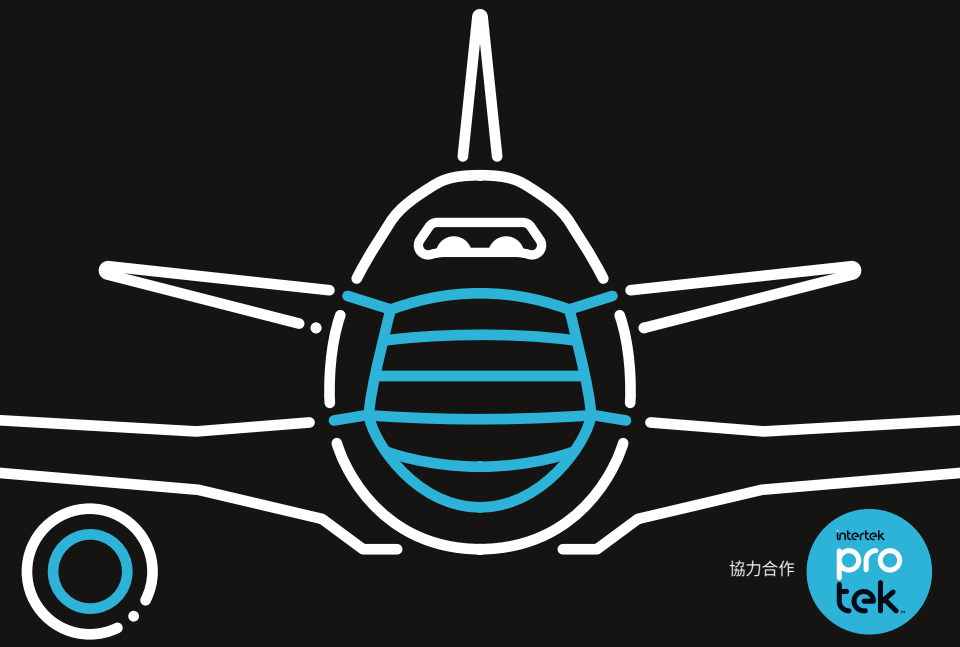
揭開旅行的真相與謊言



協力合作 intertek protek

馬汀・林斯壯
MARTIN LINDSTROM
紐約時報暢銷書作者

揭開旅行的真相與謊言

馬汀・林斯壯

Lindstrom COMPANY

林斯壯公司 2020 年首次出版

馬汀·林斯壯 版權所有© 2020

版權所有。未經出版者書面許可，不得以任何形式或方式（包括電子、機械、影印、記錄、掃描或其他方式）複製、儲存或傳播本出版物的任何部分。未經允許，複製本書、把本書發佈張貼到網站或以任何其他方式散播此書均屬違法行為。

馬汀·林斯壯對本出版物中提及的外部網站或第三方網站連結 (URL) 的存續性或準確性概不承擔任何責任，也不保證該等網站上的任何內容目前或將來始終準確或適當。

企業用於區分其產品的標識通常稱為「商標」。本書以及本書封面上所使用的所有品牌名稱及產品名稱均為其各自所有者的商品名稱、服務標誌、商標及註冊商標。出版商及本書均與本書中提及的任何產品或供應商沒有關聯。本書中提及的公司均沒有為本書背書。

更多資訊，請至網站查詢：

www.LindstromCompany.com

協力合作：

www.intertek.com/Protek

初版

修訂時間：2020 年 7 月 31 日

電子書由 milestonecreative.co.uk 設計

目錄

		頁碼
序言		IV
1	世界變了，你也會！	1
2	那天發現自己對清潔一無所知（航空公司也是）	8
3	第 14E 號座位	14
4	發現微小、看不見（和已被污染）的紀念品	19
5	不苟言笑的警察有不可告人的小秘密	26
6	別碰遙控器！	37
7	改變很簡單（在你起而行之前）	43
8	唱首「生日快樂歌」（若想在旅程中保持安全，還有其他招式可用）	50
9	新的篇章	58
關於本書作者		65

序言

2020 年 3 月 9 日之前，旅行是我的生活。

在瑞士以早餐展開我的一天，數小時後在德國法蘭克福進行專題演講，在丹麥哥本哈根召開午間董事會議，傍晚時分在西班牙馬德里趕上會議總結，並於當天晚上在義大利米蘭與客戶一同享用番茄肉醬義大利麵。這樣的行程安排對我來說，並不稀奇。

我半開玩笑地跟同事說，這麼頻繁飛行，我的胃儼然成為一人機上餐飲公司。許多商務旅客都過著像我這般瘋狂、不受拘束的生活。我的一位朋友，Intertek 集團執行長安德烈・拉克魯瓦就是其中一例。我們不只一次發現彼此相鄰地坐在同一班飛機上，前往同一個目的地。

當時喬治・克隆尼的電影《型男飛行日誌》正好上映，有天機長在機艙走道上巡視，他在我座位旁停了下來，特地歡迎我再次搭乘，「因為您是新加坡航空非常重要的客戶。」那天真的令我深有感觸。我必須承認，被人認出讓我覺得自己與眾不同。

然而，這一切都戛然而止。不僅對我，對我們所有人都是如此。

再也沒有飛機、沒有機場安檢、沒有護照查驗、沒有免稅商品、沒有機場貴賓室供餐飲、沒有一早在三班不同航班吃三頓早餐、沒有時差、沒有坐在後排小孩的尖叫聲、沒有飯店、沒有時區計算，也沒有錯失的飯店叫醒電話。取而代之的是沒完沒了的 Zoom、Microsoft Teams，以及 GoToMeetings 的視訊會議。馬不停蹄的旅行被寂靜取代，電腦視窗成為我看世界的螢幕，滑鼠成為我與世界溝通的操縱桿。

儘管（或者因為）我皮夾裡那些金卡多少變得無用武之地，但奇怪的是，我成為那些同樣想著恢復飛行常客「同道中人」前來諮詢的專家。他們開始詢問我對於在這個新世界中旅行的看法。我不確定是否因為我經常接觸航空公司、機場、飯店和租車公司——或者他們感到我可能和他們一樣迷失在電腦螢幕背後，在一片寂靜的背景下，表現出嚴重的「登機廣播戒斷」症狀。

我不禁開始思索：如今旅行的真實面為何？我很快便發現幾乎不太可能查出真相。

只要在網路上搜尋「飛行中的新冠安全」，你會得到和機上乘客一樣多不同的答案（或者說曾經一樣多，至少在幾個月之前是如此）。當然，辦理飯店入住、機場轉機、駕駛租來的汽車，以及外出用餐的安全問題同樣重要。如果你曾試圖尋找在冠狀病毒肆虐的世界找出旅行的真相，我確定你仍然在找答案。

我在 2020 年 5 月應邀出席一場名為*「在後新冠病毒的世界為企業成功定位」*的全球商務網路研討會，並邀請安德烈和我一起參加。我問他 Intertek 如何應對這場危機，他告訴我有二大優先事項：第一是確保落實正確的作業流程，以保護員工的健康和安全；第二是確保能夠為客戶提供所需的協助，幫助客戶恢復正常營運。事實上，他們才剛發表一個全新的解決方案，名為「Intertek Protek」安心保障計劃，是專為健康、安全與福祉打造的服務。

這時我突然想到：有何不可呢？在這些瘋狂的事件中，為何不為志同道合的旅客寫一本電子書，內容結合我對人類行為廣泛的科學研究和我旅行同伴安德烈麾下的全球品質保證團隊的深入見解。



由於健康和安全是其客戶的員工和顧客最關心的議題，Intertek 團隊時時刻刻、全年無休的為全球數以千計的飯店客房、餐廳和航空公司提供稽核、訂定基準指標與認證服務，以 Protek 解決方案為旅遊產業排除新冠疫情期間所面臨的風險。

寫作過程可以說相當愉快。在進行相關研究和寫完這本書之後，我知道我再也不會用和過去相同的方式觸摸遙控器、在機場酒吧津津有味地嚼著手裡抓的一把花生，或是使用飛機廁所。託 Intertek Protek 的福，我了解到我們可以在新的現實——安全地——再次啓程。

祝飛行愉快。

馬汀・林斯壯

世界變了，你也會！

你我每小時觸摸我們的鼻子、耳朵和眼睛 16 到 23 次。相當於平均每天超過 250 次！

若你被隔離在一間消毒過、完全無菌的房間，有過濾過的空氣和水，嚴謹控制的食物，並對訪客進行徹底的篩檢，那麼觸碰鼻子、耳朵和眼睛並沒什麼大不了——但誰會想要住在哪兒？

細菌與病毒在我們生活周遭無所不在。事實上，人體內的「微生物群」估計含有 39 兆微生物細胞，包括細菌，比構成人體的 30 兆人體細胞還多。

前幾天我看到一則浮誇的電視廣告，介紹最新、最棒、超級超級強的吸塵器，能夠吸起所有的病原體（還有樂高積木），立即把我的地毯變成完全淨空的機場跑道，「可以去除 99.99% 的致命病菌」。當然，留下來的 0.01% 大約有十億個細菌。但這不是重點。

要是消滅環境中的微生物並不重要呢?甚至反而有害呢?

沒有細菌,我們將無法生存。不管好萊塢、社群媒體,甚至那些「去除 99.99% 細菌」的廣告告訴我們什麼,微生物其實負責打造我們的免疫系統,幫助我們預防疾病及消化食物,甚至影響我們的行為。它們是人類能夠生存至今一個很重要的原因。

然而不可否認,微生物也很危險,從古代瘟疫到著名的 1918 年流感,再到現今的新冠肺炎。如果你住在美國紐約市,且為確保安全再也不搭飛機,你在疫情最嚴峻時死於新冠病毒的風險,約是 2010 年駐阿富汗美軍士兵死亡風險的兩倍。如果你在疫情流行期間住在美國密西根州,你死於新冠病毒的風險相當於每天騎摩托車行駛 70 公里。若在新冠疫情爆發期間住在美國馬里蘭州,你所面臨的風險大致相當於在那期間每天進行一次跳傘。

或者,換句話說:感染新冠病毒的死亡風險,機率約和死於攀登 26,000 英呎高的喜馬拉雅山相同。

以上數據是根據美國的人口總數計算,並假設平均年齡為38歲。老年人的死亡率可能增為 10 倍——略低於二戰期間英國皇家空軍在德國上空執行四次轟炸任務的死亡率。

日本人注重清潔衛生的程度可能是全球之最,他們似乎將保持清潔的理念精髓融入日常生活和每口呼吸之中。有一次我去日本泡溫泉(日語稱為 onsen),穿著和服的旅社老板娘細心地指示我換上室內專用的鞋子。但事情還沒結束。那雙鞋僅穿到我房間的門前,之後要換上另外一雙鞋。第三雙鞋擺在浴室的門口,第四雙鞋整齊地放在廁所門口。



若你從小就習慣於每進一間房間就換一雙鞋，我相信這對你來說就像在公園散步一樣簡單。但對於像我這樣喝多了清酒的外國人而言，在往廁所的途中錯失了幾次例行換鞋，便破壞了整個泡湯儀式。我記得當旅社老板娘抓到我穿錯鞋時，臉上那副驚恐的表情。

對於從小就在以健康和安全為基本原則下成長的日本人來說，這樣的生活方式和你我每晚在睡前刷牙一樣自然。這些日常習慣深植於日本社會之中，以至於他們感冒時會戴上防護口罩，就像西方人咳嗽時以手遮擋一樣司空見慣。我還需要指出這兩種方法哪一種更能有效地阻止病毒擴散嗎？截至 2020 年 5 月 19 日止，英國新冠肺炎死亡病例為 35,341 人，相較於日本只有 768 人（儘管日本的人口總數是英國的兩倍）。

確保 1.26 億人口在日常生活中注重衛生，並非一朝一夕所

能達成，它可追溯到日本帝制時期及壽司的發明。日本人注意到將海撈漁獲供給到內陸人口的困境，因為運送路途遙遠，氣候又溫暖，可能會導致食物中毒，因此於八世紀時引進 Narezushi（馴鮓，又叫熟壽司）。Narezushi 是最原始、最早期的壽司形式，和你現在吃的加州壽司捲、握壽司有天壤之別。原本是為了食物保存，但也帶來額外的好處：人口平均壽命最長，全世界最高齡化國家，以及新冠肺炎死亡率較英國低近 44 倍。

除非你是日本人——學會了以鞠躬代替握手，願意嘗試換鞋招式，在公共場所帶上口罩不會感到彆扭——否則你和衛生之間的關係可能還差了些。我們日常生活中並不太注重衛生。根據 2020 年的一份研究，40% 的美國人如廁後不是每一次都會洗手，33% 甚至連肥皂都不用。我認為這些數據令人擔憂，因為 80% 的傳染病可透過接觸感染。

