

大规模流感：

做好准备，但无需恐慌

多年以来，世界卫生官员一直在提醒我们：大规模流感的爆发是不可避免的。最近有关猪流感的报告又让这一话题重新得到了关注。对于来自墨西哥城、美国和加拿大的报告，我们应该根据大规模流感预防专家的指导意见及时采取预防措施，但无需恐慌。尽管美国政府宣布将其列为突发的公共卫生事件，但华盛顿官员却认为这一行动应被认为是“为突发事件做好准备的宣言”。¹

4月29日，世界卫生组织将大规模流感警告级别提高至第5级，这意味着已在较大人群中发生了人际间传播。世界卫生组织官员指出：“国际社会应将其作为提高防备和反应的机会”。²

虽然墨西哥170多人的死亡事件与猪流感密切相关（并非所有死亡案例已被确认），世界卫生组织官员仍在努力确认该病毒的危险性。在美国确诊病例中，只有个别案例被认为是严重的。虽然病毒在不断演变并且没有人可以知道这样的演变会造成什么后果，但猪流感本身的危险性应小于禽流感（上一次流行病恐慌的原因）。对流行病传播报告而产生恐惧是一种必然的反应，特别是当报告中存在如此多的不确定性时。公司和团体应该仔细检查应对计划，并根据卫生官员的调查结果随时实施预防措施。

发布本报告的目的是为了让我们的客户和同事对大规模流感有所了解并为大家提供必要的信息，做好准备。如有必要，我们可将其视为一次流行病的危机管理。本报告的主要内容包括大规模流感的背景资料以及计划假设、风险控制实践、业务连续性计划和保险建议等。

韦莱公司认为通过教育和应对计划，我们至少可以帮助大家减少对大规模流感的恐慌、了解更合理的行为模式（如果流感真的发生）以及为应对任何危机做好准备。



流感的定义

季节性（或普通）流感是一种呼吸系统疾病，可发生人际间传染。大多数人有一定的免疫力，也可通过注射疫苗预防。³

猪流感（A-H1N1）可在猪与人类之间传染，但人类感染的情况不常见。大多数发生在与猪发生直接接触的人群。有些情况下，流感病毒会发生变异，向人类传播的风险加大。1976年，新泽西州迪克斯堡士兵中爆发的猪流感让200多人被感染，少数人病情严重，1人死亡。卫生官员们不知道预防季节性流感的疫苗对于预防目前的猪流感是否有效，但迄今为止，两种最常使用的抗病毒药物对于预防猪流感仍是有效的。⁴

禽流感是由野生鸟类中自然产生的流感病毒引起的。H5N1变异病毒对家禽是致命的，可由鸟类传染给人类。人类无免疫力，也没有疫苗可以预防。

大规模流感是由人类流感病毒引起的严重疾病，可发生全球性爆发或传播。由于人类几乎没有天然免疫力，可迅速地发生人际间传播。

大规模流感：为什么要引起重视？

虽然很少见，但大规模流感会以每 100 年三次左右的频率袭击人类。在二十世纪，就发生了三次：

- 1918-1919年：西班牙流感
- 1957年：亚洲流感
- 1968年：香港流感

迄今为止，本世纪还没有发生过大规模流感。虽然最近发生的大规模流感相对温和并且具有地域局限性（如 1968 年和 1957 年的流感），但研究人员估计，1918 年的大规模流感造成了 4000- 5000 万人的死亡。2006-2007 年，隔离人群中禽流感的爆发让所有人都对致命性的大规模流感产生了普遍的担心。尽管禽流感病毒的传染性不及猪流感病毒，但其致死率更高。尽管没有发生大规模传播，但各国政府和公共卫生官员的担忧也获得了整个社会的认同。西班牙流感是由禽流感病毒引起的。大规模流感的核心问题是流感病毒会发生怎样的变异。如果它们变得更有危险性并且更容易传播给人类，大规模流行的可能性就会增加。

