



ICAO



UNITED NATIONS
HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

Circular 362

打击航空运营人供应链人口贩运 的指南



经秘书长批准并授权出版

国际民用航空组织



| ICAO



UNITED NATIONS
HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

Circular 362

打击航空运营人供应链人口贩运 的指南

经秘书长批准并授权出版

国际民用航空组织

国际民用航空组织分别以英文、阿拉伯文、中文、法文、俄文和西班牙文版本出版
999 Robert-Bourassa Boulevard, Montréal, Québec, Canada H3C 5H7

订购信息和经销商与书商的详尽名单，
请查阅国际民航组织网站 www.icao.int。

Cir 362 号通告 — 《打击航空运营人供应链人口贩运的指南》

订购编号：CIR362

ISBN 978-92-9275-749-6

© ICAO 2025

保留所有权利。未经国际民用航空组织事先书面许可，不得将本出版物的任何部分
复制、存储于检索系统或以任何形式或手段进行发送。

前言

国际民用航空组织（ICAO）致力于帮助各国和航空运营人，确保人口贩运者不会不当使用航空运输方便他们的犯罪活动。ICAO同样致力于确保航空业这一经济部门不受从事人口贩运的个人或组织的侵害。

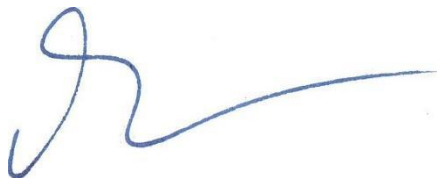
人口贩运存在于世界各地的各个行业，航空业也不例外。本通告聚焦于提供清晰的步骤以防止航空运营人供应链中的人口贩运，支持相关的国家和国际法律的实施。这也体现了ICAO在根除人口贩运、促进全面和富有成效的就业及体面劳动方面的承诺，正如联合国“2030年可持续发展议程”所述。我们强烈鼓励各国和民用航空当局，通过向航空运营人及其他航空运输及与航空运输相关的利害攸关方提供本指南，共同推动实现这一目标。

作为联合国民用航空专门机构，ICAO感谢联合国人权事务高级专员办事处在实现这一目标过程中所提供的专业知识。

国际民用航空组织秘书长
胡安·卡洛斯·萨拉萨尔

人口贩运是一项严重的罪行和侵犯人权的行为。我们希望这些指南能够帮助各国和航空运营人采取步骤防止航空运营人供应链中发生人口贩运，提供衡量人权义务履行情况的基准，同时确保其符合联合国“工商企业与人权指导原则”。

我对国际民用航空组织（ICAO）表示感谢，感谢我们长期以来的合作，促成制定这些指南，同时也开发了此前用于应对航空业人口贩运的工具。我还要感谢打击供应链人口贩运问题特设工作组的投入和奉献。



联合国人权事务高级专员办事处
人权事务高级专员
福尔克尔·蒂尔克（签名）

目录

	页码
缩略语	vii
第 1 章 引言.....	1
1.1 背景	1
1.2 目的	1
1.3 范围	2
1.4 应对航空运营人供应链中人口贩运问题的重要性	2
1.5 关键术语和概念定义	3
第 2 章 标准.....	5
2.1 国际标准	5
2.2 地区标准	6
2.3 保护、尊重和补救框架	6
第 3 章 航空运营人政策和程序.....	8
3.1 国家民用航空当局的作用	8
3.2 航空运营人政策	8
3.3 航空运营人程序	9
3.4 申诉机制	11
3.5 供应链韧性	11
第 4 章 认识 and 培训.....	12
4.1 认识	12
4.2 培训	13
4.3 持续提升认识和开展培训	15

缩略语

CAA	民用航空当局
ESG	环境、社会和治理
ICAO	国际民用航空组织
ILO	国际劳工组织
OHCHR	联合国人权事务高级专员办事处

第 1 章

引言

1.1 背景

1.1.1 人口贩运是指将个人置于或使其处于被剥削的境地以谋取经济利益的过程。贩运是一种利润丰厚的全球性犯罪活动，可能在某个国家发生，也可能涉及跨境运输。贩运男、女和儿童的目的多种多样：包括类似奴隶制的做法；在工厂、农场和私人家庭强迫劳动；摘取器官；性剥削；和强迫婚姻。人口贩运影响各行各业和各个国家，不论地理位置或经济发展水平如何。