和日本人不同，我們見面時會握手。我們在加油站會觸碰加油槍，即使 71% 的油槍手把佈滿病原體。我們購物時緊握購物推車握把，忽視有其他成千上萬的顧客都曾接觸過同一握把的事實。我曾經訪問過一位女士提到：「有個家庭帶著一個生病的二歲孩子，我看到他們是如何與購物推車『親密接觸』。而那輛推車正好輪到我拿。」

觸控螢幕的發明並沒有帶來什麼好處。我們使用 ATM 的觸控螢幕提錢，搭飛機時辦理登機，辦理入出境手續，在麥當勞或漢堡王點餐、購買火車票、在購物中心服務台取得資訊。我們輕敲、碰觸的那些螢幕，已被之前成千上萬名顧客留下看不見的指紋和活躍的病菌。

沒有接觸，我們的社會簡直無法運作，直到現在。

這時，我們所有人都已痛苦地認識了新冠病毒。你是不是已經看膩了相關報導？也厭倦聽到它，厭倦了自己的生活被它搞得天翻地覆。我懂，我就是這樣。這是事實，即使我們知道疫情是當前世界上最重要的事。

如果你是商務人士，我敢打賭，過去這幾個月你所參加的每一場電話會議，都是以這個話題開場，取代了以往少不了關於天氣或唐納•川普的閒聊。

我們現在到了不再談論死亡病例數的階段，而是討論這場看似永無止境的封鎖所帶來的痛苦，以及新的核心問題：我們的未來該何去何從？未來會是什麼樣子？

以下是我的觀點。雖然新冠病毒可能不會完全消失，但疫情終究會減緩。但別被騙了，除非我們徹底改變我們的行為，否則我們的社會仍然會受到這個或其他病毒的侵襲，使我們所做的一切陷入癱瘓，影響我們所愛的人的生活。老實說，過去數十年來，我們一直坐在定時炸彈上。流行病學家告訴我們，大規模流行疾病不僅是可能會發生，而是肯定會發生。儘管如此，我們還是把大規模流行疾病議題放在待辦清單的最後，而把更為急迫、更為聳動、坦白說更有利可圖的議題排在清單的前面。

我們不是沒收到足夠的警告。就拿近期爆發的2009H1N1病毒（又稱為豬流感）來說，當時在全球感染了約 20 億人口——*單位是十億*——在第一年估計造成 203,000 人死亡。

事實上，我們創造了一個無可避免易受感染的世界。這世上所

有事情都互相交織,互相連結。光在美國,每年花費超過 1.1 兆美元在旅遊上;美國人每年搭了 23 億架次班機。

事實上到目前為止,我們的社會還不具備對抗致命病毒的能力。

想想看:在 1918 年爆發的西班牙流感是歷史上規模最大的流行性疾病(諷刺的是疫情並非起源於西班牙,最有可能源自美國紐約或堪薩斯州),感染約 5 億人,幾乎佔當時全球人口的三分之一,並造成 5 千萬至 1 億人死亡。即使當時旅行人口只佔現今旅行人數的一,仍造成流感大爆發。記住,那時還是鐵達尼號的時代。在陸地,真正能用來旅行的方式只有步行、馬匹和蒸汽引擎。這個情況在十年後才真正的改變,這得感謝亨利•福特及其革命性的大量生產技術。

毫不意外,世界自那時起就徹底地改變,提供我們大量減少勞力的設備、通訊技術及電腦工具——然而也造成不可預見的後果。以美國為例,如今在本土種植的食物,從農場到餐桌需要經過 1,500 到 2,500 英里的運輸距離,比 20 年前增加了百分之二十五。除此之外,美國食品供應中,有百分之二十仰賴進口。全球 1 千 7 百萬間飯店客房每年接待 435 億人次入住,1 千 5 百萬間餐廳每年有數十億次顧客造訪,我們已為大規模流行疾病打下了完美的基礎。病菌就在我們手指、嘴巴和鼻子前好整以暇地等著。

當然,我們可以閉門不出,期待疫苗出現,讓我們可以重新接觸全新、安全的世界。儘管全球有數千名研究人員不畏艱辛的努力,然而,科學界對於冠狀病毒的了解仍處於初步階段。到目前為止,在超過 125 個新冠肺炎臨床前試驗中,只出現一支

用途有限的疫苗。因此現實情況是，新冠疫苗可能還需要很長一段時間才能問市。原因很簡單，正如史丹佛大學健康傳播計劃主任西瑪•亞斯明博士指出：「我們之前研發最快速的疫苗是為了防治腮腺炎，花了四年的時間。一般來說，研發一支疫苗需要 10 到 15 年的時間。因此，12 到 18 個月的研發時間將是破紀錄的速度。」

第二個實情是，這次很可能只是下一個病毒出現的試行體驗。

這是否意味著，未來的日子我們都別想去旅行了嗎？無法造訪附近的餐廳，到世界另一端旅遊，或到其他城市或國家參加商務會議？更別提與你愛的人共渡一個浪漫的夜晚？

絕非如此。如果你經常出差或只是休閒旅客，如果你不時想去餐廳用餐或享受住飯店的悠閒，那麼你只需要採取新的行為模式，並納入日常生活之中即可。

我不會說這是件容易的事。（還記得我去日本泡溫泉的鞋子事件嗎？）

你需要稍微調整自己的行為，如同你知道在過馬路時，要先向左看再向右看一樣；如同你造訪飯店、搭飛機或在餐廳用餐時，會留意看似無關緊要的標示一樣。我們需要學習去注意新的提示，這對我們的人身安全至關重要。我們需要讓自己習慣於新的指示，並認知病毒永遠會存在，無論什麼形式，以便在這個世界中安全前行。

在後續章節中，我將協助你達成這個目標。我會提供你一份指南，幫助你在這個陌生、有點可怕，但並非不可能的新世界中，找到正確的方向。

那天發現自己(還有航空公司)對清潔一無所知

「先生,抱歉,」空服員以堅定地口氣向我對面那排的旅客說道:「請戴上口罩……」但話才說到一半便打住。「噢,抱歉,我沒有注意到您在喝香檳。麻煩您喝完飲料後,請儘快戴回口罩。」

聯合航空的營運專家受訪時告訴我:「這跟陶醫師的事件很像。在我們跨越了那條線之前,我們其實不知道界線在哪裡。」

對我而言,經過幾個月的非自願性「複訓課程」——換言之,即新冠肺炎造成長達數月的封鎖禁令——3F 座位乘客拿下口罩啜飲香檳這件事,似乎攸關全機旅客的生死。我再也無法確定自己是不是反應過度。

某個星期五下午,商務人士在別無選擇下,只能一如往常地

等待搭乘飛機返家。客艙內一半的旅客似乎渴望著慶祝些什麼……大概任何事都可以。但其實沒有什麼好慶祝的，除了在新冠疫情發生後可以飛行的喜悅。翱翔在空中的飛機就像在媒體上讀到好消息一樣少的可憐。

我搭乘一架飛往德國慕尼黑的班機，客艙內還有其他 232 位旅客。每名旅客都因害怕呼吸到冠狀病毒而顫抖，但每個人也都以需要搭機的正當理由而堅強。

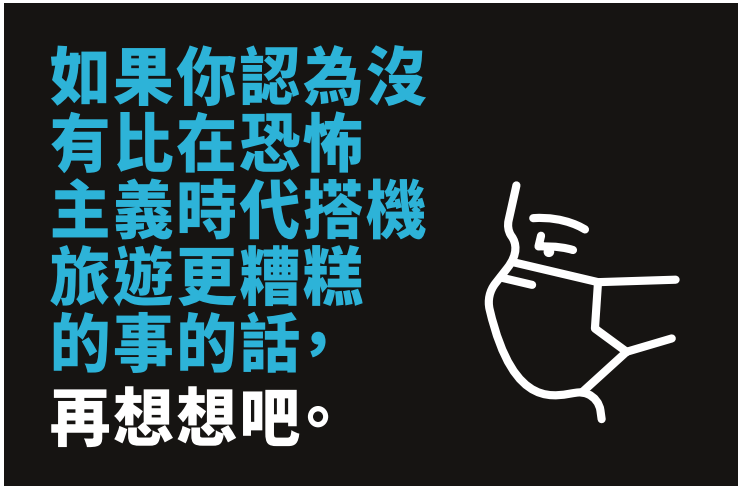
航空公司和機場做足了功課，列隊展出令人驚豔的「新冠肺炎花招」選美大賽，目的是讓每名旅客都感到安全。以機場入口為開場，大門才剛掛上新冠肺炎的資訊標語，但門後映入眼簾的卻像《鬼鎮 2》的場景。我們都很習慣擴音器傳來經典的熱門廣播：「*請按照 3-1-1 規則將液體放入塑膠袋*」——之後緊接著是廣受歡迎的續篇：「*如有發現可疑事物，請通報有關當局*」。但現在，新的熱門台詞已成為主要訊息：「*所有旅客務必全程配戴口罩*」——他們似乎是在特別提醒我，以及我在報到時撇到兩位沒戴口罩的旅客——「*並請與他人保持兩公尺的距離。*」

在那一瞬間，我驚訝地發現，友善的微笑正藏在警衛的口罩後。於是我，而我確認她也一樣，閃過一個念頭，這個世界上沒有什麼百分之百的事情，即使警衛的工作也不例外。同時我也在想，每天平均有 221,000 名旅客穿梭在英國希斯洛機場，彼此之間究竟要如何保持兩公尺的距離。當 Corona 還只是一種飲料，而病毒只是好萊塢賣座強片題材的時候，我們是肩並肩地通過安全檢查。那麼，現在到底要從哪裡生出來多餘的空間？

我將三瓶迷你消毒劑、一把幾乎肯定已經被污染的硬幣，以及被遺忘許久且揉成一團的口罩扔到托盤上時，我不禁納悶：「等等，這些托盤是從哪兒來的？直接從工廠還是從托盤消毒機來的？這些托盤會立即被送往新冠天堂嗎？」我通過規定的金屬探測門檢查，走過飲料和香水免稅店（現在不再供應飲料或香水，只有一堆乾洗手），然後抵達登機門。

你是否曾去過很少人敢去的國家旅行？那些*「大使館強烈建議避免前往」*的地方？當我與幾百位同行旅客在登機門等候時，我就有那樣的感覺。以前我們會在候機時偷瞄彼此的登機證，瞧瞧他們的艙等。這些都是過去式了，現在被*「噢，他的口罩比我高級」*那類的眼神所取代。大家像雙陸棋的棋子般分別站在相隔兩公尺的地板貼紙上，排成一列長長的隊伍，朝向登機門等著飛上空中。

如果你認為沒有比在恐怖主義時代搭機旅遊更糟糕的事的話，再想想吧。



所有旅客都已被多次提醒應全程配戴口罩（當然，啜飲香檳時除外），還有，讓自己好奇的手指安份些，不要亂摸。雖然有這些警告，但還是會忍不住去猜地雷到底在哪裡。別管恐怖分子了，那是之前的事。現在，所有乘客都在找可疑的微小敵人。廁所是滴答響的定時炸彈嗎？還是頭枕？供應的餐食和發亮的金屬餐具是冠狀病毒偷偷藏匿之處嗎？托盤桌鎖或娛樂系統的觸控式螢幕呢？只碰一下，就足以……？嗯，你知道我要說什麼。

感謝老天，我有全套折疊式冠狀病毒防護裝備，就像機艙裡所有人一樣，個個以全副武裝上陣。就我所知，我一刻都沒有放鬆，成功地通過狡猾的病毒陷阱迷宮。時間飛逝（姑且言之），我平安在德國降落。

下機時，航空公司仍然戒備著，要求旅客不要站起來擠在走道上。我們應該按字母順序下機。首先，請 A 排的旅客先走，再來是 B 排，然後是 C……

到目前為止一切順利——但接下來，完美上演的安全劇場垮了下來。

我們以最佳的北韓軍隊行軍方式下機，但隨即遇到了問題。階梯取代了空橋，帶著我們直奔冠狀病毒地獄。一輛巴士在樓梯末端等著大家，上面的數位看板顯示「歡迎來到慕尼黑」。還記得電影《大白鯊》裡那龐大、嚇人、佈滿利齒的嘴嗎？巴士車門就像那樣。我們像罐頭裡的沙丁魚，全塞在巴士裡。那輛車將所有陌生旅客及其身上的病毒一個一個抓進去。

航空業是全球擴展最快速的產業之一，每年（疫情之前）運輸 43 億次旅客。如此龐大的規模，造就出貨真價實的高獲利事

事實是，在冠狀病毒蔓延前，清潔早已成為快速消逝的海市蜃樓。



業。只要沙拉裡多一片生菜，乘以數十億次供餐，等於巨大的年度成本。

航空公司如何將「健康」計算到營運成本？這很複雜，不禁令人存疑。

事實上，大家可能並不驚訝，多數在美國營運的航空公司所定義的整備期間清潔程序為：收走空的餅乾袋、水瓶、報紙、雜誌以及遺落的 iPhone 手機和耳機。從一批旅客下機到另一批旅客登機，並聽到廣播「*請就座，本班機已客滿*」之間，平均只有 30 分鐘的整備時間。也就是說，如果你是搭乘 156 人座的 A-319 機型，那表示每個座位只有 12 秒的處理時間。

