

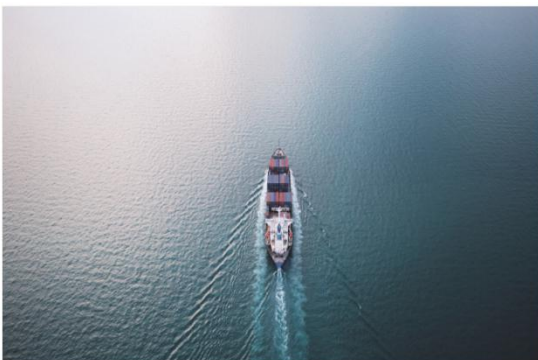


June 2026. Issue 335 in the series

TT Talk 第335期

1. 船舶遇险求助：港口应如何应对？
2. 全球供应链铜材失窃风险持续攀升
3. 危机场景下的客户沟通策略

1. 船舶遇险求助：港口应如何应对？



引言

港口的核心职能是保障贸易畅通。但在特殊情况下，港口需要承担截然不同的职责：为遇险船舶提供[避难救助](#)。无论是船舶起火、船体结构受损、货物失稳还是船舶动力失效，这类突发事件的处置流程往往错综复杂。事件处置压力大、社会关注度高，还极易引发政治层面的争议。对港口而言，是否接纳遇险船舶是

一项风险决策，且可能产生深远的后续影响。

妥善的应急处置，绝非简单的即刻接纳或拒绝。港口需要建立系统化评估机制，判断在何种场景下能够最大限度管控风险，并持续评估事件对港口运营、安全生产、生态环境及各方利益相关方造成的长期影响。

船舶避难救助并不是简单的是非选择题

业界普遍存在一种认知误区：认为受理船舶遇险求助，就等同于必须接纳该船舶靠港。目前已有相关国际准则^[1]明确了[沿海国家](#)的责任要求，部分国家也已出台强制性处置规程。但每起突发事件都需结合实际情况独立研判，综合权衡港口运营能力、安全保障条件与环境影响。

事实上，船舶避难处置需要多方主体协同参与，审慎平衡各类风险。单纯拒绝船舶进港，无法彻底消除[安全隐患](#)，只会将风险转嫁至外海海域。外海管控条件有限，极易导致事态升级、损失扩大。因此，核心问题并非是否接纳遇险船舶，而是何处能够最优管控风险。

这一决策逻辑，能够推动风险导向型决策，而非被动应激式处置。同时，也为各国、港口、船舶多方主体预留协商空间，可综合考量各类合规避难方案，在有效管控风险的前提下，避免沿海及港口环境遭受不必要的风险侵害。

避险场所并非仅限港口泊位

不可将[船舶避难](#)简单等同于靠泊作业。多数情况下，最安全的处置方案是安排船舶在锚地、遮蔽水域或指定外海管控区域避险。若直接让遇险船舶靠泊，可能会给港口基础设施、一线作业人员及周边居民区带来全新的安全风险。

实际上，“避难救助”是一套梯度化的处置方案。可安排遇险船舶在可控区域停泊，完成状态稳定、风险评估与专业应急处置，从而规避直接靠泊带来的次生风险。因此，合理的处置方式往往是将风险隔离在港口之外，而非引入港区内部。

当船舶存在持续不稳定状态、货物风险未知、陆上可控作业空间不足等情况时，这种差异化处置思路尤为重要。

实际面临状况：处置周期漫长

大众最常见的认知误区，是对处置时长的误判。获准避难的遇险船舶，通常不可能仅停靠数日就能完成处置。一旦进入港区范围，往往需要滞留数周甚至数月，货物卸载、事故调查、船舶维修等作业都会大幅拉长处置周期。

这会直接影响港口泊位周转、商业运营、港区通行与安保管理，同时牵动各方利益相关方的预期。因此，港口从处置初期就应明确，此类事件属于长期处置事件，而非短期状态维稳作业。

“港口从处置初期就应明确，此类事件属于长期处置事件，而非短期状态维稳作业”

将避难救助定义为长期处置场景，会彻底改变港口的预案规划基准。这也促使港口管理机构等决策层，提前规划港区全域持续运营方案，明确警戒区域、通行通道的常态化管控方式，并建立事态动态沟通机制，以适配事件的长期演变过程。