大规模流感的定义

大规模流感的爆发与季节性流感是不同的，因为季节性流感会在全世界人群中定期发生，并且有疫苗可以预防。此外，大多数人类已对现存的各种季节性流感病毒产生了免疫力；对于大规模流感，人类则没有免疫力。世界卫生组织指出如果满足以下三个标准，则可能发生大规模流感：

- 1.新病毒类型出现
- 2.该类型病毒能够感染人类
- 3.病毒可发生人际间传播

为什么没有疫苗？

在大规模流感发生的初期就获得相应疫苗的可能性非常低。直到大规模流感发生了一段时间并且病毒被分离和确定后，人们才能够开发和生产出相应的疫苗。

现有的抗病毒药物或许能在开始阶段能减轻症状，但很可能无法从根本上对付新的病毒。

大规模流感的影响

无法预测大规模流感对整个世界的具体影响。不过，最近爆发的 SARS（严重急性呼吸系统综合症）让我们认识到在大规模流行病发生时我们最有可能面临哪些问题和可能造成的经济后果。SARS 爆发后，很多行业都受到了明显的冲击，如旅游、公共交通、零售、酒店和餐馆等。公司在派遣海外员工方面也显得极为犹豫。有趣的是，相对于治疗或预防实际感染所付出成本，SARS 更重要的影响是来自人们对于感染病毒的恐惧。同样，如果发生大规模流感，类似的恐惧也可能会产生比实际爆发更大的负面影响。由于经济的全球化，各大行业受到的干扰可能是前所未有的，因此不可避免地影响到全球经济。

专家们能够轻松地预测到我们在面对大规模流行病方面通常遇到的难题。疾病控制中心列出了在大规模流感爆发时可能发生的事情：

- 全球快速蔓延
 - 当大规模流感病毒出现时，它在全球范围内的传播是不可避免的。
 - 准备行为的假定前提是相信所有人都会被感染。
 - 国家可能采取各种措施（如关闭边界和旅行限制）来延迟病毒的侵袭，但无法阻止它的到来。

- 医疗系统超负荷运转
 - 由于大多数人都对大规模流感病毒没有免疫力，感染和患病率会急剧上升，相当大比例的全球人口将需要某种形式的医疗服务。
 - 国家无法提供足够多的工作人员、设施、设备和床位来满足突然上升的、大量医疗需求。
 - 大规模传染病的高死亡率主要取决于以下四个因素：
 1. 感染人数
 2. 病毒的毒性
 3. 受感染人群的基本特点和易感染性
 4. 预防措施的效果
 - 过去大规模流行病在全球传播一般为两或三波。
- 缺乏足够的医疗用品
 - 疫苗可能供不应求。
 - 在流行病发生早期，对抗病毒药物的需求可能是不够的。
 - 虽然我们能够在非传统地点（如学校）快速部署以应付需求，但大规模流行病还是可能会造成医院病床、通风设备和其他用品的短缺。
 - 要对谁得到抗病毒药物和疫苗做出艰难的决定。
- 经济和社会动荡
 - 旅行禁令、学校和企业关闭以及重大事件的取消可能会对社会和市民产生重大影响。
 - 照顾生病家人和害怕感染可能导致工人缺勤率的明显上升。

1918 年大规模流感掠影

1918 年，也就是在第一次世界大战进入关键时期的时候，整个美国（包括繁华的费城，人口 170 万）都极度沉浸在支持战争的运动中。10 月，西班牙流感（真正的大规模流感）的迅速爆发引发了极度的混乱和恐惧。

医院和其他医疗提供商严重超负荷运转。人们带着家人来到医院，却发现连大门都很难挤入。而药店货架上的药品被抢购一空。恐惧改变了我们的文化。在人行道上随地吐痰成为了禁忌；如果乘坐公交或步行时不戴口罩，则有可能被称为“懒鬼”。与此同时，马车穿梭于城市的大街小巷，忙碌地收殮着病逝者的尸体。有时候，整个家庭都无一幸免。