1.1.2 航空是人口贩运分子使用的交通方式之一。各国和航空运营人（即从事或拟从事航空器运营的个人、组织或企业，如航空公司）应确保人口贩运分子不滥用航空部门剥夺他人自由。鉴于航空业在打击人口贩运方面的重要作用，联合国人权事务高级专员办事处（OHCHR）和国际民用航空组织（ICAO）联合制定了《客舱机组关于人口贩运识别和响应培训指南》（Cir 352号通告）和《飞行机组和客舱机组关于报告人口贩运的指南》（Cir 357号通告）。这些指南主要侧重于机组人员在机上识别潜在人口贩运案件并将其报告给相关主管部门的职责。

1.1.3 然而，人口贩运问题并不限于通过航空运输潜在受害者。在航空运营人供应链中，包括产品和服务的制造和提供过程中，也可能发生强迫劳动及其他劳动剥削行为。例如航空运营人供应商可能包括机上餐饮服务、行李处理、机组制服生产、航空器建筑材料、或机上食品饮料的原料种植与生产。各国及其管辖范围内的航空运营人应采取明确措施，防止供应链中存在人口贩运行为，从而预防此类犯罪。

1.2 目的

1.2.1 国际民用航空组织与联合国人权事务高级专员办事处合作制定了本通告，旨在协助各国和航空运营人防止航空运营人供应链中的人口贩运，通过提供明确步骤，确保在供应链管理中做到尽责和透明。

1.2.2 通告强调，供应链尽责和自愿承诺公平劳动实践（包括负责任的招聘及航空业组织遵守现有法律）是防止人口贩运的重要措施。几乎各个行业 and 世界各地的供应链中都存在人口贩运问题。应对这一问题需要政府内部协调，并提升航空运营人对其责任的认识，从事此类活动可能带来的财务和声誉影响以及法律责任。为促进供应链管理并防止人口贩运，航空运营人应制定相关政策和程序，开展宣传活动和培训项目。国家和航空运营人的共同努力有助于建立开放的沟通渠道，定期进行分析并获取新产生的信息。

1.2.3 有效实施这些指南是一个循序渐进的过程，需在各国政府、航空运营人及其供应商之间开展合作。可能影响实施效果的因素包括国家监管能力的成熟度以及航空运营人的规模和业务复杂性。

1.3 范围

1.3.1 本通告所列内容和方法是管理航空运营人供应链问题以防止人口贩运的可接受手段之一，但并非唯一手段。航空运营人应就具体要求咨询其所属国家，并在适用情况下遵守国家法律和规章。

1.3.2 尽管本通告主要适用于航空运营人，但人口贩运涉及多个利益攸关方。本通告中提出的概念和流程只是航空领域打击人口贩运整体过程的一部分¹。目前，供应链尽责的期待正在扩展，现有及即将出台的强制性法规对供应链的定义范围广泛，甚至包括商品层面。因此，航空运营人等组织还应考虑其在航空器制造、机上食品供应，以及所有业务活动中所使用的各种设备和材料制造过程中与人口贩运风险的联系。包括机场运营人在内的航空业利益攸关方，应以此指南为基础，制定各自的政策与程序。

1.3.3 本通告内容经由协商达成共识的过程制定，期间征求了联合国人权事务高级专员办事处、各国专家、航空运营人、打击人口贩运非营利组织和供应链管理领域专家的意见。随后，文件经过广泛的同行评审，收集和考虑了航空业界专家的意见。国际民用航空组织与联合国人权事务高级专员办事处感谢ICAO打击供应链贩运问题特设工作组（AHWG-TSP）做出的贡献。

1.4 应对航空运营人供应链中人口贩运问题的重要性

1.4.1 根据国际人权法，各国义务保护个人免受其领土和/或管辖范围内第三方（包括商业企业）实施的人权侵害。各国应明确要求在其领土和/或管辖范围内的所有企业（包括航空运营人）在整个运营过程中尊重人权。企业应开展尽责，以识别、预防、减轻负面人权影响，且说明如何应对负面人权影响²。尽责应包括评估实际和潜在的人权影响，整合调查结论并就结论采取行动，跟踪响应措施并通报影响处理情况。尽责范围应涵盖企业活动及通过商业关系关联的其他活动。

