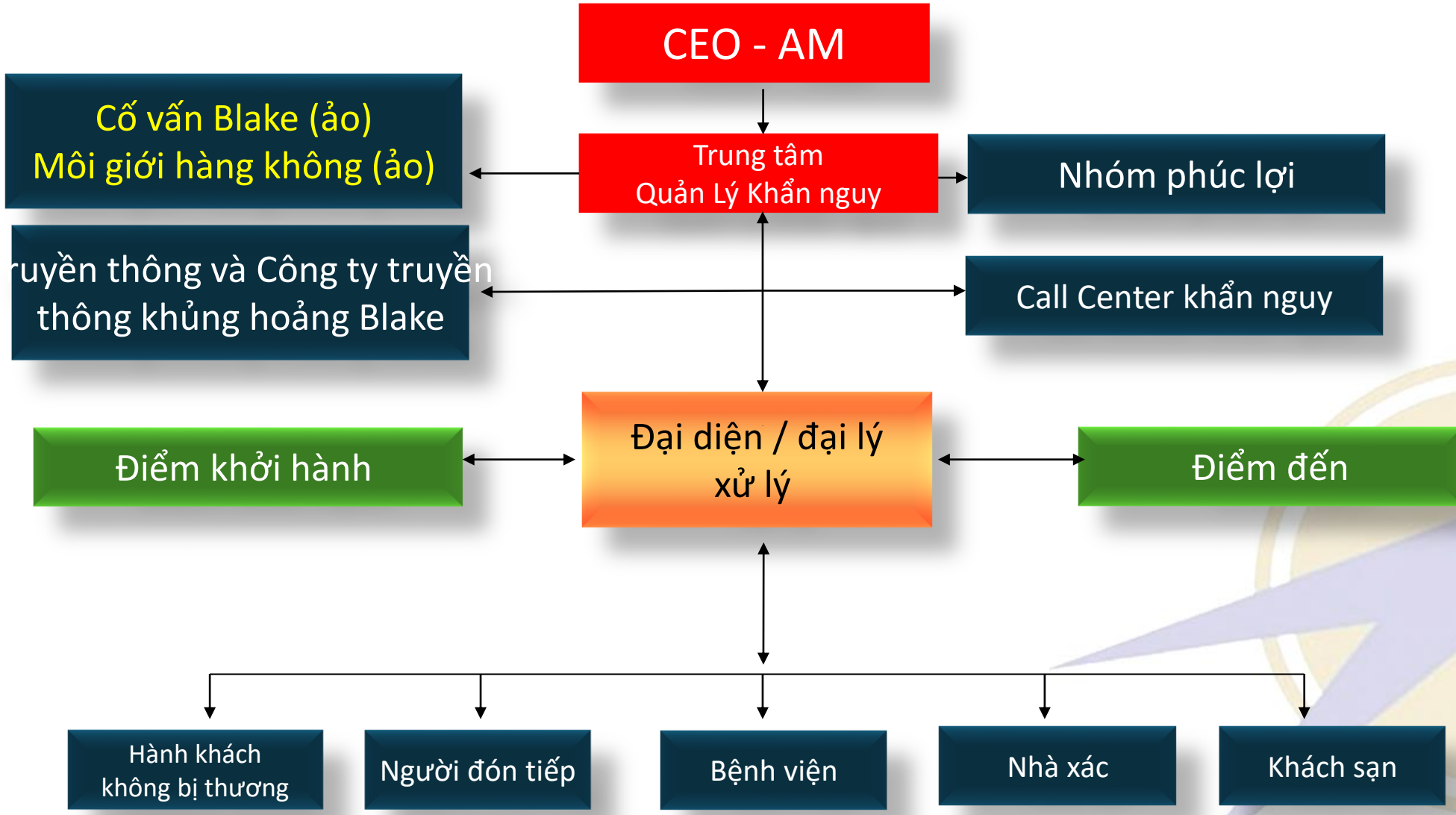
Tại sao sự phân chia này là cần thiết?

- Không thể làm cả hai cùng lúc

- Nếu bạn là một phần của Go Team, bạn thuộc về công ty mới trong suốt thời gian ứng phó với tổn thất.