1918 年大规模流感造成的死亡人数非常惊人。死于 1918-1919 年大规模流感的美国人甚至超过了 20 世纪美国士兵在战场上死亡人数。第一次世界大战以及同时在欧洲上演的堑壕战对于疾病的传播发挥了巨大作用。病毒在战壕内迅速蔓延，在部队凯旋时又被带回了老家。一个有趣的现象是，如果大规模流行病爆发，人员的跨境流动对于疾病的传播将和 1918 年大规模流感时的战壕以及回家的士兵一样发挥同样的作用。

大规模流感应对计划

何时行动：大规模流行病危险等级系统

为帮助各国政府和公共卫生官员制定计划，世界卫生组织已经设立了一套大规模流行病危险等级体系。4月下旬，世卫组织将大规模流感危险等级升至第5级。每个组织都应该提前为等级进一步提高的可能做好准备。这有利于我们提高员工的关注度并帮助公司降低风险。

世卫组织大规模流行病危险等级系统

大流行间期	第1级	未在人体内检测到新的流感病毒。能造成人类感染的新流感病毒类可能存在于动物体内。即使动物体内存在，人类被感染或患病的风险很低。
	第2级	未在人体内检测到新的流感病毒。不过动物流感病毒传播会对人类感染构成了很大的风险。
大流行警示期	第3级	人类感染了新的病毒，但没有发生人际间传播，或只在亲密接触的情况下发生传播的少量案例。
	第4级	少量人群间发生人际间传播，传播范围有限，说明病毒未能很好地适应人体环境。
	第5级（当前状态）	大量人群间传播，但传播范围仍有限，说明病毒已更好地适应人体环境，但可能还没有发生全面的传播（大规模传播风险很高）。
大流行期	第6级	大规模传播升级并蔓延到一般人群。

计划的假定前提

为了帮助公司做好应对大规模流感的准备，美国国土安全部和疾病控制中心制定了12条假定前提清单，供公司在制定应对大规模流行病计划时参考。美国政府也利用这些假定前提来制定自己的计划：

制定大规模流行病应对计划的12条假定 应对大规模流行病的措施和步骤

前提

1. 大规模流感病毒的感染性是普遍的。
2. 快速而持续的人际间传播说明大规模流感已近在咫尺。
3. 大流行期间，临床发病率可能会达到总人口的30%或更高。学龄儿童的发病率最高（约40%），年纪越小，发病率越低。在职成人的发病率也将达到20%（平均）。
4. 有些人可能已经被感染，但没有发生明显的临床症状。无症状或轻微症状的个体可能会传播病毒和形成免疫力。
5. 在所有被感染的人群中，有50%将寻求门诊医疗服务。考虑到有效抗病毒药物的紧缺性，这一比例在下次大规模流行病发生时可能会更高。
6. 住院和死亡人数取决于流感病毒的毒性。各种病毒的毒性可能会相差10倍。严重和致命感染的高风险人群无法准确预测，很可能会包括婴儿、老年人、孕妇和慢性病患者。
7. 缺勤率的高低取决于流行病爆发的严重程度。如果情况严重，在疾病爆发的高峰时期，因患病、照顾生病家人或害怕感染而造成的缺勤率可能会高达40%，高峰前后可能会低一些。某些公共健康措施（如关闭学校、隔离感染者的家庭接触者以及“snow days”）也可能造成缺勤率的上升。
8. 流感典型的潜伏期（感染至症状发生的间隔）一般为两天。
9. 在症状发生的前1天，被感染者会体内会释放和传播病毒。在疾病发生的前2天，病毒释放和传播的风险是最大的。通常情况下，被感染儿童释放的病毒量最大，传播的风险也最高。
10. 一个被感染者平均会传染两个人。
11. 在被感染地区，大规模流感的爆发将持续六至八个星期。
12. 波浪形发生。每波持续的周期（全国各地爆发的周期）一般为2-3个月。根据历史数据统计，秋季和冬季发生频率最高，但大规模流行病的季节性无法准确预测。

为应对大规模流行病，各个组织可采取以下几个步骤。由于针对大流行传染病的保险产品非常有限，韦莱公司建议参照风险降低程序，重点关注传染病相关的健康教育和合理的业务连续性计划。大规模流行病应对计划应该是现有风险降低程序和工具的一种拓展。