等等，有人提到「清潔」這個詞嗎？

在增加或減少一片生菜就會嚴重影響成本的產業中，讓大型客機停在停機坪，空蕩蕩的座位都未售出，於此同時讓機組人員花費數小時進行真正的深度清潔程序，這要花多少錢？

事實是，在冠狀病毒蔓延前，清潔早已成為快速消逝的海市蜃樓。別想還有人消毒座位扶手、清潔托盤、為廁所殺菌、清洗椅背置物袋、擦拭服務鈴按鈕或用吸塵器清理座位和走道。他們或許會做這些清潔工作……但不是你搭乘的這班飛機，也不是前一趟班機或是明天的班機。實際上，業界專家認為的「深度清潔」要每六個星期才會進行一次。或者，換句話說：四萬名旅客有機會在你搭乘的飛機上呼吸、咳嗽、觸摸和打噴嚏之後，才會進行一次深度清潔。

我訪問過業界專家、機組人員、航空公司行政主管以及品質保證公司 Intertek 的衛生專家，試圖了解在飛機上應做（和勿做）的事情。結果，更令人不安的是我從訪問中得知的事。原來我對前往機場途中、在機場、登機時、開車前往飯店、登記入住、待在飯店期間及造訪餐廳所假設的安全事項完全錯誤。原來我是依循完全謬誤的假設，建立個人的生活慣例。我的祖母會認為我的這些假設是「有些愚蠢」。

第 14E 號座位

2003 年 3 月 15 日，一架搭載 112 名旅客、六名空服員和二名機師的波音 737-300 型客機從香港飛往北京，航程約三小時。

當時沒有人知道，坐在第 14E 號座位的 72 歲旅客會對 18 名同機旅客的生命造成如此重大的影響，最終不幸造成五名旅客死亡，並永遠改變他們家屬的人生。

根據《新英格蘭醫學期刊》的報導，13 名教授和科學家花費將近一年的時間分析從香港飛往北京的這架班機，還包括事件發生前、後一週由香港飛往台北的二架班機。

在訪問這三架班機上總共 304 名，也就是機上 45% 的旅客後，科學家揭露出驚人的內幕，深入乘客和機組人員在飛行途中所經歷那些之前鮮少討論且被人忽略的議題。就在我們用迷你酒杯啜飲紅酒、不經意的把玩娛樂系統遙控器，以及開心的觀賞《*獅子王*》、《*玩具總動員 4*》或《*朵拉與失落的黃金城*》的同時，他們揭露致命病毒是如何在每分鐘慢慢傳播擴散。

這架飛往北京的班機特別之處是在登機前，只有一名 72 歲的旅客出現嚴重急性呼吸道症候群（亦稱 SARS 相關冠狀病毒、SARS 冠狀病毒或簡稱 SARS）的症狀。

雖然 SARS 和新冠肺炎都是由冠狀病毒所引起，但兩者並不相同。其中一個不同點是 SARS 死亡率估計約為 9.6%，比新冠肺炎 1.38% 至 3.4% 的死亡率高出許多。然而，這兩種病毒仍具

高度相似性：兩者的基因相關、來源相同、傳染機制相同且潛伏期也類似。

13 名科學家分析了 SARS 病毒是如何在香港飛往北京的班機上傳播後，讓人驚恐地了解到，像新冠肺炎這樣的病毒是如何蔓延全球。因為一年中的任一時刻平均有五十萬名旅客在 34,000 英呎巡航高度，與數十或數百名陌生人緊鄰而坐。

先說好消息。仔細研究分析香港飛往北京的航班及另外兩架班機從起飛到降落的每一分鐘，科學家認為，處於 SARS 潛伏期的旅客在搭機時傳染同機旅客的機率並不高。科學家也認為，旅客的座位位置會影響感染病毒的風險（雖然本研究中，這樣的差異不具統計學上的意義）。不過，最讓人訝異的是，乍看之下這個結論似乎相當顯而易見，但所謂的「安全地帶」並非我原先推測的地方。

科學家發現坐在第 9 排到第 13 排的 35 名旅客中（這幾排就在染病旅客的正前方），有 11 人在飛行途中感染 SARS 病毒。而坐在飛機上其他座位的 81 名旅客中，只有七人被感染。最令人意外的是，與染病旅客比鄰而坐的旅客並沒有感染到病毒。結論很清楚：如果你剛好坐在同機染病旅客的後方、前排但有一段距離的座位或甚至就坐在他的旁邊，你感染冠狀病毒的風險（這裡當然是指 SARS，但或許新冠病毒也適用）比坐在染病旅客正前方要低上許多。

當然，坐在第 9 排到第 13 排的旅客不可能知道定時炸彈就坐在自己的後方。因此，無法採取任何行動。

難道這代表在踏上空橋並注視隧道末端亮光的那刻起，就注定了我們的命運？

我們都曾不斷地被一連串 Facebook 和其他社群媒體上的造假（雖然看起來像真的）貼文疲勞轟炸，內容分享在搭計程車、入住飯店或搭乘郵輪時，對於新冠病毒「實際風險」的建議。更別提還有在搭機時絕對要遵守的「飛行三不原則」，通常就出現在「五個你不知道你家貓咪會的才藝」之下。

2019 年武漢傳統市場的某隻蝙蝠吃了蛇後，恐慌從四面八方接連撲面而來，我們要如何走出這樣的恐懼迷宮呢？還是，其實是蛇吃了蝙蝠？我真的不記得了。

我和你一樣感到困惑，因此決定展開這項任務，希望找出飛行時實際承受的風險究竟是什麼。我的目標是幫助你擬訂行動方針，一些你應該（或避免）採取的行為，以將度假時感染病毒的機率降至最低。或者，你因公出差，在面對人滿為患的機場和班機、上百名排隊要搭計程車和 Uber 的旅客、飯店入住和退房、擁擠的餐廳、房間的房卡——別忘了還有單在今年就有 300 人在你之前睡過的那張床——的時候，你應如何小心翼翼的通過層層挑戰。

我的研究獲得 Intertek 的協助，該品牌推出專為健康、安全和福祉打造的「Protek 安心保障計劃」。偉大的發明家愛迪生於 1896 年創立電燈測試局，為自己最新、最明亮的發明，即燈泡，進行生產品質檢測工作。愛迪生的公司後來與其他幾家品質測試公司合併，成為現在的 Intertek，而 Intertek 又進而推出 Protek 安心保障計劃。從空軍一號的黑盒子和送入白宮的餐飲，到數千間飯店、餐廳和航空公司，Intertek 以其多元化的角色為各式各樣的產品提供品質控管服務，因此得以提供我紮實穩健的知識基礎。

數十億人解封後，這些產業是否已經做好充足的準備？



透過與專家學者的訪談，我得到許多寶貴的見解，訪問對象包括史密斯機長（59 歲的資深機師）及其團隊全體成員（該團隊在新冠肺炎疫情爆發初期，負責往返中國的航班營運）、在漢莎技術和聯合航空負責檢查飛機過濾系統的工程師、三名專精於病毒傳播的生物學教授、麗池卡爾頓飯店及其他連鎖飯店的房務長、航空公司餐廚營運人員，以及在義大利、英國和美國一些受到疫情影響最大的醫院裡工作的醫師。這些專業人士幫助我更為了解新冠肺炎傳播的真相。

本人一定知無不言，毫無保留。我的受訪者中，許多人對這些產業實際情形究竟是怎麼回事提出深切的疑慮， 因其影響所及將衝擊全球數十億人，或至少也有數百萬人。

我的調查也引發了令人不安的問題，也就是當數十億人在解封後重返正軌時，這些產業是否已經做好充足的準備。這些問題將對我們的命運有決定性的影響。

劇透警告：各位將在下一章讀到，我不僅因為了解在「後新冠疫情世界」搭機的實際風險而感到驚訝，也因為碰巧發現媒體

很少提起的三種污染源而同感震驚。這些污染源可能（我要再次強調「*可能*」）會嚴重影響旅客的健康。坦白說，即使我有 30 多年陸路和航空旅行的豐富經驗，卻也從來沒想到過這三種污染源——但自發現的那刻起，就覺得一切都非常合理。

發現微小、看不見和已被污染的紀念品

我們都知道搭乘直升機或私人噴射機非常危險。事實上，相較於搭乘定期商用航班，風險還高出 60 倍。

連搭上美國國家城際鐵路 Amtrak 的風險也比搭乘美國航空或英國航空等商用航空公司的航班高出 20 倍。

但在所有交通工具中，風險最高的是自行開車（我無意冒犯各位！）。一年之中每天開車的風險比搭乘一架商用航空公司的航班高出 453 倍之多。因此，對不常飛行的旅客而言，每年搭一次飛機的風險遠比開車的長期風險低（當然，飛行次數愈頻繁，風險愈高）。

而與其他事情相較：即使是媽媽最害怕你去做的事——跳傘——安全性也比開車高 24 倍。是的，沒錯，這可是千真萬確的數據。開車真的是非常危險的行為。

那麼，既然我們認為搭機比開車、坐直升機或甚至是從飛機上

跳下來安全的多：新冠肺炎疫情對搭機的風險有什麼影響嗎？

我決定請教劍橋大學天文物理學家，同時也是人工智慧先驅 PROWLER.io 公司的資深機器學習研究員費格斯・辛普森博士。我將我對那架香港飛往北京航班所深入了解的事情告訴他，並請他計算在疫情期間搭機的實際風險。

當然，因為未知因素太多，要計算出來並不容易。例如，航班的出發地對計算結果有很大的影響。如果你夠幸運，搭上紐西蘭奧克蘭起飛的航班，你在機上感染新冠肺炎的風險趨近於零（我撰寫本章時，感染新冠肺炎的紐西蘭人數為零）；但從西班牙馬德里起飛的旅客，就沒如此幸運，當地每 200 人就約有一人染疫。

其他我們認為會影響染疫風險的因素包括航程的長短，因為旅客在航程較長的班機上四處走動的情形較為頻繁，而這點已證實與感染新冠肺炎的風險相關；還有同機旅客人數，以及機上服務水準，因為與機組員頻繁互動也是另一項重要的因素。也就是說，當面問空服員感染冠狀病毒風險的愚蠢問題，本身就是讓你更容易被感染病毒的行為。

我們第一次聽到「冠狀病毒」這個詞後，專家就不停耳提面命，要我們注意病毒兩種不同的傳播方式。第一，他們說我們打噴嚏、咳嗽、大叫、唱歌、說話，甚至呼吸時都在散播病毒，這時帶有冠狀病毒的飛沫會從我們的口中噴出，並在空氣中移動，然後進入他人的口腔、鼻孔甚至是眼睛裡。第二，病毒會藏在各種物體表面上，我們觸碰時，指尖會沾染上病毒，再將病毒轉移到我們的臉上。

以香港飛往北京的班機為例，很明顯的，座位 14E 的旅客是透

過「氣溶膠傳染」病毒，而非接觸表面 > 沾染到手 > 再轉移到口腔的接觸傳染。

因此，衡量搭機的安全性時，客機內部的空氣品質是重要的考量因素。

有些人說客機各處的空氣品質大不相同，一切都需視你在飛機上的座位而定。他們很自然的做出以下假設，認為經濟艙旅客接觸的空氣品質可能最糟。新鮮空氣先從駕駛艙流出，然後進入空中廚房的機組員艙。頭等艙旅客呼吸著近乎完美的空氣，邊喝著冒著氣泡的香檳酒，輕鬆地想像自己宛如身處原始的山頂上。空氣之後流入商務艙，最後到廁所旁 57F 座位的你。你可以輕鬆想像自己身處山頭白雪皚皚的阿爾卑斯山嗎？可能很難。如果情況真是如此，你只能呼吸不新鮮的二手空氣，並擔心（怎麼可能不擔心呢？）空氣中是否已經佈滿冠狀病毒。你一邊擔心，一邊看著螢幕上播放的健身影片，教導你深呼吸的動作，吸氣-吐氣（然後掐指算著還可以活幾天）。

然而，Protek 的專家和航空公司的工程師跟我說，客機上的氣流可能不是如我們所想像的那樣。

首先，他們告訴我，所有現代機型的飛機氣流會均勻散佈到整個機艙中，包括廁所和經濟艙（我並沒有暗示這兩者有關）。事實上，知情人士告訴我，經濟艙的座位比頭等艙更安全。想不到吧？

大量的氣流流過整個機艙，所有空氣會在每三到五分鐘內重新循環一次。還有，1992 年後建造的飛機（占營運機隊 90%）都配備高效微粒空氣濾網，也稱為 HEPA 濾網，一些嚴重過敏患者購買的超頂級吸塵器也使用相同的濾網，也與醫院手術