© Blake Emergency Services

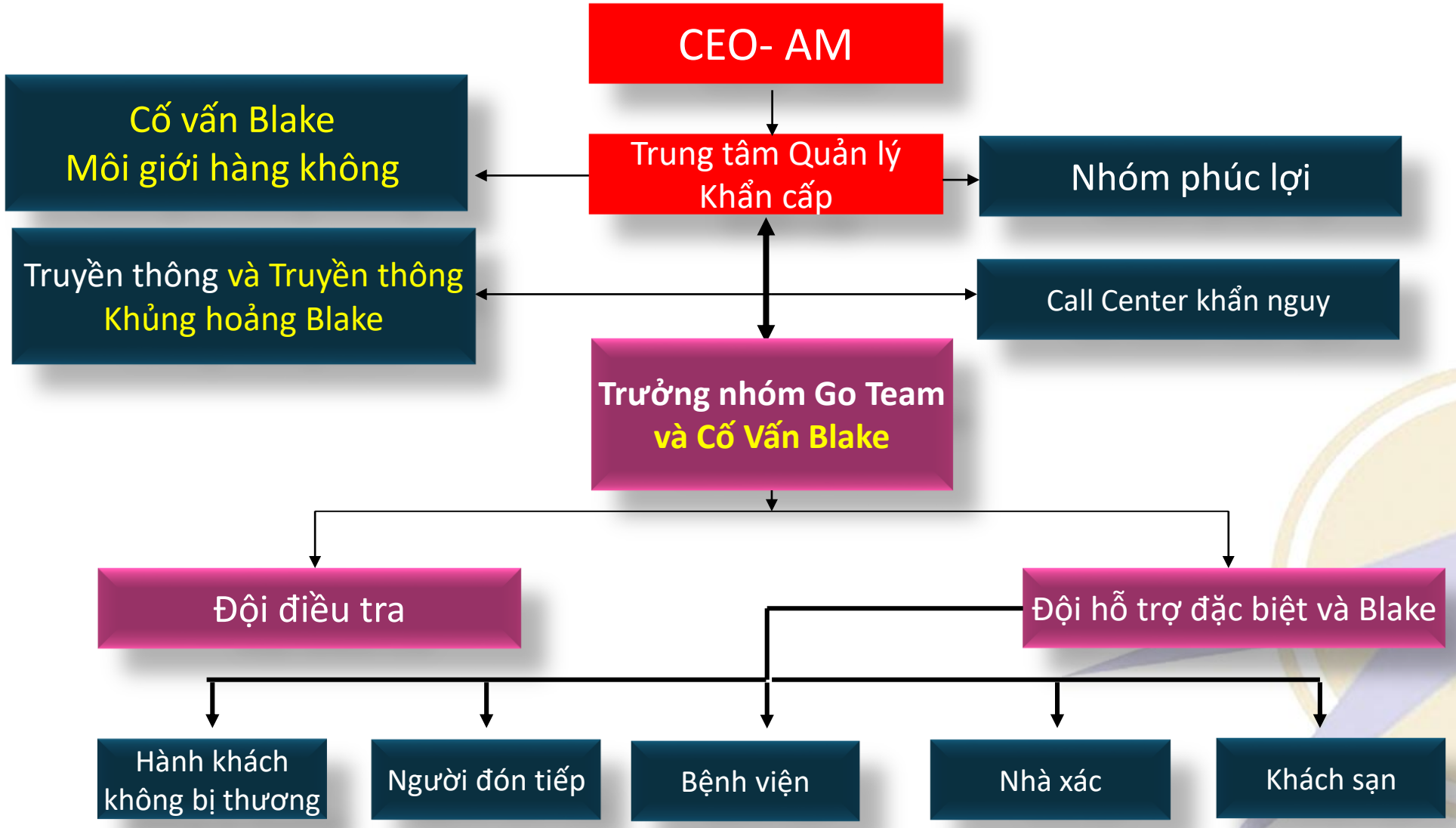
Công ty mới của bạn – Giai đoạn 1



Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Công ty mới của bạn – Giai đoạn 2



© Blake Emergency Services

Bạn làm việc cho ai?