核心制约往往是场地空间，而非泊位数量

在处置遇险船舶的过程中，决策方常会发现：港口最核心的稀缺资源并非码头岸线长度，而是可控场地空间。受损货物、受污染货物、废弃物需要大面积专属处置区域，同时还需预留检疫隔离区、临时仓储区，用于货物检验及后续处置。

若缺乏充足的可控场地，船舶突发事件会快速演变为全域性港口运营危机。场地空间不足也会直接影响风险决策，包括货物能否安全卸载、分类隔离、动态监测、合规处置，以及港口能否保障常规作业与应急作业完全分区、互不干扰。

这意味着前期评估不能仅局限于船舶停泊位置，更要统筹规划后续衍生物资、配套作业的管控场地与处置方案。

货物往往是核心风险源

应急处置初期，各方注意力多集中于船舶本身，但真正决定整体风险等级的往往是船上[货物](#)。部分看似安全的货物，在受潮、受热、破损后会产生重大安全隐患，例如自热自燃、阴燃的化工物料、受污染的民用货物、超重或箱体结构受损的集装箱等。

在此情形下，货物的实时状态，直接决定了现场作业方式、设备配置要求，这更是一线作业人员安全的核心保障。对此，港口必须以货物风险为核心开展前期评估，提前制定预案，适配常态化运营场景下，受损、失稳、受污染货物的处置难点。

“真正决定整体风险等级的往往是船上货物……货物的实时状态，直接决定了现场作业方式、设备配置要求，这更是一线作业人员安全的核心保障”

同时，该模式能够支撑标准化的风险隔离与管控体系。在货物主导风险的场景中，货物处置方案而非船舶靠泊方案，才是决定能否安全提供避难救助的核心依据。

火灾风险彻底改变处置格局

船舶[火灾](#)是港口处置难度最高的突发事件之一，具备复杂性强、不可预测性高的特点。船舶内部作业环境特殊，会给陆上应急救援人员带来诸多未知风险。若船舶火灾处于持续燃烧状态（尤其是汽车运输船起火），高温、有毒气体扩散、火势蔓延等多重风险叠加，危险程度会大幅升级。

接纳起火船舶靠港，本质上是将外海风险转移至人口密集、基础设施集中的港区。因此港口对此类场景审慎处置实属情理之中，但同时也需积极联动各相关方协同处置。

港口必须提前与本地消防救援部门建立常态化联动机制，普及船舶专属风险知识，明确双方应急职责，提前梳理通行通道、供水保障、泡沫灭火物资、警戒管控、空气监测等实操限制条件并开展演练。完善的前期筹备，可有效避免船舶靠泊后才暴露的各类关键处置短板。

优秀处置方案的核心特征

成功的船舶避难处置，从来不是依靠运气，而是依托充分的前期筹备。处置能力优异的国家与港口，普遍具备清晰的决策体系、成熟的政企协同机制（联动监管部门、打捞机构、保险机构）、完备的内外海避难备选方案，并通过常态化演练与场景推演积累处置经验。

“成功的船舶避难处置，从来不是依靠运气，而是依托充分的前期筹备”

成熟的沿海应急处置，绝非临场仓促应对，而是标准化预案的落地执行。完善的预案能够帮助决策方平衡多方诉求、把控信息发布节奏、持续管控事态衍生风险。

完善的筹备工作，可保障决策分寸得当、尺度合理。港口无需被动选择接纳或拒绝，而是能够主动参与风险研判，制定降险措施、落实管控手段，保障长期应急处置工作规范有序的推进。

结语

船舶避难救助不属于港口常规运营业务，是一类罕见、复杂且备受关注的突发事件，考验决策判断力与统筹领导力。沿海及港口的应急处置，没有简单的是非答案。

处置成功的核心，是精准研判最优风险管控场景、落实全方位管控措施、统筹多方协同资源、保障长期处置的稳定性与持续性。归根结底，船舶避难处置的核心，不在于船舶希望停靠何处，而在于何处能够最大限度的管控风险。

