



### 反应迅速

企业要建立并不断健全境外机构突发事件应急响应机制，境外机构一线负责人要不断提高安全敏感性。

### 听从指挥

发生境外突发安全事件时，相关企业要在国内有关部门及驻外使领馆的统一指导协调下开展相关工作，切忌发生“不听招呼”、各自为战的现象。

### 组织有序

发生境外突发安全事件时，企业要充分发挥项目各级党组织的战斗堡垒作用，做好员工组织工作。

### 自救互救

发生境外突发安全事件时，企业要充分利用当地人脉资源，帮助企业并使领馆搜集信息，并协助企业自保自救。

### 家属安抚

发生境外突发安全事件时，企业要第一时间做好境外员工国内家属的安抚和沟通工作，确保家属情绪稳定，不作出过激行为影响事件处理。

### 媒体应对

发生境外突发安全事件时，企业要在有关部门和驻外使领馆的指导下做好对外报道工作，正面引导舆论。

## 什么是领事保护？

领事保护是指中国公民、法人的合法权益在所在国受到侵害时，中国驻当地使、领馆依法向驻在国有关当局反映要求，敦促对方依法公正、妥善处理，从而维护海外中国公民、法人的合法权益。

## 领事保护可以为您做什么？

可以保护您在海外的合法权益，包括：人身安全、财产安全、合法居留权、合法就业权、法定社会福利、人道主义待遇，以及当事人与我国驻当地使、领馆保持正常联系的权利。

## 什么人可以得到中国政府的领事保护？

凡是依照《中华人民共和国国籍法》具有中国国籍者，都可以得到中国政府的领事保护。也就是说，只要您是中国公民，无论是已定居国外的华侨，还是临时出国的旅行者；无论是大陆居民，还是香港、澳门和台湾的同胞，都是我们提供领事保护的對象。

# 12308

外交部全球领事保护与服务  
应急呼叫中心



12308热线于2014年9月2日正式启动运行，全年无休24小时向海外中国公民和企业提供领事保护咨询与服务。呼叫中心热线电话号码为12308（或59913991，在国外拨打方式与拨打北京市电话号码相同）。

12308热线重点在于“领事保护”，核心在于“应急”，同时兼顾常见领保和领事证件咨询服务。主要职责有：一是为遇到紧急情况的求助者提供领保应急指导与咨询，必要时协调有关驻外使领馆跟进处理；二是向求助者介绍一般性领保案件的处置流程，并根据当事人需求提供建议；三是在发生重大突发领保案件时，承担应急处置“热线”功能，接受社会各界咨询；四是为中国公民提供领保常识及领事证件咨询服务。呼叫中心热线增加了我公民寻求领事保护与协助的选择，并不替代各驻外使领馆此前公布的领保电话和证件咨询电话。

中国公民在海外遭遇重大事故、自然灾害等人身安全受到威胁的紧急情况，可以拨打12308热线，按“0”再按“9”优先转人工服务。如有其他领事保护与协助请求，或需要咨询护照、签证以及各国安全情况等信息，建议优先登陆中国领事服务网以及中国驻相关国家使领馆网站获取信息，或是通过12308热线自助语音服务查询。



如果您在海外需要帮助，  
请拨打海外领保热线：  
★+8610-12308 ( 59913991 )  
★+8620-81218888、81219207

中国领事服务网：<http://www.cs.mfa.gov.cn/>  
广东省外事办官网：<http://www.gdfao.gov.cn>



关注广东省人民政府外事  
办公室实名认证并自主运  
营的微信公众号，海  
外安全知识随时更新

中华人民共和国外交部领事司  
广东省人民政府外事办公室



## 组织 领导

### 树立风险和责任意识

牢固树立“以人为本、员工生命安全高于一切”的观念，严格落实安全责任制。

### 健全管理体制

切实构建企业总部——直属单位——境外机构三级海外安全风险防范工作管理体系，做到前后方无缝对接、国内外分级管控。

### 完善制度建设

结合企业实际，制订完整、可操作性强、分层分级的海外安全风险防范工作规章制度，建立境外安全突发事件应急处置机制，制订并逐步完善应急预案，层层落实，严格执行，加强对海外安全风险的识别、规避、处理、善后等全过程管理，全力打造海外安全风险防范的完整链条，实现海外项目安全管理的制度化和体系化。

### 加强境外党建

重视境外基层党组织建设，努力抓好海外项目和机构党建工作，提升党组织的创造力、凝聚力和战斗力。把海外安全风险防范纳入海外党建工作，并作为其重要内容，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，为海外安全风险防范工作提供有力保障。

## 员工选派 和雇用

### 严格甄选外派员工

坚持严格把关，优先选择政治素质较高、业务素质过硬、个人道德品质较好的员工赴海外工作，避免因员工个人问题引发不必要的安全风险。

### 坚持属地化经营

尽量提高海外项目当地员工的雇用比例，加强对当地雇用员工的培训和管理，提高其工作技能和业务水平，尽可能减少外派员工数量，最大限度降低海外安全风险。

### 规范雇用当地员工

推行属地化经营的同时，充分利用当地政府或第三方资源建立当地员工雇用审查制度，避免将一些不稳定因素引入项目工地，酿成中外员工间纠纷甚至群体性事件。同时要与当地雇用员工依法签订有关劳动合同，明确各自权利义务，避免日后产生劳资纠纷。