1.4.2 各国应指导和支持航空运营人采取有效措施识别、预防、减轻和说明如何应对运营过程中或产品、服务及整个供应链中存在的人口贩运风险，包括强迫或强制劳动风险，这些措施是维持航空业正常运行所必需的。航空运营人日常运行依赖供应商提供多种产品和服务，但可能无意中与实施人口贩运或通过欺诈、不道德及其他剥削手段招募工人的供应商建立合作。

1 来源：《关于打击航空业中人口贩运的全面战略手册》（Doc 10171 号文件）。

2 当某项行为剥夺或减少个人享有人权的能力时，会产生“负面人权影响”。

1.4.3 航空运营人应直接采取行动并提供补救措施来进行供应链尽责，应覆盖供应链各层级，包括核查直接供应商与间接供应商（即航空运营人供应商的供应商）。航空公司最高层管理人员应明确支持相关举措。

1.4.4 为防止供应链中的人口贩运，航空运营人应采取措施评估和减少具体供应链人口贩运相关风险，提供补救措施，监管工作成效，提高员工认识并开展培训。

1.4.5 航空运营人供应链中的人口贩运风险取决于多个因素，包括行业类型、商品或服务种类、供应链复杂程度、地域分布及劳动力构成等。航空运营人应定期开展风险评估，识别需要进一步分析的供应链环节。虽然时不时各航空公司风险评估可能存在差异，但分析应始终聚焦供应链内部风险因素。第3章将提供风险因素示例。

1.4.6 选择和监测供应商的流程能够带来多重益处，包括保障劳工权利、促进包容性经济增长、增强供应链韧性、道德的商业做法及积极的企业声誉。最终该流程能够预防航空运营人供应链中的人口贩运和剥削行为。

1.5 关键术语和概念定义

1.5.1 人口贩运

“人口贩运”指为剥削目的而通过暴力威胁或使用暴力手段，或通过其他形式的胁迫，通过诱拐、欺诈、欺骗、滥用权力或滥用脆弱境况，或通过授受酬金或利益取得对另一人有控制权的某人的同意等手段招募、运送、转移、窝藏或接收人员。剥削应至少包括利用他人卖淫进行剥削或其他形式的性剥削、强迫劳动或服务、奴役或类似奴役的做法、劳役或切除器官。该定义源自《联合国打击跨国有组织犯罪公约关于预防禁止和惩治贩运人口特别是妇女和儿童行为的补充议定书》（《巴勒莫议定书》），但一些国家可能使用不同术语指代人口贩运行为，例如现代奴役、强迫劳动和类似奴役做法。无论各国家地区采用何种表述方式，本通告中“人口贩运”术语的使用涵盖《巴勒莫议定书》中所定义的行为。

1.5.2 供应链管理

供应链是指将产品或服务从初始供应商传递至最终客户所涉及的组织、人员、活动、信息及资源构成的系统。供应链管理包括满足客户需求的规划与管理采购和购买、生产转换及所有物流管理活动，包括与供应商、中间商、第三方服务提供商及客户的协调合作。

1.5.3 人权尽责（保护、尊重和补救）

根据《联合国工商企业与人权指导原则》，尽责是指合理审慎的组织为履行其保护义务、尊重人权及补救自身活动所造成负面人权影响的责任，或补救可能通过商业关系与其运营、产品或服务直接关联的负面人权影响，而需持续实施的管理流程。

1.5.4 公平招聘

公平招聘指在法律框架内，遵循国际劳工标准，尊重人权且无歧视地保护工人免遭虐待的招聘行为。

第 2 章

标准

2.1 国际标准

2.1.1 正如《联合国工商企业与人权指导原则》中所述，国家依据国际人权法有义务防止在其领土和/或管辖范围内包括工商企业在内的第三方发生实施侵犯人权行为。

2.1.2 国际框架包含多种人权公约、劳工权利公约和打击人口贩运公约。同时，国际框架还包括一些建议原则。这些公约和原则直接面向企业，尤其是《联合国工商企业与人权指导原则》中的保护、尊重和补救框架（参见2.3）。截至发布时，相关指南、公约及原则包括但不限于以下内容：