室使用的濾網相同。別被一些不值得信賴的廉價航空公司給騙了，這些公司宣稱他們的濾網比其他航空公司更安全。專家告訴我，這是假的。幾乎所有客機的空氣濾網都一樣安全。

我還知道，相較於其他狹小的空間，像14E 座位這樣的染疫旅客所呼出的空氣，比較不容易在客機中散播病毒。事實上，我曾訪問的一名前英國皇家空軍營運主管認為：「飛機上的空氣其實比辦公室，甚至家裡的空氣還安全，因為 HEPA 濾網可以除去 99.95% 的微生物粒子。」

那麼，物體表面 > 手 > 口腔的接觸傳染路徑又是怎麼一回事？從疫情爆發之初，我們都被教導要用 20 秒的正確方式洗手，也學著用手肘轉開門把。然而，隨著更多訊息的出現，疾病管制中心對於透過接觸表面傳染的風險，態度變得模擬兩可。現在疾管中心告訴我們：「*接觸帶有病毒的表面或物品後，再摸自己的嘴巴、鼻子或眼睛，可能會感染新冠病毒……*」（斜體字代表特別強調）。

既然*有可能*透過接觸表面感染病毒，我們來做個小測驗。請依次排序客機上感染新冠病毒的「高風險區域」。

先從飛行時讓人最害怕的「廁所」開始。要將廁所內外的門把、水龍頭和不知道為什麼已經預熱的馬桶坐墊納入考量。

然後是觸控式螢幕（*觸控*——你懂的！）和顯示器。不知為何，你總是得和顯示器奮戰一番，將雙手伸進孔洞中，嘗試拉出螢幕。

也別忘了一直存在的熱區：折疊桌轉鎖。就是正對你的眼睛和嘴巴的那個鎖（而且在你之前的一個月內，也正對著相同座位的 116 名旅客的眼睛和嘴巴）。旅客此起彼落的咳嗽和打噴嚏，然後推轉那個小轉鎖……然後死命要放下骯髒的托盤

桌……然後是走道上沒耐心的空服員等著收走椒鹽卷餅袋和溫熱的含氯水杯。

如果你以為剛才描述的這些是飛機上真正的高風險區域——別太快下結論。事實上，Protek 的專家告訴我，我們不用太擔心之前提到的那些地方。雖然聽起來與直覺背道而馳，我們以為污染最嚴重的地方通常是最乾淨衛生的地方。原因很簡單，因為我們會非常注意這些區域。幾乎每位旅客都會小心翼翼地使用、隔著餐巾紙觸碰隱藏風險的物品表面、狂倒乾洗手洗手，並且頂著吹出的氣流，優雅的在馬桶坐墊上鋪上一張又一張的衛生紙，讓露出的屁屁可以安穩坐在乾淨的馬桶坐墊上。

通常，我們反而應該注意那些讓我們容易疏忽，也就是潛意識裡我們覺得安全的地方，或者，從神經科學的角度來看，特別注意那些會讓我們聯想到安全的地方，即使這些地方可能一點兒也不安全。

擴音器的廣播為我們以為安全無虞的東西提供一層偽裝，那就是安全帶扣。你可曾想過，這個可以救人一命的閃亮金屬物品，可能隱藏新冠病毒的危機？事實上，任何航空公司都未曾將這項物品納入清潔流程之中。他們經常提醒旅客「安全是我*們的首要任務*」，這裡指的安全或許是就墜機方面而言，但絕非從清潔的角度來看。他們將安全帶整整齊齊放在座椅上，讓旅客以為已經清潔過安全帶扣。但帶扣上留下上個旅客的指紋、細菌和病毒，變成下個旅客無意間帶走的紀念品。

想像無數雙伸進椅背口袋，拿出雜誌和安全標語卡的手，並繼續如「摸彩」般在椅袋內摸索著。你曾在椅袋深處找到讓人不悅且意外的東西嗎？我曾有這種經驗。



另一個「請勿觸摸」的地方是飛機座椅頂端。你知道有數百名旅客將座椅頂端當作導盲杖，像個倒霉的半蒙著眼的人，得一路摸著每個座椅的頂端，才有辦法抵達座位 57F？更糟糕的是，抓著座椅頂端讓自己起身的旅客，還會不經意抓住你的一撮頭髮。一名受訪的旅客告訴我：「我們應該被清楚告知不該這麼做，但人們旅行時不知道什麼該做，什麼不該做。」

還有，你的襪子？你沒想過襪子也有問題吧？20% 的旅客會只穿著襪子跑去廁所。他們拖著腳步穿過走道，走進廁所辦事，而他們的襪子就像海綿一樣吸收著……嗯，那些撒在地上、滴在地上和掉在地上的所有東西。回到座位後，有多少沒穿鞋的旅客，會按著酸痛的雙腳，讓手指沾染上髒東西，接著不到幾分鐘的時間內，會下意識摸摸自己的臉、扶手、折疊桌及遮光板？

如果你確實注意到這些問題，那麼你應該就不用擔心。你知道

事實上，在我們踏上空橋的那刻起，就要開啟心中的警鈴，讓自己進入心理學家所謂的「意識行為」狀態。你還記得第一次開車時，為了極力避免撞車，因此全神貫注在眼睛所見、耳朵所聽和所感知到的一切事物。隨著時間過去，你的意識行為變成無意識行為，融入到你的習慣動作中（也融入到壞習慣中）。之後你漸漸開始想做出一些看似不大聰明的行為，例如邊開車邊傳簡訊。

讓我回到辛普森教授計算新冠疫情期間搭機的風險。根據辛普森教授的計算結果，如果你屬於感染的高風險族群，在搭機時感染並死於新冠肺炎的風險（包括氣溶膠和表面接觸等所有傳染路徑）低到僅有 0.01%。如果你不滿 40 歲，則風險更降到 0.0001%。目前搭機感染新冠肺炎的風險約為千分之一，或可寫為 0.1%。

換言之：相較於開車時發生致命意外，搭機時感染新冠肺炎並死亡的風險反而更低。

值得玩味的是，對搭機旅客來說，真正的危險地帶不在空中，而是在其他地方。這個地方可能會讓你不安地顫抖，雖然原因可能與你所想的完全不同。

不苟言笑的警察有不可告人的小祕密

通過海關檢查時，你是否和我一樣？

無論我多努力假裝，都沒辦法避免為沒犯下的罪行受到一陣眼波攻擊。那些穿著制服的海關人員配備著驚懾的雷達眼，令人望而生畏，他們有辦法讓最無辜的人愧疚不已。直直走向出口時，我是否應該對那兩名移民官露出禮貌而且從容到不行的微笑呢？或者，忽略站在陰暗處那兩尊雕像，假裝沒看到他們在看我，盡最大努力散發出我是個大忙人的氣場，沒空管一些瑣事，然後從他們面前若無其事的經過，走出海關？

諷刺的是，我從未做過任何非法的事，除了上次「借用」飯店房間那瓶迷你洗髮精。實際上，光想到那瓶洗髮精，就讓我深感罪惡。

這個反應有個名稱：就是廣為人知的米爾格倫實驗。耶魯大學心理學家史丹利•米爾格倫著名的研究結果顯示，權威不僅能讓我們感到害怕，也有辦法盲目地誘使我們行動，而且通常這些行動會與自己的意願、常識或道德相悖。

如果日常生活中有那麼一處可以全方位觀察米爾格倫實驗，那麼這個地方一定是機場。旅行期間你會遇到的接觸點中，機場是感染新冠肺炎風險最高的地點之一。米爾格倫實驗解釋了我們幾乎無法察覺這個風險的原因。

每天都各有超過 235,000 名旅客往來於十大國際機場，也就是有超過塞滿 18 個足球場的旅客。

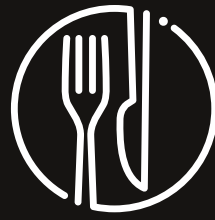
要在其他任何地方找到一個匯集各行各業旅客的大熔爐，不是件容易的事情。有些人極度緊張，深怕錯過班機；有些人對接下來的飛行感到焦慮；小孩因為第一次坐飛機而超級興奮；80 歲的女士深信這將是她最後一次搭機；新婚夫婦滿心期待著蜜月旅行；商務人士對於當天返回密爾瓦基感到厭煩；而登機門的機場工作人員正在準備航班延誤的說辭：天氣、機械問題或為了符合任何其他程序規定。旅客來自你可以想像得到的任何宗教、種族、文化及不同族群，你走進了迷你聯合國，這裡充斥各種語言、觀點、渴望、恐懼、希望和夢想——只差沒有冗長的演講。這一都發生在公共廣播系統公告之下，而背景則播放著不怎麼好聽的樂器演奏版「*溫柔地愛著我*」。

在不知不覺中，機場與我們玩起巧妙的鬥智遊戲，讓我們誤信自己處於生死攸關的情境中。

試想，一大家子匆忙趕到登機門，最後得等上一小時，才傳來正式的廣播公告。或者，旅客鬧起情緒，因為他搭上航程 45 分鐘前往希科里的航班，卻無法與朋友比鄰而坐。雖然我們在公車或火車上不會出現類似行為，但在機場卻會。

但在這些事物的表面之下，一些你肉眼看不見的有趣事情正在發生。

餐廳菜單上每平方公分的細菌數可以達到 185,000。



你剛通過安全檢查，且沒有受到任何實際的傷害。輪到你脫鞋並放在托盤裡時，你可能有「我一點也不想這樣幹」的念頭。但之後，安全檢查人員說：「請將鞋子放在托盤裡。」於是你立即決定：「嗯，好吧，如果穿制服的人要我這麼做，一定沒事。」

在拿托盤時可會有一陣短暫的混亂情況，最後在空中和其他旅客的三雙鞋子互相交換。而自上次進行蒸氣清潔消毒後，有數百個光著腳丫的人走在地毯上，自己本來潔白的襪子沾染上討厭的灰色痕跡（誰知道還沾上什麼髒東西）。

走過人行道、機場地毯和機場廁所的數百雙鞋都會短暫放入同一個拖盤中，然後通過 X 光機。現在你站在托盤前，取出自己的鞋子，穿上鞋子，重新繫好鞋帶。

如果你認真的回想，可能會對整個安全檢查過程感到有點不舒服；但是穿制服的安全檢查人員要你這麼做，所以一定會沒事——畢竟，你還帶了一瓶 Purell 乾洗手，可以隨時消毒雙手。「一切都會沒事！」你前往登機門時是這麼想的。

你發現自己太早到登機門，於是決定去附近中心地帶的壽司

店稍事休息。友善、衣著講究、髮型好看的餐廳女老闆面帶微笑遞給你一份菜單，你點了一杯加了冰塊和萊姆片的蘇打水。為了因應這波冠狀病毒疫情，你做好充足的準備，口袋裡有乾洗手，以防意外可怕的事情發生。

你翻閱菜單的塑膠頁面（不知道上面的微生物有多密集），立刻喜歡上加州壽司卷的圖片。這道看起來簡單、清淡而且……管他的？……這個地方看起來很安全。有何不可呢？櫃台看起來剛擦過，桌面也是。就你觸目所及，旁邊衣著講究、將手提包放在櫃台上的女性商務人士，看起來也沒問題。幾分鐘內，服務生就送來壽司和快滿出來的蘇打水。如你所要求的，玻璃杯裝滿了冰塊，並用萊姆裝飾著。「生命多麼美好」你心滿意足的想。你深吸了一口未過濾的空氣，同時緊盯著遠處的班機時刻表。

「這次新冠肺炎疫情好像也不是太糟糕。」你做出這樣的結論。至少，在這間舒適的壽司吧，情況沒有那麼糟。

但你沒有想到的是，機上的空氣品質比機場好太多。客機使用產業標準的 HEPA 濾網，但在機場完全不是這麼回事。每個私有的機場營運商都不受政府法規控管，可自行決定是否需要過濾空氣。沒有相關的法規，而且機場也不會賣空氣這個產品（也許免稅店的香水味除外），因此，直到最近，機場都沒有什麼動機需要去管理幾百萬立方英呎空間內的空氣品質。

光讓我們呼吸這般品質的空氣似乎還不夠，記得你剛翻閱的菜單嗎？根據最近的研究指出，餐廳菜單上每平方公分的細菌數可以達到 185,000。而公共馬桶每平方公分的細菌數約有 500-1,000，數據供你參考對照。別忘了冰塊，資料顯示冰塊有

八種不同的細菌，其中包含多達 31 個菌種。噢，還有萊姆片。研究顯示，柑橘類水果片也被重度污染（根據《環境健康期刊》的說法）。在可能出現的 25 種不同微生物中，*大腸桿菌*是其中之一，它是恆溫動物下腸部位最常見的細菌。