[1] www.imo.org/en/ourwork/safety/pages/placesofrefuge.aspx

2. 全球供应链铜材失窃风险持续攀升



引言

过去十年，铜材盗窃已从随机性作案，演变为常态化的供应链重大风险。受铜材商品价值走高、[有组织犯罪](#)介入、运输与仓储管控存在漏洞等因素影响，该类风险持续发酵。TT Club 的长期理赔数据显示，铜材盗窃事件的发生频次与经济损失均呈现显著且加速上涨态势，这也意味着，铜材在多运输方式、多仓储节点下，均应被列为高风险货物。

该风险趋势不容忽视，因为铜材被盗造成的损失往往不止货物本身。盗窃事件极易引发运输延误、合同纠纷、企业声誉受损及大范围运营中断，尤其当铜材应用于关键基础设施与工业供应链时，衍生危害更为严重。因此，适用于普通货物的管控措施，已无法满足铜材运输、仓储的风控需求，在市场行情抬高犯罪获利空间的阶段，风控短板会被进一步放大。

铜材失窃案件持续激增的原因

TT Club 在 2016 至 2025 年的理赔数据清晰印证，铜材盗窃案件呈逐年攀升趋势。2016 年仅 2 起理赔案例，2025 年已增至 37 起，十年间涨幅超 18 倍。期间历年数据呈现阶段性峰值，与新兴风险高发区域、铜材市场价格波动高度契合，其中 2017 年理赔 10 起、2020 年理赔 17 起。2022 年至 2023 年增速最为迅猛，理赔案例从 21 起增至 29 起，2025 年案件数量再度大幅上涨。

这一变化规律充分体现了大宗商品价格对盗窃案件的驱动作用。初步统计数据表明，盗窃案件的发生频次、损失规模与国际铜价高度挂钩，2021 年、2022 年、2024 年、2025 年等铜价高位年份，均对应盗窃案件高发期。简言之，铜价上涨会大幅提升犯罪分子的作案动机，使其精准瞄准供应链中管控最薄弱的环节实施盗窃。

值得重点关注的是，TT Club 在 2025 年的数据显示，铜材已成为全球被盗频次最高的货物品类。这意味着行业需彻底摒弃将铜材视作普通大宗商品的固有认知，将其纳入高风险管控范畴，在尽调审核、路线管控、全程监控等环节落实更高标准的风控要求。

“TT Club 在 2025 年的数据显示，铜材已成为全球被盗频次最高的货物品类”

供应链各环节风险分布

铜材盗窃风险虽集中发生于运输环节，但风险覆盖范围早已突破单一运输链路。铜材广泛应用于建筑、能源管网及各类基础设施领域，数据显示，盗窃行为不仅发生在货物运输、仓储阶段，堆场、码头、仓库及生产厂区均已成为高发场景。风险范围的扩大，导致已安装的铜缆、铜制构件被盗后，极易引发关键设施停运、资产损毁等重大事故，影响范围远超普通货物失窃。

对于物流经营人、码头及货主企业而言，全域化的风险分布意味着风控工作不能仅聚焦于在途货物防护。需针对铜材这一战略敏感物资，覆盖全流程交接节点，包括封闭作业园区、临时仓储场地等所有场景。企业需将风控范围从货物安保，延伸至场地防护、动态监测、风险预警等维度，同步防范直接货物损失与后续运营中断风险。

不法分子的主要作案方式

随着案件频次攀升，铜材盗窃的损失规模也急剧扩大。数据显示，2025 年铜材盗窃案件的理赔金额，较 2016 年增长 25 倍。铜价上涨是损失扩大的核心因素之一，同时，单次盗窃货物体量增大、多车协同团伙作案、欺诈伪装等新型作案手段，大幅降低了案件被提前察觉的概率，进一步加剧了损失程度。

目前铜材盗窃手段持续迭代升级。传统公路劫持作案在部分地区仍较为猖獗，[依托欺诈手段](#)实施的盗窃占比也持续上升，已成为货物损失的主要诱因。截至 2025 年，铜材劫持案件高度集中于[墨西哥](#)地区，美国则频发[虚假承运](#)欺诈类案件。