a) 人权公约：

- 1) [《公民权利和政治权利国际公约》](#)
- 2) [《儿童权利公约》](#)
- 3) [《禁奴公约》](#)

b) 劳工权利公约：

- 1) [国际劳工组织（ILO）《私营职业介绍机构公约》](#)
- 2) [国际劳工组织《禁止和立即行动消除最恶劣形式的童工劳动公约》](#)
- 3) [国际劳工组织《强迫劳动公约》](#)
- 4) [国际劳工组织《<强迫劳动公约>的2014年议定书》](#)
- 5) [《废除强迫劳动公约》](#)

c) 建议原则：

- 1) [《联合国建议采用的人权与贩运人口问题原则和准则》](#)
- 2) [《联合国工商企业与人权指导原则》](#)
- 3) [《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》](#)
- 4) [国际劳工组织《关于公平招聘的一般性原则和实施指南以及招聘费用和相关成本的定义》](#)

2.2 地区标准

2.2.1 多个地区性机构以国际人权公约为立法基础。地区性条约不仅加强了国际法在相应区域的适用，还根据特定地区的特点调整国际文书的使用。例如，《欧洲委员会打击人口贩运公约》与《欧洲人权公约》及欧洲人权法院制度紧密关联。

2.2.2 本节列出现有的地区标准，以防止侵犯和践踏人权行为，包括人口贩运。由于截至本指南发布时，部分区域尚未制定相关标准，因此本节未提及这些区域。

2.2.3 欧洲委员会、欧洲联盟、美洲国家组织、非洲联盟、东南亚国家联盟以及欧洲安全与合作组织民主制度和人权办公室等多个地区组织，均已表示支持工商企业与人权尽责框架，并基于《联合国工商企业与人权指导原则》采纳了企业社会责任战略。截至本指南发布时，区域性机制包括但不限于：

- a) [《非洲人权和民族权宪章》](#)
- b) [《欧洲联盟基本权利宪章》](#)
- c) [美洲人权系统](#)
- d) [东南亚国家联盟](#)
- e) [欧安组织民主制度和人权办公室](#)
- f) [《经合组织负责任商业行为尽责管理指南》](#)

2.3 保护、尊重和补救框架

2.3.1 各国和工商企业在实施“保护、尊重和补救框架”方面具有互补作用，二者通过制定规则和流程，根据《联合国工商企业与人权指导原则》共同推进落实。

2.3.2 “保护、尊重和补救框架”规定了国家（监管方）的义务和企业（航空运营人）的责任。国家有义务在商业运营背景下保护人权，需通过制定标准和规则，确保企业依规运营，旨在预防、调查、惩处侵犯人权行为，并为受害者提供补救途径。

表 2-1 保护、尊重和补救框架

框架方面	具体内容
保护	国家有责任保护人权，包括为企业（包括航空运营人）制定明确的政策设立规范。
尊重	企业有责任尊重人权，通过制定政策和程序来识别其运营对人权的负面影响并加以应对。同时，企业应持续尽责，以识别、预防和减轻对人权的不利影响。
补救	应为受到人权负面影响的人员提供补救措施。国家应采取一切必要措施，确保因工商企业活动导致的人权负面影响受害者能够获得有效补救。此类补救措施可包括司法和非司法机制。企业应建立或参与有效的申诉机制。

2.3.3 为落实“保护、尊重和补救框架”，可以采取以下措施：制定防止人口贩运及其他形式剥削的相关政策；制定专门针对航空业的行为准则；采用审计规程开展实质性评估。还可借鉴其他行业的成功实践，例如开发行业通用标签，做出包含评估、审计和报告等内容的自愿承诺。

第3章

航空运营人政策和程序

3.1 国家民用航空当局的作用

各国民航当局（CAAs）应要求航空运营人为其员工制定政策、程序、培训和指导，提高对供应链和价值链中人口贩运问题的认识。还应该制定适当的应对措施。各国民航当局应以本通告内容为基础，开展针对管理和采购团队、运营领域及其他航空从业人员的培训项目。作为国家机构，民航当局应遵守所有国家法律法规，包括打击人口贩运的相关刑事立法和透明度法规。