「但是，嘿，等等，」你思考著。「這裡是受到重視而且那麼體面的地方。」

你別忘了自己正參與真實世界版的米爾格倫實驗。時不時出現的安全檢查人員、大廳內走來走去的警察、備受好評的連鎖餐廳名稱招牌：權威讓你感到安全的背後，這一切都是風險、危險和威脅的保護色。如同米爾格倫實驗中的權威人物可以輕鬆說服受試者違反自己接受的道德觀，讓陌生人感到痛苦，我們也盲目接受機場權威人物帶給我們的安全感。

雖然多數航空公司的供餐都需經過最嚴格的食品安全和控管程序，但其實機場的餐飲店通常不在意這件事情。這些商店開店做生意只著眼於利潤，他們可以擬定自己的控管措施和設定自己的清潔標準。短時間內你不太可能重新光顧機場的那間壽司吧，因此，依據老顧客的口碑而讓你在當地餐廳可以體驗到的預防措施安全網，不會在機場出現。機場餐飲店對飲食安全的注重程度……最多就是……令人懷疑。

現在你已用餐完畢，並從不到 10 盎司的乾洗手瓶內擠出乾洗手仔細清潔手指。前往登機門前，也該快快上一下廁所。因為你不知道該不該相信飛機廁所的清潔程度，所以還是小心駛得萬年船。

進入壽司吧的廁所時，你注意到兩名商務人士站在小便斗前，兩人都很激動的在講電話。因此，你決定走進獨立馬桶間。你

開始在馬桶坐墊上鋪上衛生紙的例行公事，並發現廁所衛生紙架用的是最新、最棒、最環保的設計，一次只能讓你抽一張。

你知道這些公共馬桶可能不太乾淨，而且最近的研究顯示，每次沖水後的一分鐘內，可能已被感染的微粒仍會持續在空中懸浮。因此為求謹慎，你總是花更多的時間洗手。不過，水龍頭每五秒就會自動關閉出水。雖然此舉可大幅節省用水，但卻需要觸碰無疑已被污染的按鈕，然後開始洗手儀式——而且要反覆進行多次。

自上世紀末起，就沒再看過固體肥皂。雖然你讀過的一份研究指出，固體肥皂可以 100% 自行清潔，而這也許是最安全的洗手方式。機場不提供肥皂，反而提供更經濟實惠的給皂機，而約有四分之一的給皂機已被污染。

洗手後，你使用烘手機，讓高壓空氣吹向濕淋淋的雙手。如果你戴著一副紫外線眼鏡，就會發現這股迷你旋風，會將糞便物和細菌吹到自己的臉上，而以百萬計的微生物，包括病原體和孢子，就這樣在廁所中四處飄散，然後進入餐廳。等待使用烘手機的旅客因為趕時間，看起來有些焦慮，所以即使濕淋淋的雙手更容易散播病毒，你仍在雙手只有半乾時離開。

然後，你格外小心翼翼的用襯衫的一角包著門把開門，並趕往登機門（聰明之舉，依據《*國際現代微生物學和應用科學期刊*》的報告，93.8% 的門把都已被污染）。

研究顯示，機場的廁所是全世界上最具傳染力的廁所。機場廁所雖然傳染力如此之高，30% 使用廁所的旅客仍懶得洗手。

更糟的是，微生物不會只在廁所停留。記得那兩個在小便斗前

使用智慧型手機的商務人士嗎？嗯，88% 的廁所使用者曾在廁所內使用手機。這解釋了往來全球 10 大機場的旅客中，為什麼只有 20% 的旅客雙手是乾淨的。

研究顯示，手機是你所使用傳染力最高的裝置之一，其上就有超過 17,000 個細菌基因個體。根據邦德大學生物醫學家塔祖里博士的說法，手機是「加速新冠肺炎傳播的特洛伊木馬」。我們每天輕敲、滑動並點擊手機 2,617 次。值得一提的是，儘管有這些讓人膽戰心驚的數據，仍有超過 40% 的美國人在雙手沒空時會用嘴巴咬著手機，還有四分之一的美國人從不清潔手機。

Samsung 推出清潔手機表面的產品，這可是個好消息。該公司很快就會在全球推出紫外線清潔器，盒子大小剛好可以放入手機（或一副墨鏡、耳塞式耳機或其他可能被污染的物品）。手機進行無線充電時，便沐浴在強大的紫外線燈下，殺死高達 99% 的細菌——上下左右——無死角清潔手機。但在紫外線清潔器上市前，定期清潔手機會是相當務實的做法。

還有別忘了放在廁所地板上，然後幾分鐘內又放在壽司吧台上的公事包、手提包和皮包。根據 ABC 電視網進行的研究指出，實驗中 20% 的手提包上的細菌數比馬桶的細菌數還多，且半數的包包都含有大腸菌，顯示可能存在人體或動物排泄物。如果你認為至少放在包包內的物品是安全的，那就錯了。模里西斯大學的團隊從 80 位女性和 65 位男性的皮包採樣，發現 95.2% 都已被細菌污染。更令人驚訝的是，50.7% 含人體有機物。

這些病毒和細菌通常會自行附著在皮包的皮革或合成皮上，

這些地方已被證實是細菌最佳繁殖溫床，而不知情的我們會從皮包拿取手機、鑰匙和信用卡。但更糟的是，該研究也發現，皮包上的細菌通常會搭上便車，跟著你回家。至少 17.5% 的細菌會附著在你的餐桌上，而有 11.3% 的細菌會把廚房流理台表面當作永久的家。

相同的研究指出，只有 2.1% 的人會每個月清潔一次皮包。

可以讓我再多嘴一句嗎？廚房同時也會存放烹煮的肉類、魚類和蔬菜。

這一切就當我們在機場閒逛時、在零食攤拿起瑪氏巧克力棒時、在咖啡廳挑選最新鮮的蘋果和香蕉時，以及翻閱最新一期的亮面雜誌時發生（很多雜誌的主題是提供最新、最佳的點子，以在疫情期間保護自己的安全）。然而，小心謹慎的你挑出從上數來的第二本雜誌。你永遠不知道誰拿過最上面的那本雜誌……雖然 70% 的人翻閱雜誌後都沒買，而 45% 的人會放回雜誌堆裡，也就是從上數來第二本的位置。

我不是要故意嚇你。請記住，我們的免疫系統正是為了對抗許多病菌而打造。事實上，兒童時期接觸的細菌和病毒越多，長大成人後的抵抗力就越好。2013 年瑞典的研究顯示，如果父母只將奶嘴吸乾淨，他們的孩子罹患濕疹的風險反而更低。2016 年《*新英格蘭醫學期刊*》發表的研究比較了在小型農場、單一家庭長大的艾美許兒童，以及雖然基因類似，但在大型工業化農場長大的哈特教派兒童的免疫力。（在「充滿微生物」與農場塵土環境下成長的）艾美許人罹患氣喘的比例明顯較低。

你剛才看到的數據是眾所周知的事情。數十年、數百年和數千年來，微生物一直以各種形式持續存在。但當時地球上的人口

不到 75 億，也不像今日如此頻繁旅行，而且也沒有新冠肺炎的存在。

新的傳染性疾病讓我們不得不導入一套新的規則，以確實保護我們的生命安全。但是，這套保護措施需要從改變自身的行為開始。我們需要效法日本人，在日常生活中養成更多新的衛生習慣。

而且特別發人深省之處，是實行起來毫不費力。根據麻省理工學院研究人員的研究指出，只需在這 10 座機場特別宣導洗手訊息，就可能讓疾病的傳播速度減慢達 37%。

但如同我們所了解，我們放鬆警戒的時刻，或在我們最料想不到的時刻，就是我們最脆弱的時刻。

這點正好呼應本章的開頭。對旅客風險最高的地方，不是與數十名陌生人近距離同搭數小時的飛機，而是出入境的機場。

你剛在紐約 JFK 機場降落。終於鬆了一口氣！你熬過九小時航程。戴上口罩讓你覺得整個人像被關在三溫暖裡頭好幾個小時。現在，飛機終於降落，你與其他 983 名旅客排起長長的人龍，可能需要一個小時才有辦法消化。安全檢查人員叫喊著，引導大家進入單行通道，就像無止盡的倉鼠滾輪。細繩帶圍起了一座迷宮，一條人龍（緩緩）移動，經過另一條（緩緩）移動的人龍，週而復始。你發現自己混雜在陌生人群裡，一次又一次地從同一位咳嗽和打噴嚏的旅客面前經過。

想自己為什麼選擇這條人龍，而不是另一條（移動速度較快）的人龍，已經失去意義。可愛的夫婦帶著三個小孩站在你這條人龍的最前方，開心地跟警察說著他們的故事。你納悶著，聊

到克莉絲蒂姑姑的趣事，還有她多麼討厭搭飛機有什麼意義。

終於輪到你了。你遞出護照，準備回答預想中移民官會問的問題：「你來美國的目的是什麼？」然後，在毫無預警的情況下，米爾格倫實驗效應開始發威。

你可能已經重複這套例行公事上千次，但眼前的權威人物仍有辦法讓你做任何事情……而且你無法拒絕。

記得我通過海關檢查時的感受嗎？嗯，又出現那種感覺了。不管移民官怎麼說，他永遠是對的。「是的，先生。」只要重複這句就行了。「是的，先生。是，先生……」他翻弄著文件、在螢幕上輸入一些看似隨機的文字、然後看著你、在護照蓋上戳章，然後說：「歡迎來到美國。」

你可以走了。他沒有利用他的職權，命令你做出任何丟臉或不道德的行為……你因為如此而很感謝他。你真的熬過來了——包括新冠肺炎疫情。

但是等等，你漏掉一些事情。

有點像我前幾天看到騎著摩托車的騎士，一手緊握摩托車把手，另一隻手環抱著安全帽。我發現那頂安全帽散發驚人的安全光環。不知道為什麼，看到安全帽的存在，就覺得它可以神奇地保護騎士。

而這樣的安全光環，正是冒著冷汗站在移民官前的你所看到的權威感。

上一章談到我們自認為但實際上卻不是傳染力最高的物品……而我們認為最安全的事物，反之可能最危險。

我站在那裡準備回答所有熟悉的問題時……我迫切地在掃描

器上按下手指時……我等待帶著塑膠手套的移民官翻閱我的護照、蓋上戳章並歸還給我時——嗯，這裡可能是整個機場最具傳染力的地方。根據 Protek 專家的說法，邊境管制區的細菌比機場任何其他地點都多。

我多希望這是旅程的終點，但很遺憾，這裡不是。

接著你還要搭火車、單軌列車、計程車、Uber 或租車。正常情況下，這些地方可能都很安全。當然，如果你外出辦事時採取明智的預防措施，這些地方就會很安全。但是，新冠肺炎疫情爆發前與現在已然不可同日而語。

如果你認為自己遠離了邊境管制區和公共廁所，終於安全逃過一劫，那可就錯了。租車的方向盤上的細菌數是公共馬桶座上細菌數的四倍。事實上，租車時曝露在冠狀病毒中的風險，堪比你混雜在旅客人龍中等待邊境檢查的風險。

現在，你即將走進你可能不曾料想到的危險區域：飯店。

別碰遙控器！

如果你曾在旅館業任職，就一定知道飯店有著兩個截然不同的世界。按業界專業人士的術語來說，就是所謂的外場和內場。

從內場通往飯店接待區的門後，通常掛著標語，上面有個大大的笑臉，寫著：「請微笑——你即將登台。」而飯店房客，一定可以體驗到十足的戲劇張力。事實上，飯店入口顯眼處的星星和鑽石數量越多，戲劇張力就越高。「是的，先生。當然，女士。祝您有個愉快的一天……」你在別處有遇過比他們更有禮貌、訓練有素、穿著整齊、衣著講究、外貌迷人的人嗎？

幕後的光景通常可是大大的不同。覆蓋桃花心木的牆壁、雕花玻璃鏡子、耀眼的吊燈、優雅的沙發擺設以及閃亮的銀製咖啡壺消失了。內場什麼都有，就是沒有這些東西。直來直往的對話、隨性的衣著以及更不拘的外表，在這裡是司空見慣，就像突然被丟進清一色男性的建築工地一樣。

賓至如歸的感受和優雅感雖然具有吸引力——但旅館業給人乾淨的印象，也只不過是一種假象而已。褪去美麗的裝飾後，會顯露出截然不同的樣貌。我曾在英國倫敦一間備受尊崇的餐廳瞥見偷偷摸摸地穿越地板的老鼠，而這隻老鼠僅暗示了幕後的現實世界。如果你好不容易鼓足勇氣走進內場，可能會經過散發異味的走廊，還擺著廚餘、骯髒的盤子和弄髒的餐具。研究人員

最近也發現，五星級飯店的酒吧中放入飲料的冰塊通常充斥著微生物，而不停補滿花生的杯子可能藏有*腸桿菌*，這種細菌的出現顯示花生可能曾暴露在糞便物質中。*好好享用吧！*