- EMC là trụ sở mới của bạn
- Trưởng nhóm Go Team là quản lý cấp cao mới của bạn
- Trưởng nhóm SATlà sếp mới của đội SAT và báo cáo cho Trưởng nhóm Go Team
- Trưởng nhóm Điều tra là sếp mới của Đội Điều tra và báo cáo cho Trưởng nhóm Go team
- Bạn không còn trách nhiệm với sếp phòng ban trong suốt thời gian triển khai nhiệm vụ

© Blake Emergency Services

Go Team

- Go Team bao gồm 4 thành phần:
    - Trưởng nhóm Go Team + Phó Nhóm
    - Đội Điều tra
    - Đội Hỗ trợ Đặc biệt (SAT)
    - Dịch vụ Khẩn cấp Blake

Và bây giờ là thời gian để trò chuyện và thuyết phục

© Blake Emergency Services

Các cuộc trò chuyện & Thuyết phục

Bạn tham gia muộn vào quá trình này và không có trách nhiệm pháp lý nhưng bạn có nghĩa vụ chăm sóc hành khách và gia đình họ và bạn phải tương tác với hành khách và gia đình họ theo quy đinh của IATA.

© Blake Emergency Services

Các cuộc trò chuyện & Thuyết phục (tiếp tục)

- Bạn nhận chuyển giao trách nhiệm đối với các công tác nhân đạo từ chính quyền thông qua một quy trình: đầu tiên là hỗ trợ và sau đó là thay thế - khi các yêu cầu pháp lý đã được đáp ứng

- Quy trình trên không áp dụng cho Đội điều tra – là những người phải thuyết phục Điều tra viên phụ trách để được phép có mặt tại hiện trường.

© Blake Emergency Services

Trưởng nhóm điều tra tai nạn

- Bạn sẽ chịu trách nhiệm thuyết phục Điều tra viên phụ trách để được phép có mặt tại hiện trường
- Bạn có thông tin độc quyền về chiếc máy bay cụ thể đó
- Nhưng cũng có rất nhiều người khác tại hiện trường, và bạn có thể chỉ là một trong số nhiều người
- Giám định viên sẽ có mặt tại hiện trường
- Còn ai khác sẽ có mặt…?

© Blake Emergency Services

Điều tra tai nạn

- Quốc gia nơi xảy ra sự cố (Quốc gia xảy ra sự việc)
- CAA - Cơ quan điều tra vụ tai nạn của hãng – không nhất thiết phải là cơ quan có thẩm quyền chính
- NTSB - vì là tàu bay Boeing
- BEA – vì động cơ do GE và Safran sản xuất
- Nhà sản xuất tàu bay
- Nhà sản xuất động cơ
- + Quốc gia có số lượng hành khách đáng kể trên tàu bay
- Hãng hàng không – chỉ được mời tham gia – thông qua cuộc trò chuyện và thuyết phục

© Blake Emergency Services

Còn ai liên quan?

- Đại diện sân và nhân viên mặt đất
- Trung tâm điều phối khẩn nguy sân bay (EOC) và nhân viên sân bay
- Cảnh sát / Quân đội / Cơ quan quản lý xuất nhập cảnh
- Đại diện sứ quan / chính phủ
- Điều tra viên phụ trách
- Đối tác codeshare
- Các đối tác thương mại – Đội trượt băng Olympic (Đội Hy Vọng) và tổ chức phụ trách họ; Các nhà điều hành tour du lịch; VIP

© Blake Emergency Services

Quản lý khẩn nguy là gì?