3.2 航空运营人政策

3.2.1 各航空运营人应制定一套专门的政策、程序和报告规程，以应对其供应链和价值链相关的义务和风险。相关政策应体现航空运营人在这一领域的关键作用，并确保传达其对本指南及其他相关道德标准的承诺，同时明确合规要求所需的具体行动指南，包括如何提出投诉和反映问题，以及航空运营人将采取的补救措施。这些政策应公开发布，并确保供应商及其下级供应链知悉。应要求供应商遵守此类政策，并确保在其自身供应链中贯彻实施。航空运营人应通过信息共享、分发到相关部门、定期沟通及培训等方式，在其组织内部及供应链中落实这些政策，并定期评估风险和缓释措施，相应更新相关政策。

3.2.2 供应链和价值链管理的具体政策，可能会与航空运营人更广泛的环境、社会和治理（ESG）政策重叠，包括行为准则（及供应商行为准则）、人权政策、保障政策及ESG政策。如已有相关政策，航空运营人应审查其内容，确保这些政策与其确保道德的供应链及价值链的义务相一致。

3.2.3 航空业可能被用于其他组织供应链和价值链相关的道德行为。作为人贩子使用的主要运输方式之一，航空从业人员可能会遇到受害者或犯罪分子。航空运营人的政策应包含适当的保障和缓释措施以应对这些风险，具体参考《客舱机组关于人口贩运识别和响应培训指南》（Cir 352号通告）和《飞行机组和客舱机组关于报告人口贩运的指南》（Cir 357号通告）中的建议措施，并将相关内容纳入培训计划（参见第4章）。

3.2.4 这些政策应强调透明度要求，确保航空运营人处理人口贩运问题的原则可公开获取，并对可能影响行业其他环节的风险采取适当处理措施。成功实施这些政策必然包含风险应对和缓解的实际案例，这将推动该领域透明度、合规性和标准的提升。

3.2.5 适当情况下，政策应认识到与执法机构等公共部门开展合作与协作的必要性。

3.2.6 供应商行为准则

航空运营人应制定供应商行为准则，明确其供应链中各供应商需遵守的标准。行为准则旨在确保供应商及其下级供应商在商业道德、人权保护、劳工标准、健康安全、环境保护及供应链韧性等方面秉持相同价值观。准则应包括打击人口贩运问题相关内容，并定期向供应商更新以确保其获取最新版本。航空运营人应在合同中要求供应商遵守行为准则，同时建立合规监督机制。航空运营人应公开发布供应商行为准则（例如发布在企业官网上）。

3.3 航空运营人程序

3.3.1 航空运营人应理解并规划其供应链的全部内容，包括行业类型和地理范围。这不限于一级供应链，应尽可能延伸至间接为航空运营人提供服务的实体的供应链和价值链。航空运营人应建立系统，确保定期更新这些信息。

3.3.2 航空运营人应确保供应商知晓其反人口贩运政策、原则以及监督和确保合规的流程。航空运营人应要求供应商遵守供应商行为准则，将此作为服务合同的前提条件。航空运营人不应仅依赖合同条款确保合规，任何合同承诺都应辅进一步的监测措施（例如审计），并定期更新。全面了解供应链能够让航空运营人进行全面的供应链风险评估，并确定资源配置的最佳方案以加强供应链监控，预防人口贩运。

3.3.3 供应链监控可采取多种形式。某些情况下，通过案头评估（由航空运营人或第三方机构执行）收集供应商信息并审查公开数据，航空运营人能够获得有关人口贩运风险因素的指示。如果由第三方进行评估，重要的是确保所依据的信息是最新的且第三方机构信誉良好。某些情况下，相较于案头评估和现场考察（提前通知或突击检查），更进一步的审计可能更为合适。

3.3.4 航空运营人应确保具备开展风险评估的充足资源，执行团队获得充分支持、自主权、信息和培训。评估应考虑相关风险因素，并明确记录风险评估依据。可采用热力图（即通过颜色来表示数据集中的数值，用于识别热点、风险区域或趋势），并在风险因素明显的领域进行针对性审计。确定风险需考虑的因素例如：