## 安全 培训

### 出国前集中培训

将外派员工出国前培训作为一项硬性指标加以落实，通过外包、出国培训、专业机构培训等方式，针对公司海外项目和机构负责人、境外安保工作负责人、专职安保人员和普通外派员工的不同岗位要求，对其进行全覆盖、针对性培训，提高安全防范意识和能力，增强安全管理综合能力，切实落实“不培训、不派出”制度。

### 出国后日常培训

企业要将员工派出后的安全培训作为一项日常工作，常抓不懈。结合项目周边风险和自身实践经验，编制海外安全风险防范工作培训手册，定期和适时组织学习，督促员工不断提高自身安全防范意识和能力。

### 应急预案的制定和演练

针对境外机构所在地安全风险状况，以“用得上、行得通、靠得住”为标准制订企业境外安全突发事件应急预案，并定期组织员工就预案内容进行演练，根据实际情况不断加以改进和完善。

## 风险 评估

### 立项评估

坚持对境外项目承揽和机构设立进行风险评估审查，实行安全风险一票否决制，切实做到“不评估、不立项”。

### 安全成本评估

企业要在立项前对项目安全成本进行核算，将安全投入纳入项目预算，将安全保障内容作为专门条款纳入项目合同或正式书面文件。

### 风险动态评估

企业境外项目和机构要提高风险意识，密切跟踪、积极研判所在国和地区的安全形势，增强分析判断能力和风险识别能力。

### 信息渠道建设

通过多种信息渠道，加强信息收集和预警。

## 安全软环境 建设

### 坚持守法经营

注意维护国家和企业形象，注重企业长远利益，聘请法律顾问，了解并遵守当地法律法规，摒弃违法短视行为。

### 履行社会责任

正确把握企业发展和回馈社会的关系，坚持经济效益和社会效益并重、有取有予的企业发展道路，做好环境保护，促进当地就业，积极参与公益事业。

### 提倡诚实守信

坚守商业道德，拒绝假冒伪劣，杜绝坑蒙欺骗、行贿受贿。

### 融入当地社会

了解、尊重当地习俗，加强与当地社会的跨文化沟通交流，注重做好宣传工作。

### 重视宣传交流

加强与所在国政府、工会组织等有关社会团体及当地媒体的沟通交流，多宣传企业为促进当地社会经济发展所做贡献，争取当地各界对企业的理解和支持。

### 共建和谐世界

广交朋友，增进友谊，维护不同种族、不同民族之间的友好关系，努力扩大与当地社会的利益交汇点，塑造利益共同体，加深互信、共同发展、互利共赢，拓宽企业和谐发展空间，共享平安与繁荣。

## 日常 管理

### 因地制宜加强管理

认真研究并理性看待当地投资环境和经济社会发展水平，在企业管理工作中体现一定灵活性，确保相关管理手段符合当地实际情况，避免因小失大，有条件的地方争取用当地人管理当地人。

### 加强与使领馆及政府部门联系

及时到项目或机构所在地驻外使领馆报到登记，并接受使领馆的指导和管理工作，与使领馆建立固定联系渠道，积极配合使领馆“走访”工作，对于检查过程中发现的问题和隐患要及时改进、排除。同时还要加强与当地政府、军队、警察等部门的联系沟通，出现问题及时通报。

## 安保硬件 投入

### 规范营地建设

制订境外机构营地建设标准，根据实际风险情况配备必要的安全保卫设施，雇用当地保安或武装警察，以增强安全防护能力，提高安全防护水平，同时为应对各种突发状况确定安全可靠的疏散方案。

### 应急资源保障

储备急救药品、人员转移和撤离所需的交通工具、手电、地图、指南针、足够至少15日使用的食物和饮用水等应急物资和资金。

### 人身保险保障

及时为外派员工购买境外安全保险，减少后顾之忧，提高企业和员工的抗风险能力。

### 借助第三方资源

充分利用安保公司、保险公司、中介机构、国际组织等资源，通过参加保险、外包或成为SOS国际救援组织会员等方式，将海外安全风险防范工作交由专业权威机构负责实施和保障，接受24小时不间断的安全援助。



### 做好内部维稳

确保内部稳定是控制和防范突发安全事件的关键环节。

### 加强员工管理

制订派出人员行为守则，规范驻外人员行为方式，引导和督促员工树立良好文明形象，遵守当地法律法规，尊重当地风俗习惯，与当地雇用员工和谐相处，出现矛盾摩擦冷静处理、理性解决。

### 妥善处理问题

处理问题时要讲究方式方法，特别是在与当地雇员或民众产生矛盾时，要多借助当地资源，尽量由所在国政府、合作伙伴或企业雇用的当地保安力量解决，全力避免我人员与当地人直接对立，激化矛盾，甚至引发种族冲突。

### 强化监督检查

建立海外安全风险防范体系效能审计机制，定期对境外项目和机构开展安全风险防范工作的效能进行评估。