实际盗窃与欺诈盗货的叠加态势，凸显了核心风控痛点：铜材盗窃不再单纯是物理安保问题，更涉及身份核验、流程管控、资质认证等多重风险。尤其在分包链条复杂、多方沟通碎片化的物流体系中，该类风险隐患尤为突出。

风险防控优化措施

铜材风险的有效防控，需搭建多层级、体系化的管控机制，同步覆盖物理安防与欺诈防控两大核心场景。防控措施可分为四大维度：[尽职调查](#)、[欺诈](#)防控、运营规范、全程监控，核心要求是全流程标准统一，重点强化货物交接关键节点的风控力度。

第一，强化分包商资质审核，筑牢风控基础。建议升级[尽调](#)标准，全面核查合作方的合法资质、实体办公地址、运营许可、工商注册信息及法人身份信息。对于新注册企业、近期变更股权收购的企业需重点审慎核查，该类主体常被有组织犯罪团伙利用，作为违法作案的掩护壳公司。

第二，针对传统欺诈及[网络](#)诈骗风险，需落实专项防控举措。启用[邮件](#)核验系统，杜绝使用免费域名的企业邮箱；针对货物提货、转运指令，需强制要求语音核验或多渠道交叉认证。以上运营的核心目标是，杜绝仅凭单一线上指令放货、转货的操作，有效防范指令伪造、账号被盗引发的货物流失风险。

第三，优化运输规划与路线管控，适配铜材高风险属性。优先使用具备安全驻车条件的合规停靠点，货物运输初期关键路段实行全程不停靠规则，避开犯罪高发运输路段及交付区域。制定提前到港作业规范，杜绝运输车辆在无安保保护的厂区外长时间滞留等候。

“优先使用具备安全驻车条件的合规停靠点，货物运输初期关键路段实行全程不停靠规则，避开犯罪高发运输路段及交付区域”

第四，匹配高风险配置等级的安防设备与技术手段。铜材货物需采用封闭式硬质挂车运输，在车体及货物内部部署多台隐蔽式 GPS 定位装置。定位设备需设置非固定频次回传位置数据，以避免被探测排查，同时配备内部专职监控团队或第三方监控中心，实现 24 小时不间断动态监测。

“匹配高风险配置等级的安防设备与技术手段”

最后，严控货物交接关键节点，提升风控效能。提前核验司机身份，向收货场地同步司机照片、证件信息，建立陌生人员异常交接的升级处置流程。在风险高发区域、案件集中爆发时段，可配备随行安保车辆护航，同时匹配针对金属货物的专项保险方案，精准覆盖铜材运输的高风险特性。

常见风控误区与规避要点

诸多常规风控漏洞，会直接消解现有防控体系的有效性。过度依赖单一线上指令、未落实多渠道核验，极易引发欺诈盗货风险；[分包商](#)准入标准的不统一，会拉低整条供应链的风控底线，被伪装的承运人伺机突破；运输规划若不合理，将导致货物在运输初期、或无安保场地长时间滞留时，其被盗概率会大幅提升。

码头、仓库等物流节点切勿因铜材货物运输普遍，就将其等同于普通大宗商品。数据明确显示，铜材是犯罪分子的重点靶向目标，需适配专属高风险管控标准，全程落实严格身份核验、标准化交接流程、常态化动态监测，即便在运营高峰期、作业压力较大的情况下，也不得降低风控标准。

“码头、仓库等物流节点切勿因铜材货物运输普遍，就将其等同于普通大宗商品……铜材是犯罪分子的重点靶向目标，需适配专属高风险管控标准”

结语

TT Club 2016 至 2025 年理赔数据释放出清晰的风险信号：铜材盗窃案件愈发频繁、损失愈发惨重、作案手段愈发专业复杂。该风险趋势既受市场价格波动驱动，也源于供应链核验、分包管理、货物交接等环节的流程漏洞。

企业通过搭建标准化、多层级的防控体系，完善尽职调查机制、强化多方认证核验、规范运输全流程管控、依托技术实现动态监测，可有效降低铜材供应链风险。在运输、仓储、作业全场景落实统一风控标准，能够在市场行情刺激犯罪动机、风险加剧的阶段，全面提升供应链抗风险能力与应急处置韧性。