- a) 国家风险因素（例如：国家是否遵守国际标准？法治是否有效，是否有充分的补救措施和劳动执法手段？是否存在政治或安全不稳定？法律是否要求供应商就人口贩运问题采取行动并报告？）；

- b) 国际劳工组织（ILO）国家概况包括的童工和强迫劳动的指标；
- c) 涉及国家或地区社会政治形势的风险因素，包括工会作用和集体谈判工人代表以及员工代表权；
- d) 供应链的长度、稳定性、透明度和复杂性，包括外包安排提供的服务；
- e) 包含高风险产业的供应链，例如旅游、清洁、安保、制服、餐饮和机上产品，以及这些产业集中的地区；
- f) 其他公司、机构和主管部门提供的趋势、风险和热点信息，包括冲突、腐败和有组织犯罪指标；
- g) 工作条件风险因素，包括临时工、非正式工、季节工或代理机构劳工的指标以及缺乏透明度的招聘流程；
- h) 凸显健康和安全问题的劳动条件，包括超时工作和休息不足；
- i) 移民和其他弱势工人风险因素（例如大量移民工人、寻求庇护者或难民身份人员的存在，身份合法性不规范，以及由于社会或个人原因，限制工人更换雇主、在东道国境内流动或未经雇主许可离开东道国）；
- j) 重大招聘和债务风险因素，包括但不限于：
 - 1) 是否按时发放工人薪资？
 - 2) 工人薪资是否低于当地最低工资标准？
 - 3) 是否克扣工资偿还工人债务？
 - 4) 是否有明确证据表明雇主支付招聘费用？
 - 5) 是否存在欺骗性或其他虐待性或欺诈性招聘手段，包括收取招聘费及相关成本？
 - 6) 招聘过程或雇佣期间是否扣留工人身份证件和/或居留证件？
 - 7) 供应商是否隐瞒劳动力信息或缺乏透明度？

3.3.5 航空运营人制定明确计划是有助益的，在适当的情况下，出现问题时可进行补救。计划可包括对供应商的指导和建议，或根据具体情况制定更直接的改进计划。更严重的情况可能涉及暂停或终止与供应商的合作，或向执法部门报告。

3.4 申诉机制

3.4.1 申诉机制为员工和社区提供了反映问题、投诉和表达关切的渠道。健全、透明且注重性别平等的申诉机制是应对全球供应链中人口贩运、歧视和不平等问题的重要工具。如果发现人口贩运问题，应由特定团队（通常隶属于合规部门或由航空运营人指定的其他集中管理实体）进行调查，研究采取适当措施，并核实已采取行动以确保受害者获得必要的支持和信息。该团队应具备完全独立性，自主处理相关问题。任何调查及后续行动应充分考虑文化和地域因素、风险及敏感性，并参考政府和民间社会为人口贩运受害者提供的相关支持机制。

3.4.2 首先，负责团队评估指控或关切事项，以确保掌握充分信息，从而在发现剥削行为时能够掌握情况并予以补救。在此阶段，须收集支持指控的任何证据，优先采用独立第三方进行取证。如果评估结果表明存在违法行为或情况紧急，应立即通知相关主管部门。航空运营人应立即采取措施，根据员工个人情况纠正问题，包括与地方当局及当地专业组织协作提供援助。航空运营人应确定并记录调查结果的通报方式，同时注意保护受害者的需要。补救程序应符合包括国际劳工和人权等在内的适用法律法规，并向现场全体员工进行传达。

3.4.3 如果调查发现航空运营人供应链中存在人口贩运问题，应研究针对涉事供应商的最佳处理方式，同时考量问题的原因、严重性及航空运营人现有的补救政策。供应商应承诺纠正违规行为并防止再次发生。整改措施还应考虑什么是对受影响员工的最好结果。航空运营人应定期评估和审查所有识别、预防和处理人口贩运问题的流程和政策，包括补救流程。

3.4.4 航空运营人应保存记录供应商同意遵守的行为准则，以及供应商和其他利害关系方培训计划的内容。对于供应链中每一起涉及人口贩运的事件，航空运营人应记录所有补救措施和步骤。此外，航空运营人应考虑在业内分享相关信息（包括与其他航空运营人共享），以识别常见问题并监测趋势。