下文中的基本提示是主要关注领域。此外，美国卫生与公众服务部和疾病预防控制中心提供的大规模流感应对计划清单也可供您参考使用（针对大型企业）。另外，韦莱公司还可为所有规模企业提供了普遍适用的流行病应对计划和业务连续性计划服务。

基本提示

教育与健康

公司可通过向员工宣传大规模流行病的风险并同时启动员工健康计划来降低相关风险。很多有价值的建议包括：

1. 常洗手
2. 保持工作环境清洁
3. 健康的饮食、睡眠和运动习惯
4. 注意咳嗽和打喷嚏礼仪
5. 指导员工帮助家庭和家人为应对大规模流行病做好准备。（参见 <http://www.pandemicflu.gov/health/#families>，家庭和家人的应对准备）

这些措施都有利于维持更健康的工作能力，也能在感冒和流感高发季节降低员工的缺勤率。

人力资源

公司的人力资源专家要研究制定新的和/或更灵活的政策，特别是针对因患病、带薪假期、或丧失劳动能力而发生的请假。此外，应该重新审视医疗保健福利计划，以确保医疗运营商已制定了业务连续性战略，包括及时索赔处理、客户服务以及医院和医疗供应商网络资源的充分性。

员工援助计划和心理健康资源对于帮助员工度过危机至关重要。雇主们应重新审视这些计划，确保员工得到足够的保护。

社会距离应急方案

如果发生大规模传染病，公司应计划并准备启动社会距离应急方案，如：

- 限制员工面对面接触（特别是 1 米半径之内）
- 设立分时休息/就餐/上班津贴
- 研究员工在家工作或弹性工作时间的可行性
- 确保患病员工远离工作场所，留在家中，直到完全康复

沟通

任何大规模流行病应对计划都应包括全面的企业内/外沟通环节。这些计划对于员工了解公司为应对流行病所进行的准备工作以及潜在威胁非常关键。此外，与客户和供应商交流公司的流行病应对计划能让他们对公司所制定措施充满信心，在流行病真正爆发时有利于保证公司运作和行动的连续性。

战略合作伙伴

在制定大规模流行病应对计划时，应该让公司的战略合作伙伴（特别是保险、法律、财务/会计和信息技术等环节）积极参与并合理整合。为什么要这样做？以保险为例，保险经纪公司能帮助您制定业务连续性计划、审查现有保单、寻找大规模流行病相关的保险产品并帮助您获取和实施流行病预防政策。法律专业人员应参与人力资源政策（如实现在家办公）的审查，确保公司行为符合传染病相关的联邦、州和地方法律并检查公司流行病计划的沟通。公司的财务/会计合作伙伴可以帮助您制定应对流行病的成本预算、预测相关损失、评估业务连续性计划的关键部分。最后，您的信息技术合作伙伴对保障公司信息系统的正常运行非常关键，从而确保远程办公员工可在家中完成工作任务。

应对大规模流感的公司计划清单

如果发生大规模流感，公司在保护员工健康和避免对经济和社会造成负面影响方面将发挥关键的作用。制定应对大规模流感的公司计划是非常重要的。美国卫生与公众服务部和疾病预防控制中心已为大型企业制定以下的计划清单。这份清单列出了大型企业现在可以进行的一些重要的、具体的准备工作，其中许多建议也适用于应对其他紧急情况。欲了解更多信息，请访问 <http://www.pandemicflu.gov> 和 <http://www.cdc.gov/business>。

大规模流行病对公司业务影响的应对计划

- 确定流行病协调员和/或团队，明确计划准备和响应的责任分工。规划过程中应包括工人代表的意见。
- 确定流行病爆发时维持业务正常运转所必须的关键员工和其他重要材料（如原材料、供应商、分包服务/产品、物流等）。
- 培训和准备后备工作人员（承包商、其他岗位的员工以及退休人员）。
- 确定并计划大规模流行病期间可能会造成公司产品需求增加或减少的情形（如限制公众集会的影响，对卫生用品的需求等）。
- 确定大规模流行病对公司财务的潜在影响。考虑可能发生的所有情况以及对不同产品系列和/或生产基地的影响。
- 确定大规模流行病对业务相关的国内和国际旅行的潜在影响（如隔离、关闭边界等）。
- 向社会公共卫生、应急管理和其他资源了解流行病相关的、最新的、可靠信息，并保持持续的联系。
- 建立应急沟通计划并定期修订。该计划应确定关键联系人（及后备人员）、沟通链（包括供应商和客户）、业务和员工状态跟踪和沟通的流程。
- 实战演习以测试计划并定期修订。