3. 危机场景下的客户沟通策略



引言

在各类供应链中断事件中，物流运输企业承担着至关重要的核心职能。无论是应对自然灾害、地缘政治动荡还是[突发公共卫生事件](#)，物流行业始终保障着刚需物资的持续流通与全球供应链的正常运转。在此类突发场景中，企业的运营韧性至关重要，而清晰、高效的客户沟通能力，与运营能力同等重要。

危机[沟通](#)并非辅助性工作，而是企业运营效能的核心组成部分。客户需要及时、准确、透明的信息，以此制定决策、调整预期、管控自身经营风险。在局势不确定的特殊时期，有效的沟通能够稳定局面，筑牢客户信任，维系长期合作关系。

危机沟通的核心价值

危机发生时，信息空白会快速引发客户焦虑。企业客户往往面临自身的运营压力，高度依赖[物流服务商](#)获取货物状态、运输方案、潜在延误风险等关键信息。一旦沟通缺失、信息口径混乱，客户感知的风险等级会大幅攀升。

高效的危机沟通具备多重核心作用：向客户传递运营可控、风险可控的信号，主动展现企业的风险处置能力，巩固自身是可靠合作伙伴的定位。在危机场景下，客户对企业的评判标准不再局限于基础服务交付，更看重企业在高压环境下的应急表现与责任担当。

同时，沟通直接决定客户信任度。企业持续输出统一、真实的信息，坦诚披露未知风险，能够持续维系客户信心。反之，刻意沉默或过度乐观的不实表述，会快速损耗企业公信力，破坏合作信任基础。

实际运营中的沟通风险来源

危机场景普遍具备局势瞬息万变、信息不完整、运营受限等特征，在此背景下，企业极易产生各类沟通风险，主要集中在四大方面。

第一，沟通滞后。信息更新不及时会导致客户无法掌握货物状态与服务存续情况，即便是短暂的信息空白，也会让客户误以为企业失去了局势管控能力，加剧焦虑与不信任。

第二，分散化沟通导致口径不一。企业缺乏统一的沟通机制时，各部门、各一线人员向客户传递的信息相互矛盾，加剧客户困惑，严重损害品牌信任度。

第三，信息输出把控失当，引发次生风险。表述过于专业晦涩、过度安抚兜底、随意作出责任认定等不当话术，会产生非预期后果，造成品牌声誉受损，甚至引发法律纠纷。

第四，沟通体系不完善，无法维系持续对接。危机期间，客户对线上数字化沟通渠道的依赖度大幅提升，若企业无法提供稳定、可随时查阅的实时信息更新服务，将难以达到客户预期，丧失服务主动权。

物流企业的合规沟通应对举措

针对上述风险，物流企业需建立标准化、规范化的危机沟通体系，有序处置各类突发场景。

企业需坚守早沟通、讲清楚、口径统一的核心原则。即便暂未掌握完整信息，也应第一时间同步最新情况，明确已知信息、待确认事项及当前处置举措。通过定期常态化更新，让客户形成稳定预期，有效管理客户心理。

沟通工作需秉持共情思维。遭遇运输中断的客户本身面临巨大经营压力，企业主动共情客户困境、正视客户诉求，能够打破单纯的服务供需关系，构建深度合作的伙伴关系。

“沟通工作需秉持共情思维”

搭建集中统一的危机沟通职能部门尤为关键。组建专项应急沟通团队，吸纳高层管理人员、运营专家、公关专员、安全负责人，必要时纳入财务风控人员，统筹所有对外信息输出，保障全渠道口径高度一致，彻底杜绝矛盾信息外流。

坚持运营信息透明化原则。客户最核心的诉求集中在货物安全、预计交付时效、备选运输方案三大维度。企业需如实同步真实情况，尤其是预估到货时间，杜绝过度承诺，避免因无法兑现承诺导致客户信心崩塌。

同时需保障数字化沟通渠道稳定、畅通可用。依托货物追踪系统、客户数据后台、智能预警推送功能，搭建高效信息流转通道。在危机场景中，数字化渠道往往是企业与客户对接的核心载体，直接决定沟通效率。