Quản lý khẩn nguy, nói một cách đơn giản nhất, là quản lý 7 hậu quả chính phát sinh sau một vụ tai nạn hoặc sự cố nghiêm trọng liên quan đến tàu bay:

Hậu quả về Con người

Hậu quả về Uy tín

Hậu quả Tài chính và Bảo hiểm

Hậu quả Pháp lý

Hậu quả Điều tra

Hậu quả Giám sát quy định

Hậu quả về Duy trì hoạt động kinh doanh

© Blake Emergency Services

BLAKE
EMERGENCY SERVICES
International Crisis Management & Contingency Planning Consultants

PAN AM 103

HEATHROW - NEW YORK - DETROIT

Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Nỗi đau là vô tận và không biên giới

© Blake Emergency Services



Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Vai trò của Đội Hỗ trợ Đặc biệt

- Hậu quả quan trọng nhất là hậu quả nhân đạo
- Bạn sẽ là gương mặt đại diện của Vietnam Airlines, xử lý các vấn đề nhân đạo, bao gồm:
  - Gặp gỡ thân nhân của khách hàng
  - Hỗ trợ hành khách sống sót
- Và chúng tôi (Blake) sẽ đồng hành cùng bạn trong quá trình này

© Blake Emergency Services

Vai trò của Đội Hỗ trợ Đặc biệt

- Nhiệm vụ của bạn là thông báo cho các gia đình rằng Vietnam Airlines quan tâm đến họ

- Sự hiện diện của bạn sẽ thể hiện điều đó

- Nhiệm vụ khác của bạn là báo cáo EMC về những hành khách sống sót - họ là ai, họ đang ở đâu, và liệu họ có được chăm sóc đúng mức hay không – theo quan điểm của bạn

- Bạn cũng cần báo cho EMC ai là đại diện gia đình, và liệu họ có phải là người thân cận nhất hay không

© Blake Emergency Services

Điều gì xảy ra khi Go Team đến?

- Trưởng nhóm Go Team sẽ nhận được chỉ đạo, sau đó:
  - Họp và hướng dẫn Đội Hỗ trợ Đặc biệt và đội Điều tra
  - Phân công nhiệm vụ
  - Thiết lập quy trình họp giao ban
  - Tiến hành các cuộc gặp với các cơ quan ứng phó, bao gồm cả các nhân viên đại sứ quán và các bên liên quan

- Trưởng nhóm SAT sẽ đánh giá tình hình của SRC, FRRC, FAC và điều phối các thành viên trong nhóm ứng phó.

© Blake Emergency Services

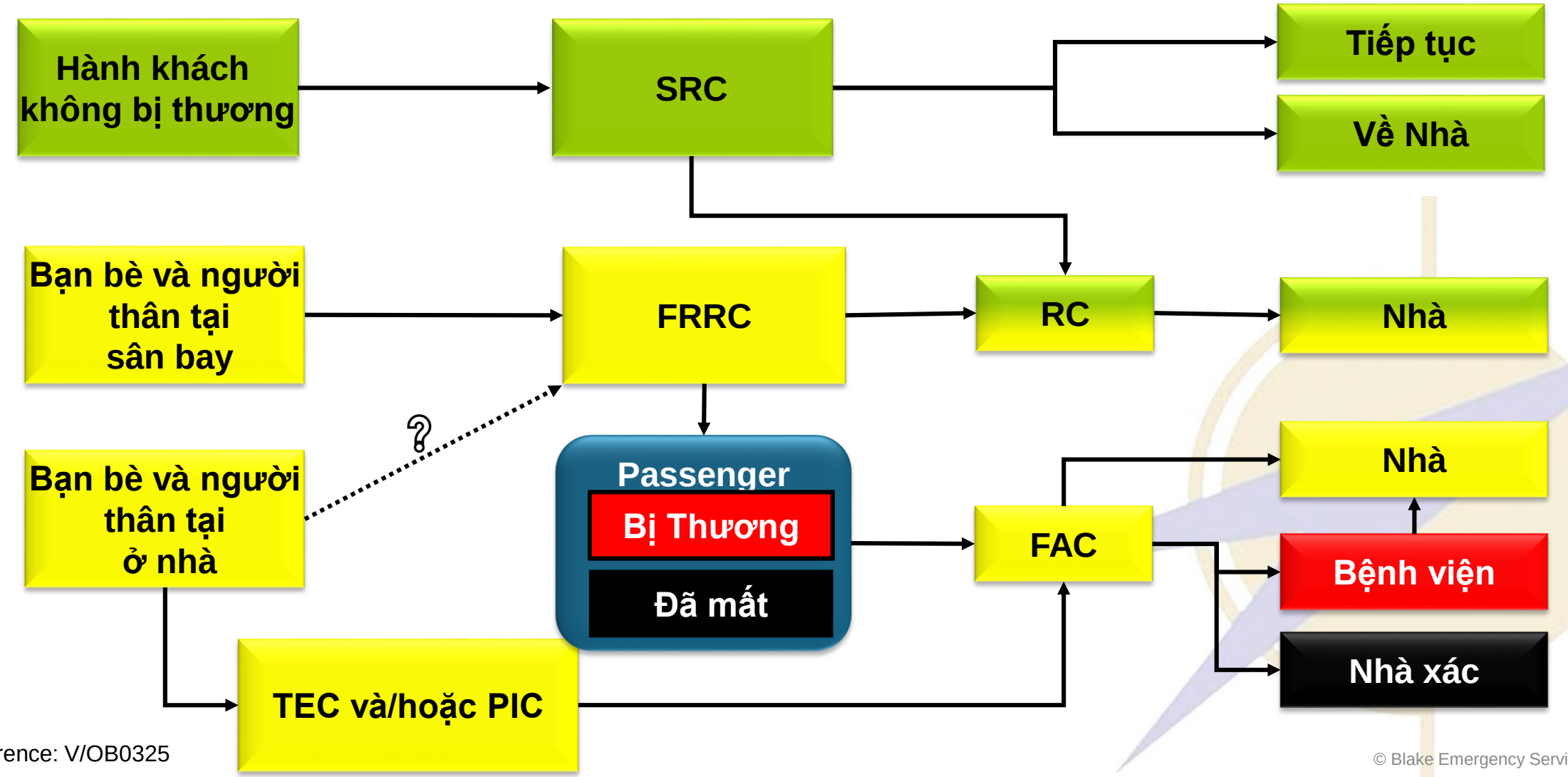
Điều gì xảy ra khi Go Team đến? (tiếp tục)