大规模流行病对员工和客户影响的应对计划

- 预测并认可员工在流行病爆发时因患病、照顾患病家人、社会限制措施和隔离、学校和/或企业关闭、公共交通封锁等原因而造成缺勤。
- 对员工间以及员工与客户之间面对面接触（如握手和其他打招呼形式、会议室中座位布置、办公室布局以及共享工作站）频率和类型进行调整（参考当地卫生部门的指导意见）。
- 鼓励并跟踪员工每年注射流感疫苗。
- 评估员工在流行病爆发期间获得医疗保健服务的能力，做出必要的改进。

分配资源，为大规模流行病爆发期间的员工和客户提供保护

- 在所有业务地点提供足够的感染控制用品（如手部卫生产品、组织和容器的处置）。
- 加强沟通和信息技术基础设施，支持员工远程办公和远程客户访问的需求。
- 确保获得医疗咨询和意见的紧急反应能力。

评估员工在流行病爆发期间获得心理健康和社会服务的能力，包括公司、社会和信仰资源，做出必要的改进。

- 确定员工和重要客户的特殊需求，并在应对计划中考虑这些人的需求。

提前制定大规模流行病爆发期间应采取的临时政策

- 制定传染病爆发期间雇员的收入和病假政策（如非惩罚性的自由假期），包括当被感染者不再有传染性时应何时开始重新工作。
- 制定灵活工作场所（例如远程办公）和灵活工作时间（如错时）的政策。
- 制定防止流感在工作场所内传播的政策（如提高呼吸卫生/咳嗽礼仪，迅速隔离流感症状人群）。
- 针对已经接触了流感并可能已被感染或会在工作场所生病的人群制定政策（如感染控制反应，立即强制病假等）。
- 制定限制到受感染地区（国内和国际）出差的政策。流行病爆发后，让受影响地区及附近的员工撤离并指导员工从受影响地区返回（参考当地卫生部的旅行建议）。
- 设置启动和终止公司应变计划的负责部门、转换条件和流程，改变业务运营方式（如关闭受影响地区的业务运营），将重大的行业信息传达给关键员工。

员工的沟通和教育

- 制作和发布流行病基础知识（如流感的症状和信号，传播方式等）、个人和家庭保护和应对策略（如手部卫生、咳嗽/打喷嚏礼仪、应急计划等）的程序和材料。
- 预测员工的恐惧和焦虑以及各种谣言和错误消息，制定相应的沟通计划。
- 沟通中考虑文化和语言的妥当性。
- 将流行病应对准备和响应计划发布给员工。
- 为在家养病或照顾家人的员工提供信息。
- 开发一个可以和工作场所内/外的员工、供应商、客户保持持续和及时沟通的平台（如热线电话，专用网站等），分享流行病相关的最新状态和措施，包括紧急联系系统的重复性。
- 确定及时准确的流行病信息来源（国内和国际）和获得相应对策的资源（如疫苗和抗病毒药物等）。

配合外部团体，帮助当地社区

- 与保险公司、健康计划以及当地主要卫生保健机构合作，分享您的流行病应对计划并了解他们的能力和计划。
- 与联邦、州和地方公共卫生机构和/或紧急反应机构合作，参与他们的计划制定过程，分享您的流行病应对计划并了解他们的能力和计划。
- 与当地和/或国家公共卫生机构和/或紧急反应机构交流合作，了解公司能够为社会提供哪些资产和/或服务。
- 与所在社区的其他企业、商会和协会分享成功故事，帮助社区取得进步。