3.5 供应链韧性

一些国家实施的进口禁令、自然灾害、武装冲突或其他干扰因素可能会影响供应链韧性。在应对此类影响并寻找替代供应链时，航空运营人在选择过程中应始终关注人口贩运风险。即使在短期内选择继续使用同一供应商（以避免业务中断），航空运营人仍应全面评估依赖未采取充分措施防范人口贩运的供应商所存在的风险。同时，航空运营人应制定长期计划，解决供应链问题或寻找替代来源。

第 4 章

认识 and 培训

4.1 认识

4.1.1 大多数人往往只专注于自身职责范围内的工作，通常没有受到鼓励或训练去揭露本职工作以外的可疑行为，比如人口贩运相关迹象。因此，提高航空从业人员对人口贩运的认识十分重要。

4.1.2 当许多人没有意识到人口贩运行为时，或者没有积极采取行动举报可疑情况时，人口贩运会继续猖獗。通常是因为不知道举报渠道与方法，或自认为不具备举报资格。例如，机场清洁人员可能认为安保人员会注意和处理可疑人员，因而选择保留自己的疑虑；采购人员可能希望控制成本，从而不会去质疑供应商用工条件或雇佣方式；旅客通常想着尽快到达目的地，担心举报可能带来麻烦或延误行程。提高认识的重点在于帮助人们了解可能遇到人口贩运和人口贩运的情形和方式，同时帮助消除对可疑行为采取行动的顾虑。

4.1.3 在航空领域，各个群体都需要提高认识，例如机组成员、票务柜台工作人员、登机口工作人员、其他机场员工、采购人员、设施管理人员、民航局检查员、地面交通运营人、餐饮服务人员、燃油供应商、特许经营商和旅客等。此外，各组织机构（含航空运营人及机场运营人等）应开展常态化、持续性的宣传活动和公众教育计划，确保新员工掌握相关知识，并根据需要不断完善宣传内容、政策和流程以保持最佳成效。这些举措不仅涉及更广泛的与人口贩运相关的合规问题，还与航空运营人在供应链方面的具体行动相辅相成。

4.1.4 针对不同群体，提高认识的方式也有所不同。例如，机场旅客或机上旅客，应使其了解哪些人群易受贩运侵害，以及受害者和犯罪者的可能的行为模式。正如教育旅客识别并报告安保隐患一样，他们也应了解哪些情况可能存在人口贩运风险，以及举报渠道和方式。对于机场工作人员，例如航空运营人地勤，宣传教育需要更为深入，因为他们每天接触成千上万名旅客，更有可能遇到人口贩运。相比匆匆而过的旅客，这些员工需明确应对和报告可疑情况的岗位职责，因其职业要求他们比匆匆而过的旅客更加积极主动。对于在工作中接触供应商（如餐饮业、清洁服务等）的人员，这些供应商可能直接或间接涉及人口贩运，应聚焦增强他们对于有关劳动剥削的人口贩运的认识。这种剥削可能出现在各类工作环境中，包括那些在价值链层级或地理位置上看似遥远的用工环节。应当通过引人关注的方式，向员工阐明外包招聘等常见的商业做法如何加剧人口贩运风险，使其认识到这些风险与自身在价值链中所处位置的关联。此外，提高认识的重点还应放在使员工了解其具体职责，包括识别、发现可疑活动并采取适当行动。培养员工在发现可疑行为时，能够依法采取恰当行动的意识，消除应对可疑行为不属于自身职责范围的概念，这是提高认识和培训工作的关键目标。

4.2 培训

4.2.1 总则

在提高认识后，培训工作应着重帮助员工确定在面对怀疑或担忧时如何适当应对。这不仅仅是简单地报告可疑情况，还应包括根据其角色和岗位采取适当行动，例如调查潜在人口贩运关联的步骤、降低风险的方法、补救措施以及防止类似问题再次发生的措施。这些培训内容应根据员工的具体职责和在组织层级中的位置进行针对性设计。员工应接受持续定期的培训，学习如何更有效、可持续地应对复杂且难以改变的问题。

4.2.2 培训内容

4.2.2.1 培训内容应首先夯实基础，使员工了解人口贩运的形式及其在不同行业、地区、人口群体中的多种表现。培训应帮助员工理解人口贩运的构成，并掌握如何对疑似人口贩运采取适当措施。