- Đội Điều tra sẽ đến hiện trường vụ tai nạn và chia sẻ các thông tin của họ về chiếc máy bay với Văn phòng Điều tra phụ trách

- Đội hành chính sẽ liên lạc với các đối tác, đồng thời đội hậu cần sẽ ghi nhận thành viên nào đã được cử đi đâu, khi nào, họ mang theo thực phẩm gì,v.v..

© Blake Emergency Services

Quản lý con người



Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Mọi thứ đều được Ưu tiên...

Hành khách

Các bên liên quan

Gia đình

Trung tâm hỗ trợ gia đình

Nhà xác

Phi hành đoàn

Đại diện sứ quán

Họp nhóm

Trung tâm quản lý khẩn cấp

Bệnh viện

Trung tâm tiếp nhận

Họp báo

Hiện trường sự cố

© Blake Emergency Services

Bạn không đơn độc

- OCC sẽ thông báo cho chúng tôi về sự cố
- Chúng tôi sẽ thảo luận với EMC về những gì bạn cần
- Blake sẽ đợi bạn nếu địa điểm nằm ngoài Việt Nam và chúng tôi sẽ tham gia cùng bạn nếu sự cố xảy ra trong lãnh thổ Việt Nam



© Blake Emergency Services

Bạn không đơn độc (tiếp tục)

- Chúng tôi sẽ chỉ định Giám đốc Sự cố của mình để hỗ trợ Trưởng nhóm Go Team, VÀ các thành viên trong Đội Chăm sóc của chúng tôi sẽ hỗ trợ bạn tại Trung tâm Hỗ trợ Gia đình và thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến hành khách sống sót và người thân của họ



© Blake Emergency Services

Cách Blake hỗ trợ

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

** dịch vụ phụ thuộc vào hợp đồng*



Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Cách Blake hỗ trợ (tiếp tục)

- Xử lý thi thể nạn nhân
  - Thu hồi thi thể
  - Chăm sóc người tử nạn
  - Hồi hương thi thể
- Quản lý di vật cá nhân
- Tổ chức thăm viếng hiện trường, bao gồm cả tưởng niệm
- Xử lý truyền thông (truyền thông khủng hoảng)
- Liên lạc và giao tiếp