浴室洗臉台上看起來超級乾淨的玻璃杯可能從沒出過浴室徹底清潔，而只在洗臉台用水隨便沖沖，並用上一個房客用過的毛巾擦乾。事實上，一名房務人員曾透露，員工很常因時間緊迫，而用毛巾擦拭馬桶。

坦白說，這些做法數百年來一直以來都沒出過大問題，鮮少聽到房客因此感染致命的疾病。如果有人感染，很可能是這間飯店百年來難得偶發的事故。

當然，這樣的情況是在新冠肺炎成為我們日常用語之前。

除了旅遊業外，沒有其他產業如旅館業一樣正要經歷如此翻天覆地的劇變。外場和內場即將因此融合。或者，換句話說：感受將與現實結合。如果他們不這麼做，聲譽會被打壞，飯店形象將受損，而賴以維生的飯碗將永遠消失。

為了要褪去房間內的外在虛飾，我訪問了數十名房務人員。我很快並驚訝的發現這些優秀人員對工作的專業度及自豪感。而且不僅在他們工作時，即使他們私下出遊時也是如此，而這點更值得令人深思。一名任職於美國紐約大型五星級飯店的房務長（姓名和飯店名稱讓我保密）告訴我，如果沒有帶著自己的清潔用品和工具，她絕對不會入住任何一家飯店。她會花好幾個小時的時間持續刷洗、清洗、擦亮並深度清潔，然後才會安頓下來。我說過，她不只在出差，私下出遊時也這麼龜毛嗎？

「這是不是有點太超過了？」我問她。「有點矯枉過正？」

賓至如歸的感受雖然具有吸引力——但乾淨也不過只是一種假象而已。



她告訴我：「我知道我在這方面的強迫症比別人更嚴重，但是我總覺得很多飯店就是細菌的定時炸彈。你最好自己也小心點。」

我忍不住開始回想起自己前往各國的旅行行程。剛戴上冠狀病毒有色眼鏡的我，對新的現實狀況有了完全不同的看法。

我心中出現曾與幾十個吸著鼻子、喘氣、咳嗽、戴著耳機的商務人士一起排隊幾百次的畫面，地點就在飯店的吃到飽抽獎區：「自助早餐餐廳」。為了彰顯美好奢華的自助餐，飯店內裝飾得漂亮整潔且完美精緻的海報，看起來總是與十大壺裝著溫熱液體的銀製容器的現實大相逕庭。這一點也讓人不感到意外。幾小時過去，興奮感與食物的美味都消失於無形。你會了然於那些經典不變的準則：被搶光的滑嫩炒蛋、顏色看起來不怎麼好吃的煎煮烤馬鈴薯，還有等你到達時，已放了一個早上且變得越來越難以下嚥的培根。

事後諸葛來看，雖然自助餐廳排隊的人以為自己找的是美味

的食物，或至少是可以下嚥的東西，但他們真正做的其實是拚命追逐感染病毒的頭獎。每個人都拿起相同的把手、開開關關一個又一個的容器，並且不可避免地到達相同的盡頭：漂浮在一缸子肥油裡的迷你香腸。雖然他們排隊時會戴上口罩，但社交距離仍不足六英呎。當然，事情還沒完。預先擺好的餐墊、咖啡杯和餐具，都耐心等著你的使用。或者，這些器具其實早已被上個人摸過，那個人坐定後東摸西摸，在坐位上呼吸著，然後接了通電話後，便趕去參加一場緊急會議。

「事情真的有那麼糟嗎？」我問了飯店員工（包括我最愛的房務長），希望可以獲得令人安心的答案。

「讓我說個故事，」她說……於是她一一娓娓道來，然後摧毀我對飯店住宿的所有幻想。

記得我之前提過航空公司的「整備時間」嗎？他們以分鐘為單位（而不是以小時為單位）來分配清潔時間。嗯，飯店的做法也差不多。

當然，會有一兩家連鎖飯店允許房務清潔人員有 30 分鐘或以上的時間，清潔打掃每個房間。但這些都是每晚收取超過美金 $1,000 高價房費的五星級飯店，而房費較低的飯店，又完全是另一回事。字字句句如實陳述。

Intertek 的專家也警告我：「務必要注意遙控器，你永遠不知道上面沾了什麼東西。」房務人員表示：「他是對的。」事實上，她旅行時會隨身攜帶塑膠夾鍊袋，將遙控器放在袋子裡，隔著這層塑膠防護膜操作遙控器。這可真是格外聰明的舉動，根據亞利桑那大學研究人員進行的試驗結果發現，30% 的遙控器上附著著你不想知道的微量物質。我回想起自己擺弄著遙控器

幾百次，常常特別用力按下按鈕，以為這樣快沒電的電池就會奇蹟似地復活。想到這點不禁讓我起了雞皮疙瘩。

我的臉上一定寫滿了噁心兩字。

房務人員停頓了一下問我：「你還好嗎？」

「當然。」我禮貌地回答。

「還有別忘了房間電話，」她繼續說道。「上面都是病毒。」

Protek 人員還提到迷你酒吧服務。夜晚在鎮上的歡樂時光結束後，房客醉醺醺地回到飯店房間。在那種情況之下，他們最在意的肯定不是乾淨整潔。因此，我請教了房務長朋友，她告訴我：「要清理這些迷你酒吧有些難度。木作飾板後的第二道門上了鎖，我們房務人員無法打開。管理部門告訴我們，這是一種安全裝置，但其實我認為他們不信任我們。反正，我們無法清理迷你酒吧。」

我們對話的同時，忽然意識到房間內的一些地方是我從前就一直忽略掉的。沒有人會清理櫥櫃裡的衣架，雖然上面可能沾有冠狀病毒。「我們的時間很明顯的就是不夠，」房務長朋友告訴我。

她還說，房間內的按摩浴缸也是顆定時炸彈。如同英國倫敦大型飯店的泳池經理所說，人們在公共場合會盡量循規蹈矩，但關起門來……嗯，我決定不要再繼續問下去，到此為止。

我訪問的專家們一致表示，「90% 的飯店房客一點也不注意衛生」。他們不知道，應該先清潔筆和書寫墊、房卡、按摩浴缸、遙控器、浴室洗臉台及主燈開關，才可以在接下來的 24 小時內安心住下。

「有任何尚稱乾淨的東西嗎？」我問道。

諷刺的是，只要房務人員可以確實清潔，馬桶坐墊肯定乾淨無虞。床邊桌也是如此。

有些飯店，例如比佛利山莊酒店、貝爾艾爾飯店和美國芝加哥的麗池卡爾頓飯店，都非常注重清潔打掃的工作。他們不僅在新房客入住前，會花長達三小時的時間徹底清潔每間房間，麗池卡爾頓飯店甚至還會在每次退房後，讓房間暫停入住 24 小時，目的是恢復房間內新鮮的空氣。

但這些飯店宛如鳳毛麟角，而且令人驚訝的是，清潔度與成本的高低無關。EmLab 為三星、四星和五星級飯店進行實驗室測試後，他們驚訝地發現：星級越低，清潔度越高。事實上，五星級飯店的遙控器和浴室洗臉台上的每平方英吋都有超過一百萬個活性細菌。

那麼，這代表知道飯店的殘酷事實後，就不能再去飯店住宿了？

並非如此。你只需要採取一些新的行動，並讓這些行為成為習慣的一部分。

我後來學到，即使沒有入住少數幾間的優質飯店，仍然可以採取一些簡單的預防措施來保護自己。其中一個我學到的小秘訣讓我驚喜不已——當然，我也絕對不會忘記學到的其他招式。

改變很簡單
在你起而行之前

讓我們一起做個實驗，今晚試試看用「非慣用手」刷牙。你馬上會發現根本辦不到（而且你或許會編出各種藉口，說這個實驗完全是在浪費時間）。

讀過前六章後，相信你現在對於得改變過去日常生活習慣的種種想法感到疲憊不堪。以唱「生日快樂歌」所需花費的時間來洗手變得冗長乏味至極。在機場和飛機上戴口罩。避免前往那些機場餐廳。隔一層塑膠袋操作電視遙控器。擦拭方向盤……這些都讓人感到痛苦又氣餒。

而正如倫敦居民（還有美國各城和各州居民）都知道的，真正的風險在於你和所有鄰居的想法：「管他的！」然後我們還是重回過去美好時光，重拾雖然極度危險但卻舒服的不得了的習慣。

改變根深蒂固的習慣，就像換一隻手刷牙一樣，是非常困難的事情。但是，如同心理學家所說，如果堅持下去，最終就可將「有意識的能力」變成「無意識的能力」。

你明知應該養成每天清潔包包和消毒智慧型手機的習慣，畢竟這是為了全人類著想。但是，即使你有辦法說服自己，我仍

認為這樣做的好處沒有大到足以讓你持之以恆。

倫敦大學學院的研究人員進行研究：希望了解讓簡單、必要的行為變成根深蒂固的習慣所需要的時間——用他們的行話來說，就是「達到 95% 自發性」。新的行為模式看似簡單，例如在午餐時喝瓶水，但即使如此，受試者仍感覺剛開始很難保持下去。受試者平均需要 66 天刻意重複該行為（實際天數在 18 到 254 天之間），才能將例行公事變成一種習慣。你看，問題就在這裡。不是因為你很懶惰，才讓改變自己的習慣變得這麼難。原因就在於改變本身就是件困難的事情。

1998 年的研究中羅伊•鮑麥斯特進一步證明「懶惰」與疲勞關係密切。他邀請兩組學生進入實驗室，並在桌上放著兩個碗。一個碗裝滿剛出爐的巧克力碎片餅乾，另一個碗則裝著一堆胡蘿蔔。他要求一組人吃掉餅乾，但留下胡蘿蔔；並要求另一組人吃掉胡蘿蔔，而留下餅乾。研究人員故意離開實驗室，希望受試者會耐不住誘惑而偷吃。吃了胡蘿蔔的人會不會偷吃餅乾？

或者（也許可能性較低），吃了餅乾的人會不會受不了誘惑偷吃胡蘿蔔？結果沒有任何一個受試者違反實驗規定，於是實驗到此結束——但出現另一個小插曲。

之後研究人員要求受試者解開一道邏輯謎題。受試者不知道精心設計的謎題根本無法解開。研究人員只想知道受試者會堅持多久才放棄。

實驗卻出現驚人的結果。

吃掉餅乾的人嘗試解開謎題，試了許久，平均花了 19 分鐘的時間。另一方面，吃掉胡蘿蔔的人，只過了八分鐘就放棄。為什麼會有這麼大的差異？答案可能讓你很驚訝。鮑邁斯特的結論

是，吃掉胡蘿蔔的人，為了抗拒美味餅乾的誘惑，已經用掉所有自我控制能力。

這證明要控制自己的行為其實很累人。

這說明為什麼我們上班一整天筋疲力盡的回到家時，容易對伴侶發脾氣。這也顯示同時應付多種挑戰有多麼的困難。想像一下，你同時進行節食計畫、運動、學習新語言，以及改用另一隻手刷牙。光聽就很累人，對吧？

現在，試著每次摸完東西後洗手。我們都知道在新冠肺炎疫情期間，我們應該比以往更頻繁洗手，但即使自己隨身帶著行動洗手間（而且我相信你沒有），洗手這件事還是很累人。

就像應該每 15 分鐘暫停使用電腦工作，然後站起來伸展五分鐘。我們都知道這是有益健康的做法，這樣可以保持思緒清晰並維護身體健康——但我知道自己很少這麼做。我試過了，但總是堅持得不夠久，因此無法將這個行為內化為無意識的能力。

你即將再次出門旅行，但出發後，你勢必會遇到一堆政府、主管機關、飯店和航空公司制定的新規則、準則、慣例和措施。這些無疑是為了我們好，為的就是保護我們的健康。但其實我們不是太相信這些新規則，除非你是個執著於改變的狂熱分子，否則幾乎不可能遵守所有的規則。

就像要求你使用另一隻手刷牙一樣，聽起來可能很簡單，但做起來困難許多。

而期待你改變的絕不會只有單單這一件事。讓我們繼續用梳妝打扮來打比方，試著養成第二個新習慣：穿褲子時，不要從右腳開始，試看看先從左腳開始。

噢，接著再來第三種。用右手拿起晨起的那杯咖啡，而不要用左手。

既然都改變到這個程度了，何不一鼓作氣？……

光念著一長串改變，就讓你覺得筋疲力盡了，對嗎？

這解釋了為什麼新冠肺炎大爆發時努力不讓工作鬆懈下來的人，會反而覺得自己就只是懶惰。

事實上，實驗結果顯示，努力養成這些新習慣時，我們或多或少會覺得很累——而只要世界仍在不斷變化、調整和適應一切，這種累的感覺可能會一直持續下去好多年。

新的現實是，做出必要的改變雖然很難，但如果做不到，風險



會大到無法承受。會對我、對你、對所有人都很危險——除非我們確實做出改變。

旅館業為了因應新的常態而進行的調整預示著未來面臨的挑戰。澳洲雪梨的五星級飯店門房的確戴著口罩，在每名訪客進入飯店時幫他們測量體溫。雖然口罩繩仍掛在耳朵上，但他卻將口罩拉到下巴，好方便自己呼吸空氣。好像只要意思意思「戴上口罩」就好。