4.2.2.2 培训还应逐步涵盖供应链问责制和打击人口贩运工作的具体最佳实践，针对员工类型及其在组织中可行使的权限进行调整。例如，对于航空运营人而言，机组成员的职责与负责招聘餐饮供应商和清洁服务的人员职责有所不同。在机场外为航空运营人采购其他服务和产品的员工，需接受与其采购所在国家及行业相关的培训。

4.2.2.3 培训计划应结合员工职业生命周期进行设计。新岗位员工的培训需求不同于长期任职人员，后者可能需要进修课程或技能提升培训，以增强其反贩运工作的效能与主动性。同样，课程内容需兼顾通用知识和岗位专项技能，并符合成人学习理论的原则。

4.2.2.4 管理人员的课程通常包括但不限于：

- a) 评估劳动贩运和性贩运风险的方法；
- b) 如何确定风险优先级；
- c) 如何制定本组织及供应商企业的变革管理方案；
- d) 如何收集与风险相关的数据和情报；
- e) 如何评估和改正组织中的反贩运工作；
- f) 如何公开报告与特定供应链相关的人口贩运风险；
- g) 如何与相关领域专家有效合作；
- h) 如何与同行合作，共同推动变革；和
- i) 在发现侵害行为后开展补救措施。

除了上述示例之外，应在培训初期鼓励员工表达个人培训需求。

4.2.2.5 培训形式应多样化，以满足不同的学习风格并覆盖更多人群。例如，全员培训可采用异步虚拟教学模式，便于员工灵活安排学习时间并降低成本。对于特定岗位的员工，能力建设研讨班则更为合适。例如，在对采购经理进行供应商合作培训时，最好采用由变革管理和领域专家指导的现场实训形式。

4.2.2.6 航空运营人在开发有效培训计划时应考虑以下因素及最佳实践，包括但不限于：

- a) 确保符合国际、国家及地方（如适用）对人口贩运的定义；
- b) 采用注重创伤知情和受害者中心的语言和视觉表达，维护潜在受害者的权利、尊严、自主权和自决权；
- c) 强调导致易受人口贩运侵害的下游风险因素，避免常见误解和夸大渲染，结合性剥削与劳动剥削场景提供基于行为特征的指示，帮助员工保持警觉；
- d) 提供岗位特定案例或示例，让学员在情境中运用所学知识、技能和应对态度；
- e) 考虑结合反歧视、敏感性和客户体验等培训课程，根据当地实际情况制定培训内容、建立合作关系，制定报告政策和程序（如附件9 —《简化手续》中所述），并针对援助岗位人员定制沟通方式。

4.2.3 供应商培训

航空运营人在确定如何识别、缓解和预防其运营及供应和价值链中的人口贩运时，应向供应商明确传达其要求。航空运营人应制定清晰、一致且严格的要求，激励供应商预防和应对人口贩运。

4.2.4 其他利害攸关方培训

4.2.4.1 各国民航当局（CAAs）通过多重渠道与航空运营人及业内其他组织保持互动，并对其在不同问题中的角色与责任认知具有影响力。包括监察员在内的民用航空局人员应接受认识提升和能力建设培训，以凭借其独特地位推动各方变革。

4.2.4.2 在机场等公共场所，面向流动旅客开展的宣传活动，也能强化每日接触这些信息的员工的相关意识。

4.2.4.3 航空业具有多元文化特征。因此，培训项目应提供多种语言和形式，便于实施。各组织还应主动寻求与其他行业机构、私营部门协会、民间团体、工会及幸存者主导组织的合作，借鉴和利用其培训与能力建设成果。全球各行业的利益攸关方都面临打击人口贩运的挑战，彼此可以相互学习。

4.3 持续提升认识和开展培训

建立动态培训计划对于及时跟进人口贩运手段演变和改变打击措施至关重要。复训有助于员工牢记如何以及为何从自身角度关注人口贩运问题。虚拟培训尤其有助于覆盖更多员工，让员工自主掌握进度，提升技能和知识。应鼓励员工深入探索并提升专业能力，积极在本单位或更广范围内承担反人口贩运工作的领导职位。

— 完 —

ISBN 978-92-9275-749-6