** dịch vụ tùy thuộc vào hợp đồng*

© Blake Emergency Services

Giám đốc & Quản lý Vùng của Blake



DUMI SIBANDZE
Giám đốc, Châu Phi



ROMA KHAN
Giám đốc, Châu Á



JAN FIELD
Giám đốc, Châu Úc & Thái Bình Dương



JEFF CALDWELL
Quản lý quốc gia, Bắc Mỹ



CHRISTIAN DONAT NLEND
Quản lý, Tây Phi



RETHEA MITCHELL
Quản lý phát triển kinh doanh, Châu Phi



JORDAN GOSS
Quản lý, New Zealand

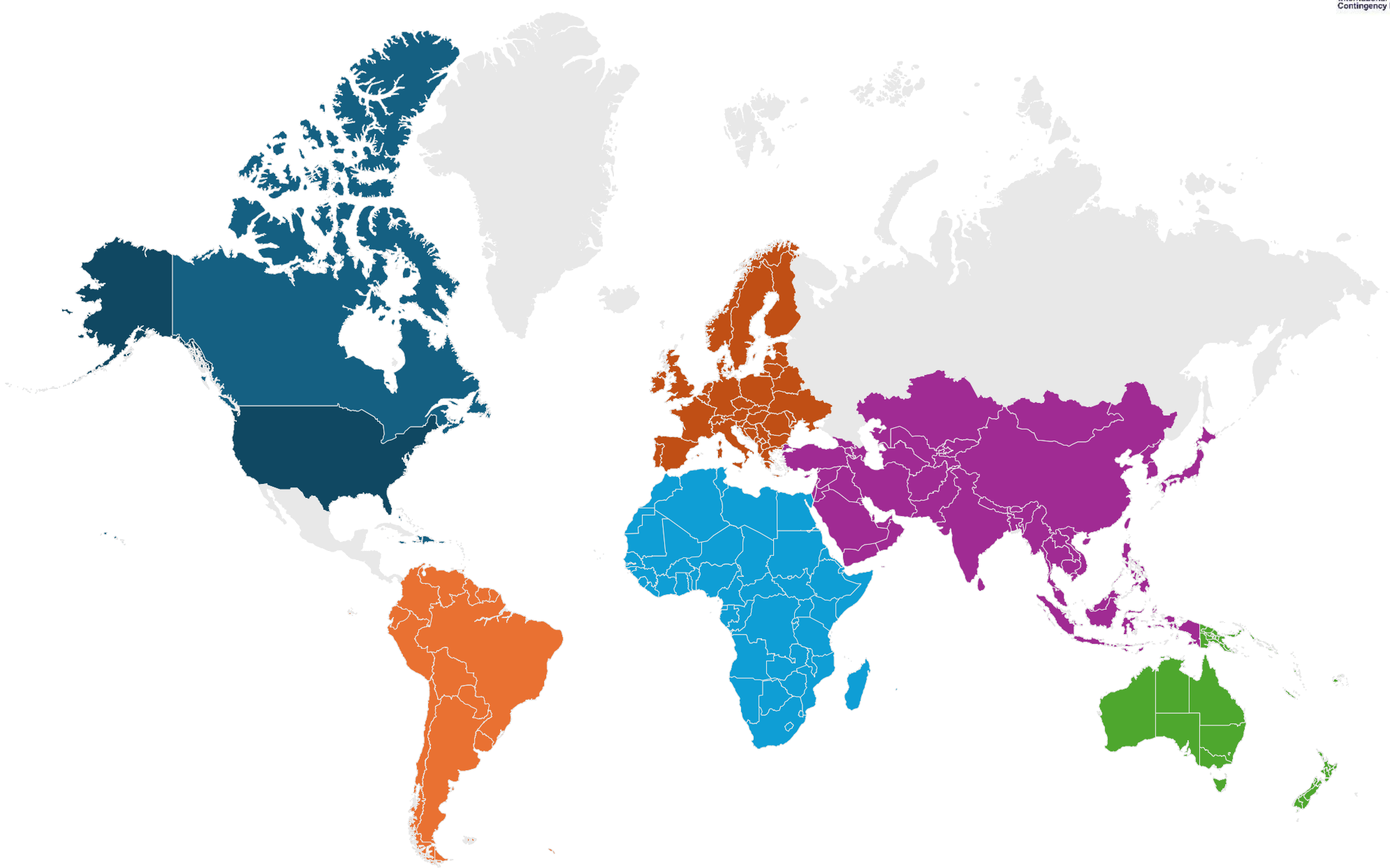


RENATA BUENO
Tư vấn phản ứng khẩn cấp – Quản lý quốc gia, Châu Âu & Nam Mỹ

© Blake Emergency Services

Đội Blake đến từ đâu

BLAKE
EMERGENCY SERVICES
International Crisis Management & Contingency Planning Consultants



Kỹ năng của đội Blake

Châu Phi	Châu Mỹ	Châu Á & Châu Đại Dương	Châu Âu
Đội chăm sóc Quản trị & Công nghệ thông tin Hỗ trợ căn cứ Tổng đài Cố vấn tâm lý Nhận dạng nạn nhân thảm họa Lập kế hoạch khẩn cấp Chuyên gia ướp xác Chuyên gia pháp y Giám đốc tang lễ Phiên dịch viên Hậu cần Truyền thông Kỹ thuật viên nhà xác Đội quản lý tài sản Đại diện tôn giáo Đội hồi hương Đội tìm kiếm & cứu hộ An ninh	Đội chăm sóc Quản trị & Công nghệ thông tin Tổng đài Cố vấn tâm lý Trao đổi thông tin Nhận dạng nạn nhân thảm họa Chuyên gia ướp xác Chuyên gia pháp y Giám đốc tang lễ Phiên dịch viên Hậu cần Truyền thông Kỹ thuật viên nhà xác Đội quản lý tài sản Đại diện tôn giáo Đội hồi hương Đội tìm kiếm & cứu hộ	Đội chăm sóc Quản trị & Công nghệ thông tin Hỗ trợ căn cứ Tổng đài Cố vấn tâm lý Thợ lặn Nhận dạng