這家飯店的所有大廳和走廊都貼出「保持兩公尺社交距離」的公告，但當十個或更多訪客擠進電梯時，這個規定似乎就不適用了。電梯在大廳和第 65 樓間大概停了 20 次之多，電梯裡的人雖然想要暫時停止呼吸，但顯然不大成功。

在當前現實狀況下，不僅僅是旅遊和休閒產業苦苦掙扎著。不久前，我搭上從澳洲飛往歐洲的班機。衣著整齊的商務人士確實都按照規定，戴著最新款、最棒的 3M 口罩，但是——就像努力學習用非慣用手刷牙一樣撐不久——餐點來的時候，大家立即一個個拉下口罩。你知道嗎？拉下口罩用餐後的整個航程，他們就再也沒有戴上口罩過。好像病毒會神奇地認為旅客本意良善，決定放過他們，去找下個受害者。

這就是現實情況。我們都是這個群體裡的一份子。如果周遭的人行為改變，我們就會屈服於同儕壓力而跟著改變。

不久前，我前往瑞士的醫師診所進行例行健檢時，發現自己是診所中唯一沒戴口罩的人。慌亂之下，我問了櫃台人員有沒有口罩可以借用。她說：「沒有規定一定要戴口罩，如果這樣能讓你感到安心，我們很樂意提供口罩給你。」候診大廳的所有病患投射而來的目光，足以讓我做出正確的決定。戴上口罩後，

我立刻融入群體之中。我不是個執著於細菌的怪胎，只是希望被周遭的人群接納。

同樣地，如果機場裡的旅客都戴著防護口罩，你就會屈服於群眾力量，戴上口罩。

但是，如果大家都不按照規定，你該怎麼辦？

又如果在起飛前，沒有人保持安全距離，不戴口罩又聚在酒吧聊天呢？你會像袋鼠一樣，不斷閃來閃去，想要與別人保持安全距離，而旁邊的人則對你大喊著：「別那麼緊張。放輕鬆。好好享受當下。我們不是認識彼此嗎？你是在說我不安全嗎？」

現實是即使新冠肺炎蔓延全球，但在特定文化、年齡層、州、城市或國家被視為正確的事情……在不同的地方和不同的族群中，可能就不是這樣。

你搭上一班飛機，飛往另一個思維完全不同的國度。

「絕對不能讓步」，你可能會這麼想。你還記得我提到的可怕菜單以及那些令人尷尬的智慧型手機數據，你暗自想著：「我絕對不會讓步。我和孩子的生命是我最寶貴的東西。」

然而，你還是會向現實低頭。至少，你會做出某種程度的讓步，會稍微妥協，對一些確保你 100% 避開前幾章提到的那些危險區域的必要行為睜一隻眼閉一隻眼。

與其自欺欺人，讓我們用反向心理方式來說明。

醫師可能會告訴你：「你體重過重，理想體重是（特定公斤數），你必須開始忌口。」嗯，這種方法似乎不太管用。但是，如果醫師一開口就問你：「什麼樣的體重會讓你感覺更幸福？」然後提供減重的實用技巧。這樣一來，你是不是更聽得進去第二名醫

師的友善建議，而不是第一名醫師的冷酷命令？

你看，這就是現實：無論旅行前採取哪些預防措施，都無法保證百分之百的安全。如果不想冒任何風險，那麼請待在家中。將自己隔離在像第 1 章一開始所描述的房間裡，在那裡度過餘生。希望你過得愉快。

對如你我一般的普羅大眾，我建議大家自行評估自己可接受的安全程度。然後，思考為了這樣的安全感，你必須做出的行動。慎選所有必要行動，然後在卡片上寫下，決定自己是否想要「用左手刷牙」，之後努力達成。

聽起來很麻煩，但其實一點也不會。下一章將可以助你一臂之力。你唯一要做的是，決定自己感覺舒服的安全程度，然後確實落實與偏好風險一致的行動。

唱首「生日快樂歌」若想在旅程中保持安全，還有其他招式可用

在健康和安全方面，心理學家運用一種名為「控制等級」的方法。基本上，這個方法利用愈發趨於嚴格的控制來排除風險。

當然很少人（如果真的有）可以做到百分百安全；然而他們無法長期維持這些安全習慣，因為我們的環境不會始終一成不變。

完美是遙不可及的夢想，但切實可行的目標卻相對容易達成：先確定自己希望享有的安全感、評估需要採取的行動、擬好需要改變的清單事項，並務必確實遵守。

下列清單或許並不詳盡，但卻非常務實。這份清單是參考與上百名受訪者的訪談內容，藉以幫助我們確定該做——以及不該做的事項。若建議事項標有「建議」二字，表示此行動「做了很好」，但不是絕對必要。

規畫行程：

購買……

- 2 瓶乾洗手，每瓶容量 10 盎司以下。
- 旅程途中每天使用 2 個外科口罩。N95 口罩是最佳的選擇，它們的呼吸防護效率、阻抗性獲得美國國家職業安全衛生研究所 (NOISH) 認可並符合其他 NIOSH 要求，且也獲得美國食品藥物管理局 (FDA) 許可，可作為醫療器材使用。ASTM 第 2 級和第 3 級口罩的效果也非常不錯。
- 手機消毒濕紙巾，以每天清潔手機。
- 消毒行李的濕紙巾。
- 幾個塑膠夾鏈袋，可放入房間內的遙控器。

拜訪……

- 如果你想知道是否可安全前往其他國家旅行：美國疾管中心 (CDC) 旅客地圖或約翰霍普金斯大學的新冠肺炎儀表板。
- 從 世界衛生組織 (WHO) 下載每日冠狀病毒報告。
- 了解想預訂的飯店是否已取得安全評等。
- 要了解該國政府是否有相關隔離規定，並確定入境該國所需的公民身份、工作證或健康狀態文件，請參閱國際航空運輸協會 (IATA) 國際旅行證件概述儀表板或 Trip 網站每日更新的旅遊限制概要。
- 與機場和航空公司確認新冠肺炎疫情期間最晚的報到時間。有些機場（例如澳洲雪梨、印度孟買和英國倫敦希斯洛

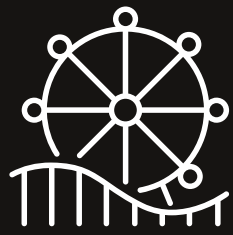
機場）規定需進行耗時的額外旅行文件檢查（有時還需進行健康檢查）。

- 如果可能，請確認機場安全檢查的平均等待時間，因為相較於新冠肺炎疫情爆發前，有些機場的等待時間多出將近三倍之多。如需美國部分資訊，請瀏覽此處，在此下載應用程式，可及時了解通過美國運輸安全管理局 (TSA) 安全檢查之等待時間。

然後……

- 再次確認自己沒有出現任何發燒症狀。如果出現發燒症狀，請先排除罹患新冠肺炎的可能性並隨身攜帶證明文件，因為多數的機場可能在你抵達機場時測量體溫。
- 如果最近（極短期內）曾進行新冠肺炎篩檢，請攜帶相關證明文件。
- 印度（Aaragya Setu 追蹤系統）和中國等一些國家會要求你以智慧型手機出示健康碼。

別像以前一樣將機場當作主題樂園，時代已經不同了。



- 將所有物品裝進手提行李內（最大尺寸 21.5 x 135 x 8.4 英吋），以避免托運行李沾染微生物的風險。
- 離家前先辦理報到手續。如果可能，預先託運行李（如果有）以取得和列印行李標籤，並攜往機場。
- 預訂靠窗座位（建議）。
- 盡量預訂獨立座位（建議）。
- 善用機場接送服務，往來機場。預訂前，再次確認機場接送服務的衛生規定和政策。
- 為確保安全萬無一失，請選擇最後一排的靠窗座位。

前往機場或飯店……

- 理論上，最安全的方式就是開自己的車（當然，除非你是個糟糕的駕駛）。最不安全的移動方式是搭乘火車或單軌列車。
- 全程配戴口罩（建議）。
- 上車前洗手或擦拭雙手，並在下車後立即洗手或擦拭雙手。
- 站立時，避免靠近任何同行旅客（亦即避免雙方距離不到兩公尺）。

抵達機場後……

- 隨時保持安全距離。面帶微笑告知對方保持距離，不要害怕說出來。
- 嘗試預估安全檢查等待時間，然後倒推計算，以最大幅度縮短在機場的等待時間。

- 避免在機場辦理報到手續(建議)。
- 如果安全檢查接受搜身,應請美國運輸安全管理局 (TSA) 人員戴上新的手套再做(建議)。
- 避免使用廁所,但如果一定要去廁所,請戴上口罩、沖水前請蓋上馬桶蓋(如果有)並用肥皂洗手 20 秒,洗手時間大約等於唱完「生日快樂歌」兩次(不過建議不要唱太大聲!)。
- 使用擦手紙巾,而非烘手機(建議)。
- 將手機視為雙手的一部分,因此,記得上完廁所後消毒手機。
- 別像以前一樣把機場當成主題樂園或購物中心,時代已經不同了。反正多數的商店都沒開,而且這樣的情況會持續到 2020 年底前。避免逛免稅店,請直接前往登機門(建議)。
- 如果登機門有太多旅客,請前往附近空置的登機門等候,直到傳來廣播公告(建議)。

在空中……

- 登機時請戴上口罩,並盡量在飛行期間持續戴好(建議)。
- 雖然可能會很難受,但請盡量最後登機,而不要第一個登機(建議)。
- 請勿觸碰旅客座椅頂端(建議)。
- 針對座位周遭頻繁觸碰的地方進行大規模消毒:
  - 安全帶扣
  - 扶手上下
  - 托盤桌轉鎖
  - 托盤桌本身

- 如果前方有觸控螢幕，請清潔螢幕。
- 遮光板。
- 避免觸碰或將手伸進椅背口袋。
- 請勿閱讀椅袋裡放的相關資料。
- 請勿將任何物品放入椅袋中（包括手機或錢包）。
- 盡量不要走動（建議）。
- 請空服員不要續杯，而是每次都使用新的杯子（建議）。
- 去廁所時請務必穿上鞋子。
- 使用廁所前和使用廁所後請務必洗手。
- 離開廁所後請消毒雙手。
- 整個航程期間請將頭上的空調開到最大（建議）。

離開機場……

- 安全帶指示燈熄滅後，請勿馬上站起來。請先等待靠外側旅客開始移動。
- 下機時，請勿觸碰座椅頂端。
- 下機後，請立刻消毒雙手。
- 海關/邊境管制人龍中，請與其他旅客保持適當距離。
- 離開邊境管制區後，請立即消毒安全檢查人員碰過的護照封面和內頁。
- 離開邊境管制區後，請立即消毒雙手。
- 選擇機場接送服務，從機場前往飯店（建議）。

- 上車後，請立即消毒雙手。
- 消毒座椅安全帶。
- 如果在車上飲食，請在打開瓶子或包裝後消毒雙手（建議）。
- 請坐在後座，最好是駕駛的正後方（建議）。

待在飯店時……

- 使用信用卡後（如果不是感應式卡片），請先擦拭卡片，再放進皮包或口袋裡。
- 擦拭智慧型手機。
- 進房後立刻洗手。
- 擦拭客房的主燈開關。你想想：旅客可能會在進房後馬上洗手，但在進浴室洗手前，他們（在搭了佈滿細菌的飛機和火車後）觸碰的第一件物品就是電燈開關。休士頓大學研究人員的研究發現，主燈開關是飯店房間中最骯髒的地方，通常含有大量的糞便細菌。
- 如果床邊有任何觸控按鈕，請先擦拭後再使用。
- 擦拭床邊桌（建議）。
- 將遙控器放入夾鏈袋。
- 擦拭浴室洗臉台（建議）。
- 擦拭馬桶沖水按鈕和馬桶坐墊（建議）。
- 請勿使用按摩浴缸。
- 擦拭房間電話。
- 擦拭書桌的椅子。

- 仔細清洗浴室附的漱口杯。
- 如果需要使用熨斗或吹風機，請先擦拭後再使用。

用餐和飲酒……

- 請勿前往自助餐廳用餐。
- 如果可能，請不要使用實體菜單，並使用多數餐廳都已推出的應用程式。如果你決定使用實體菜單，請先清潔雙手後再用餐。
- 移開餐墊並在觸碰餐墊後消毒雙手（建議）。
- 要求提供瓶裝水（建議）。
- 使用菜單後，消毒菜單。
- 用餐前請洗手。
- 請使用個人房間內的廁所，而非飯店中的公廁（建議）。
- 如果電梯中有一名以上的房客，請不要搭乘，改搭另一部電梯（建議）。