保持全天候高效响应能力。客服团队需实时同步最新事态信息，具备清晰、共情的标准化应答能力。咨询量激增时，及时扩容服务团队、调配支撑人力，确保客户在整个危机周期内能够持续获取信息、得到专属服务支撑。

此外，沟通范围不应局限于客户，需同步覆盖内部员工、供应链合作伙伴及相关监管部门。员工信息同步到位，才能对外专业、自信地开展沟通工作；联动全产业链利益相关方，能够进一步夯实企业在供应链体系中的核心价值与话语权。

常见沟通误区与规避要点

即便秉持积极沟通的初衷，各类常见误区仍会大幅削弱危机沟通效果。最突出的问题是沟通过度营销化。危机期间，客户需要的是务实、精准的现场处置信息，而非营销宣传内容。脱离危机场景、以自我宣传为导向的话术，会严重损耗企业公信力。

“危机期间，客户需要的是务实、精准的现场处置信息，而非营销宣传内容。脱离危机场景、以自我宣传为导向的话术，会严重损耗企业公信力”

其次，杜绝表述晦涩、专业术语堆砌。对外沟通内容需简洁通俗、清晰易懂，规避冗余复杂的专业词汇。高压危机场景下，客户需快速获取关键信息、制定紧急决策，信息清晰度直接决定沟通价值。

沟通口径混乱是另一大核心风险。零散、前后矛盾的信息更新会误导客户、瓦解信任。必须依托集中统筹的标准化沟通机制，保障全程信息连贯、口径统一。

此外，沟通环节须审慎研判法律与责任。危机期间的对外言论，可能对后续索赔、纠纷处置形成影响。因此，必须严格审核沟通内容，在确保信息真实准确的前提下，避免出现非主观的责任自认及信息泄露。同时，沟通需严守法律与责任边界。危机期间的所有对外表述，均可能影响后续理赔、商务纠纷与责任认定。因此，所有对外信息需严格审核把控，在保证真实准确的前提下，避免无意承担责任、泄露关键信息，规避法律风险。

“……需严守法律与责任边界。危机期间的所有对外表述，均可能影响后续理赔、商务纠纷与责任认定”

最后，杜绝消极应对、失联失责。在客户急需获取最新动态的关键节点，企业若无法保持响应、及时对接，会在激烈的行业竞争中形成负面口碑，严重损害品牌形象。

结语

物流运输企业是危机场景下保障供应链稳定的核心主体，高效的客户沟通能力，是企业运营效能与客户信心的重要支撑。

优质的危机沟通，核心在于共情、清晰、统一、透明。依托规范的流程、统一的话术、精准把握客户核心诉求，企业不仅能够高效处置当下的供应链中断问题，更能夯实长期客户关系、沉淀优质品牌口碑。

“优质的危机沟通，核心在于共情、清晰、统一、透明”

在充满不确定性的特殊时期，沟通是企业专业能力与可靠性的直观体现。能够持续输出清晰、真实、及时信息的物流企业，既能牢牢守住客户信任、筑牢供应链韧性，也能充分彰显自身在全球物流体系中的核心价值。

结束语

我们真诚地希望上述内容对您的风险管理有所帮助。如果您想了解更多信息，或有任何意见，请给我们发电子邮件。我们期待着您的回音。

Michael S. Yarwood

风险管理总监

TT Club

TT Talk 是 TT Club 不定期出版的免费电子通讯文件，原稿由 TT Club 伦敦发放，其地址是英国伦敦芬彻奇街 90 号，邮编 EC3M 4ST。（90 Fenchurch Street, London, EC3M 4ST, United Kingdom）

您也可以登陆我们的网址阅读本通讯和过去所有的通讯文件，网址是：

[TT Talk June 2026: Places of refuge, crisis communications, and a spotlight on copper theft risk](#)

我们在此声明，TT Talk 中的全部内容仅供参考，不能代替专业的法律意见。我们已采取谨慎措施，尽量确保此份电子通讯的材料内容的精确性与完整性。但是，编者、文章材料的撰写者及其他相关工作人员，以及 TT Club 协会本身，对于任何依赖 TT Talk 信息内容所造成的灭失与损害将不承担法律责任。