nạn nhân thảm họa Chuyên gia ướp xác Chuyên gia pháp y Giám đốc tang lễ Phiên dịch viên Hậu cần Kỹ thuật viên nhà xác Đội quản lý tài sản Đội hồi hương	Đội chăm sóc Quản trị & Công nghệ thông tin Hỗ trợ căn cứ Tổng đài Cố vấn tâm lý Trao đổi thông tin Thợ lặn Nhận dạng nạn nhân thảm họa Chuyên gia ướp xác Chuyên gia pháp y Giám đốc tang lễ Phiên dịch viên Hậu cần Kỹ thuật viên nhà xác Đội quản lý tài sản Đội hồi hương Đội tìm kiếm & cứu hộ An ninh

Training Reference: V/OB0325

© Blake Emergency Services

Một số công cụ có thể giúp ích

- Đừng quên lẽ thường
- Hãy sử dụng sự thấu cảm của bạn
- Ban đầu cảm thấy lo lắng một chút là bình thường. Nhưng hãy nghĩ về những gì mà những người này đang trải qua. Bạn có thể giúp họ
- Khi ai đó hét vào mặt bạn, hãy cố gắng đừng để bụng

© Blake Emergency Services

Một số công cụ có thể giúp ích (tiếp tục)

- Đừng hứa những điều bạn không thể làm. Điều này sẽ khiến một gia đình thất vọng khi họ cần bạn hỗ trợ, và điều đó sẽ tồi tệ hơn

- Hãy trò chuyện với một thành viên đáng tin cậy trong nhóm nếu bạn đang gặp khó khăn

- Nghỉ ngơi và tiếp thêm năng lượng khi có thể

© Blake Emergency Services

Dịch vụ khẩn cấp Blake

Trụ sở chính
Tel: +44 (0) 1298 815 786

Hoạt động 24/7
Tel: +44 (0) 2071 757 172

info@blakeemergency.com
www.blakeemergency.com

Abigail.pollard@blakeemergency.com

Chúng tôi xử lý những tình huống phức tạp, với vai trò là đối tác toàn cầu của bạn.

© Blake Emergency Services