仔細讀完後，你一定感到有些疲憊。別灰心，我寫下來的時候也很累。如同第 7 章所述，一次改變許多習慣將是災難的開始。

我建議你先找到自己能忍受的最低清潔安全程度、依次排序建議要點、印出清單，並暗自許下承諾自己會定期查閱這份清單。利用這份單子當作持續進行的核對清單，在整個旅程中不斷查閱，不讓自己（和世界）失望。

我們的生活會一直如此下去嗎？請放心，不久的將來一定會有好消息。

新的篇章

2020 年 6 月，就在我們逐漸熟悉「Corona」不僅是一杯用萊姆片裝飾的啤酒時，新的研究又發現一種新病毒。

這次是豬流感的變種菌株，名稱（暫時命名）有些拗口：G4 EA H1N1。該病毒常見於中國的養豬場中，目前已證明可以傳染給人類，而這個事實讓人更加惶惶不安。一篇刊登於《*美國國家科學院院刊*》的研究顯示：「G4 病毒具備可能引發大流行的一切必要特徵。」

講白一點，相信你和我都希望新冠病毒趕快絕跡。我們不確定何時可以宣布這是新冠肺炎最後一個病例，然而，另一種可愛的病毒家族成員可能又好整以暇的等著成為全球矚目的焦點，其打亂我們的生活、飲食、娛樂和旅遊的可能性相當高。

雖然聽起來如此可怕，旅行時承受的健康風險仍遠低於大航海時代，那時的麥哲倫和庫克等航海家遠征世界各大洋，發現美洲與澳洲新大陸，為歐洲帶來巨大的財富和知識。這一趟趟的海上冒險帶來高昂的代價。漫長的航程中，有一半的水手會因壞血病而死，這種情況在當時屢見不鮮。長程遠征被認為是人類冒險史上危險性最高的一種。

1750 年代，皇家海軍外科醫師證實，這種會摧毀身體和心智的

可怕疾病的「疫苗」就是常見的維他命 C。後來，英國海軍開始在水手每日配給的酒裡加入萊姆汁。壞血病終於絕跡，而至今英國水手仍洗刷不去的綽號就是「萊姆英國佬」(Limey)。

我回憶起那些「美好的舊時光」，當時旅行穿插的主軸就是與美國運輸安全管理局官員討論著我那危險又超大罐體香劑對世界秩序造成的威脅。諷刺的是，現在我很懷念那些對話。

訪問一個又一個的專家時，我曾經天真地希望自己會偶然遇見某個人……只要一個就好……透露一種神秘方式，可以讓旅行重回那些「美好的舊時光」。他們不約而同的答案是：我們總有一天會的，但可能還需要幾年的時間。

我們等待波音公司推出「乾淨洗手間概念」產品，一種機上紫外線系統技術，可以瞬間消毒洗手間或甚至整架飛機，讓乘客即使碰到機上最難清理之處，也不會有任何風險。或不如安全檢查區域的所有掃描設備、地毯、托盤、桌面甚至是牆壁上都廣泛採用自清材質，讓你就算（如果這是你的癖好）在輸送帶上野餐，也不用被送到附近的醫院。

一直有人跟我說：是的，這些技術的確存在——但別指望幾年內可看到這些技術面世。

當然，已經有創意十足的先驅出現。例如，在禽流感肆虐後，香港機場立刻針對所有入境和轉機的乘客採用自動化體溫控制系統，且近期也擴大實施，採用 40 秒自行消毒設備。這些設備的外觀和操作宛如附輪子的一人三溫暖房，在你通過安全檢查後立即消毒全身。他們也導入「智慧型消毒機器人」，使用紫外線和液體溶劑，在 10 分鐘以內即可深度清潔公共廁所。

這些技術與非接觸式報到機和即時病毒評估將發揮其工具角

色，塑造航空旅行的未來樣貌。但目前（而且明年狀況也很可能不會改變），航空旅行為了因應新局勢所採取的措施並不會讓你聯想到《*關鍵報告*》等科幻電影。

現在讓我切入重點：旅行方式已經永遠改變。

我們無法重回「美好的舊時光」旅行，這裡所指的是 2019 年以前的旅行。

我記憶中愉快、興奮的旅行經驗，變成了童話故事。想像自己為孫子們講故事：「很久很久以前，我搭飛機……」

事實上，我逐漸意識到對於自己有幸經歷新冠肺炎肆虐前的美好時光，我應該心懷感激。同樣的，我也慶幸自己有幸生活在 9/11 事件前的年代，還能回想起自己通過安全檢查時不用脫鞋的美好時光。

就像一名美國航空公司的專家跟我說：「疫情爆發前的時代一去不返。乘客看到清潔和消毒的方式與以前大為不同，而且他們的期待會更高。這些程序將成為疫情後的規定。」

我訪問的幾位航空公司高階主管都談到整體產業長期的受創情況。許多航空公司，包括漢莎航空，預期 2030 年前都無法恢復全面營運。阿聯酋航空的官方聲明則顯得相對較為樂觀，但即使如此，未來四年內，也不計畫讓整組機隊恢復正常營運。他們採取的行動在我看來非常合理，在我為了本書採訪的 50 名商務人士中，幾乎所有人都預期 2021 年的旅行次數將只剩下新冠疫情爆發前的一半——而這一切是因為各公司了解為了公司的存續，需使用線上虛擬會議，而不是讓員工飛往全球各地。

航空公司不是唯一陷入困境的產業。爆發新冠肺炎前，空中巴士已停產全球最大型的 A-380 客機。貨車穿過一個個法國村莊載運最後一架 A-380 時，沒有人知道這架飛機不會進行裝修，只會停放在某處，或許永遠不會載運任何乘客。同時，漢莎航空將整個 A-380 機隊停放在西班牙沙漠中，希望盡量降低飛機的損耗程度。多個業界專家皆預期我們將永遠不會再看見 A-380 在空中翱翔。

雖然這一切看起來如此黯淡無望，但好消息即將接踵而來。

首先（在我看來），新冠肺炎來襲是敲醒整個產業應得且重要的警鐘。飯店、餐廳和公共廁所總算明白「老祖母清潔法」代表的真正意義。

搭機旅客再也不用忍受被安排在中間座位，我懷疑他們是否願意再回到新冠肺炎疫情前的狀況。

排隊時也不用再感覺像罐頭裡的沙丁魚一樣。

幾年前，一些政府採取行動，開始制定各項標準。丹麥、瑞典和法國都要求餐廳和酒吧用笑臉和哭臉的圖案，顯示衛生程度。法國更進一步採用應用程式，公告各單位的清潔程度。我們不久後可能就會在飯店和機場看到類似的公告。

我們都知道要檢查水瓶或藥瓶的密封蓋有沒有破損。打個比方說，我們在進入飯店房間或登機前，可能也需要效法此方式。Intertek Protek 等第三方品質保證計畫將檢查並驗證飯店房間、餐廳、飛機和機場的安全，並使用數位 QR 碼品質戳章，讓乘客在飛機上安心坐下或在拉起飯店床上的羽絨被前掃描 QR 碼。

Intertek 的執行長安德烈•拉克魯瓦告訴我：「過去幾個月來，我們已經在上千個飯店推出通用的安全系統，讓訪客可立即知道即將進入的飯店房間或餐廳的清潔程度。所有資訊都由獨立的衛生檢查人員進行隨機檢查後確認。」

我知道可能很快就會在各大機場看到類似的作法，尤其是傳染力較高的地方，例如票務櫃檯、報到櫃台、安全檢查區以及邊境管制區。安德烈告訴我，飛機也在計劃之內。「我們很快就會看到『蓋』上『品質戳章』的飛機，讓乘客登機時掃描 QR 碼。乘客可以得知接下來九小時要搭乘的飛機、洗手間甚至座位的清潔程度。」

不過，相較於政府，航空公司的靈活度較高，可以更快且更有效採用這些措施。自二次世界大戰後，眾所周知航空業在政府機關落實規範前，早已自行制定產業標準。這一切都可歸功於美國航空協會（通常簡稱為 A4A），這個強大但知名度不高的遊說團體是由航空公司高層主管組成。就如同 A4A 在 9/11 事件後所完成的，他們現在正忙於為未來的航空旅行制定新的標準。

你將看見幾乎所有航空公司都有志一同採用這類標準。採用這些措施後，更加透明的資訊，讓訪客和乘客可在登機或進入飯店房間前評估清潔程度和安全性。

不過，在這些措施成為全球產業的標準作業前，各飯店、機場和航空公司會各行其政採用不同的一系列做法，希望打造出更安全的環境，並希望可以減緩新冠肺炎的擴散速度。

你將在機場和飯店看到許多防護性塑膠隔板。在候機室和餐廳看見用塑膠膜包覆各種物品的奇景：從菜單到醬料、沙拉、

必須徹底打亂和重整我們的生活，才能讓我們重新找到屬於自己的定位。



餅乾、三明治和被裝盒和密封的各種物品。各處都將提供乾洗手讓你使用。

還有最近禁止為乘客安排中間座位的達美航空。許多航空公司可能會暫時採取這種做法，雖然國際航空運輸協會已發出嚴重警告，指出這樣的做法可能會摧毀整個產業。

即使美國運輸安全管理局 (TSA) 懷疑乘客體溫測量的效用，但邊疆航空、法國航空和加拿大航空仍在登機門為乘客測量體溫。多數美國和歐洲航空公司現在也強制規定登機時需配戴口罩。

加拿大航空、澳洲航空和聯合航空則率先推出計畫，目標是強化乘客報到程序並最佳化機上清潔實務作法。

有些航空公司甚至採取更進一步的措施。漢莎航空目前與全球罕見疾病遺傳診斷領導者 Centogene 公司合作，提供新冠

肺炎檢測服務，並由獨立醫療專業人員進行這些檢測。若結果為陰性，則允許乘客入境德國、奧地利和其他國家，不需按規定另外隔離 14 天。59 歐元的檢測當然還隨附額外的體驗：四小時的等待時間，你（當然，必須保持安全距離）與同機乘客體驗難受的鼻咽拭子採檢過程，並焦心等待「*歡迎來到德國*」或令人失望的「*再見*」結果。

這些零零總總的資訊都預示出你可能需要暫時適應各種經常自相矛盾的規定、指引和規則。

我知道，這聽起來有點讓人掃興，但這就是受到重創的餐飲業和旅遊業想盡辦法因應迅速變化的世界時，所必須面對的現實。破壞隨之而來的問題，往往會引領我們走出舒適圈，強迫我們定義並接受新的現實。有記憶以來，從沒有任何產業曾經歷如此大規模的衝擊。你我身為旅客在未來許多年，都會受到這波疫情帶來的光環效應影響。

如同羅伯特•史科博曾寫下：「改變無法迴避，而所造成的影響經常會帶來不便和機遇。」儘管一切看起來如此令人沮喪，但我希望本書可助你一臂之力，成功熬過這許多的不便。我們能夠淡然處之後，就有餘裕發現隨之而來的許多新機遇。有時我們必須徹底打亂、改變和重整我們的生活，才能讓我們重新找到屬於自己的定位。



關於作者

馬汀‧林斯壯是許多全球領導品牌的顧問，
定期往返於 30 多個國家。

《*時代*》雜誌將林斯壯評選為
「*全球最有影響力的百大人物*」之一。而全球第一個管理思想家排行榜的「*50 大管理思想家*」(Thinkers50)連續五年將林斯壯評選為全球 50 大商業思想家之一。

林斯壯是活躍的演講者和作家，著有七本
《*紐約時報*》暢銷書，並被翻譯成 60 種語言。

揭開旅行的真相與謊言

在這本引人注目且掌握時代脈動的書中，馬汀‧林斯壯捨去「冠狀病毒肆虐期間」旅行的聳動說法，單獨呈現真實狀況。林斯壯在大量訪談頂尖航空公司、飯店和旅遊高階主管後，揭露出有關搭機、入住飯店、餐廳用餐或搭乘 Uber 的驚人（有時令人震驚）看法。

在天文物理學家、人工智慧先驅、醫師、機師和飯店房務人員的協助下，林斯壯得以了解搭機時感染新冠肺炎的真正風險、討論我們最熱衷於探討（污染最嚴重）的細菌來源，並與讀者分享務實的逐步程序，了解如何安全搭機、飲食和入住飯店。

*揭開旅行的真相與謊言*是一本發人深省、有趣且引人入勝的書，絕對會「永遠」顛覆所謂的旅行方式。

行為心理學家馬汀‧林斯壯每年旅行天數超過 300 天，對旅行的所有細節了如指掌。《*時代*》雜誌評選他為全球最有影響力的百大人物之一，他也獲選為全球頂尖商業思想家之一。他的《*紐約時報*》暢銷書包括《*購物學*》(Buyology) 和《*小數據獵人*》(Small Data)。而他即將出版的新書《*常識管理局*》(The Ministry of Common Sense) 則探討現代世界過度官僚主義所帶來的成本。

Lindstrom COMPANY

intertek protek™