大规模流感和保险产品

特殊产品

此时，市场上几乎没有针对大规模流感而特别开发的产品。在针对各种流行病额外支出的保险产品方面，一些保险商也仅仅刚刚起步。这些保险产品是为因大规模流行病而导致公司业务长期中断所造成的额外开支提供赔付。产品的覆盖范围有限，并且限制条件很多。此外，伦敦的保险商们已讨论了覆盖个人具体风险的保障产品，但迄今为止，

这些产品还没有进行大规模的推广。保险商们已经表示在提供这款保险产品之前，他们会对参保对象提出非常严格的要求，其中包括风险量化和讨论。即使这款产品被最终推出，保单对应的会是大额的赔付和高昂的保险费用。在这样的条件下，公司和其他机构一般不会选择这样的保险产品。

由于全球各地的保险产品各不相同，因此很难判断您的应对策略中是否能够负担这些保险产品。我们建议您咨询公司的保险经纪人。

意识和准备

韦莱认为，从风险管理的角度看，公司应该密切监测大规模流感爆发的潜在危险，同时对以下两个事实保持清醒的认识：

- 尽管流行病很罕见但具有高度破坏性，这也是人类生存无法逃避的现实。
- 对大规模流感的恐惧可能远远超出其实际影响。

没有人可以预见未来。因此，不难理解许多风险管理人士和公司都不愿投入大量资源来应对可能不会发生的大规模流行病。不仅如此，如果投入过多数量的资源但流行病没有发生，我们有可能被贴上神经过敏或歇斯底里的标签。反之，如果大规模流行病（高感染率和死亡率），我们可能还没有为完好地保护我们的员工和公司免受直接或间的伤害做好准备。在某些人眼中，这是一件注定失败的事情。

由于市场上应对大规模流行病的保险产品无论在数量还是范围上都非常有限，韦莱公司建议公司可按照风险降低程序操作，重点关注健康、流行病教育以及适当的业务连续性规划。如果公司改善他们的健康计划、让员工了解大规模流行病知识、审查并更新其业务连续性计划，即使流行病不会发生，他们将也将因此而受益。他们的努力至少可以让员工更健康、降低缺勤率、提高友谊、业务连续性计划能够得到实施以及为应对其他危机节约时间。

更多信息

有关猪流感和大规模流感的更多信息可访问：

- 疾病控制和预防中心：<http://www.cdc.gov>
- 美国政府为大规模流感开辟的专门网站：<http://www.pandemicflu.gov>
- 美国卫生与公共服务部：<http://www.dhhs.gov>
- 联合国：<http://www.un.int>
- 世界卫生组织：<http://www.who.int>

联系方式

欲了解更多有关韦莱公司能如何帮助您为大规模流感做好准备，请联系韦莱客户专员或：

Jeffrey Seibert

国家技术总监
伤亡和重大事故
战略成果实践
索赔与风险控制
弗吉尼亚格伦艾伦
+ 1 757 628 2304
jeff.seibert@willis.com

David Ney

项目领导人，风险咨询
韦莱公司
英国伦敦
+ 44 (0) 1473 229012
neydp@willis.com

Kevin Snowdon

地区总监
亚洲工程与风险管理
韦莱（新加坡）私人有限公司
新加坡
snowdonk@willis.com
+ 65 6591 808

Luis Carlos Lozada

风险管理（拉丁美洲）
墨西哥墨西哥城
+ 52 55 9177 3018
luiscarlos.lozada@willis.com

Claude Gallelo

董事总经理
全球网络项目
纽约
+ 1 212 915 7745
claudio.gallelo@willis.com

本报告中的任何意见、评论和建议仅供参考，不应被视为具有法律效力的意见。针对具体情况的分析，可向您的法律顾问寻求支持。

-
1. 《美国宣布健康突发事件——猪流感》，纽约时报，2009年4月27日。
 2. 世界卫生组织总干事的声明，2009年4月29日。
 3. 除特别说明，所有定义均引用pandemicflu.gov网站。
 4. 《认识猪流感》，纽约时报，2009年4月27日。