

随着暑假渐行渐近，新一轮出游高峰即将到来。在我国人均GDP已超过5000美元的今天，旅游业正迎来发展黄金期，如何化解风险也成为旅游产业健康发展的关键问题

保险业助力旅游业远离风险

本报记者 江帆 实习生 郭笑山

旅游产业在扩大内需、刺激消费、增加就业和提高人民生活质量等方面发挥着重要作用。同时，旅游业又是一个高风险行业，如何防范和化解相关风险已成为旅游产业健康发展的关键问题，这一问题的解决离不开旅游保险业的大力发展。

旅游风险出现新特点

旅游者出游方式和出游行为日趋多元，安全监管和服务难度加大

近年来，我国旅游业发展迅速，旅游过程中的风险发生率也呈现明显上升趋势。

据国家旅游局副局长祝善忠分析，目前我国旅游市场风险有三大特征。

首先，旅游规模的迅速扩大增加了发生旅游事故的概率。我国国内旅游、入境旅游、出境旅游规模连续多年大幅增长。最新统计数据表明，今年一季度，仅国内旅游人数就达到8.75亿人次，增长了15.1%。国内旅游收入6468亿元，增长22.9%。而早在2010年，我国就已经成为全球第三大入境旅游接待国，亚洲最大的出境旅游客源国和全球最大的国内旅游市场之一。正式实施的出境旅游目的地国家和地区达111个。

其次，旅游业的自身特点决定了其外在安全影响比较大。旅游业关联度高、产业链条长、涉及环节多、抗风险能力弱，自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等都可能给旅游者生命财产造成重大损害，都可能使旅游业遭受重大挫折。

再次，旅游者出游方式和出游行为日趋多元，安全监管和服务难度加大。目前，我国游客正朝散客化、个性化发展，越来越多的游客选择自驾游、自由行等出游方式。另外，登山旅游、邮轮旅游、深度旅游等旅游产品以及高风险旅游项目日渐兴盛，旅游安全风险也在增加。

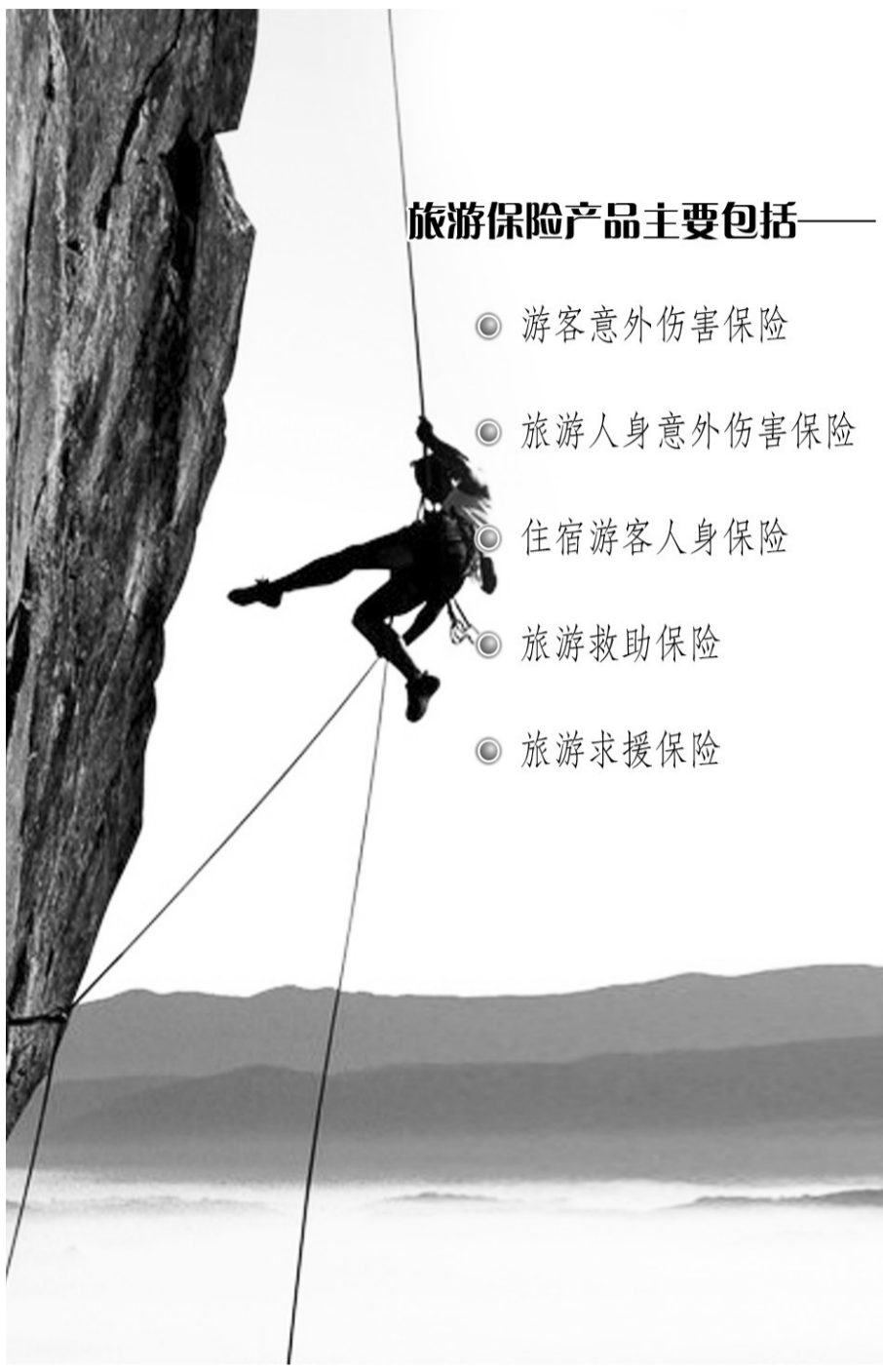
可见，当前我国旅游产业正处于黄金发展期、战略转型期，同时也处于旅游危险频发期。释放旅游市场内需对我国经济社会发展意义重大，降低旅游市场风险则能给旅游业带来更多发展空间。

旅游保险加速发展

旅行社责任险全国统保示范项目最终实施，标志着旅游业和保险业正式进入全面合作阶段

有效降低旅游市场的整体风险，有赖于旅游业与保险业的合作模式。

我国的旅游保险起步较晚。2001年，国家旅游局颁布《旅行社投保旅行社责任保险规定》，旅行社责任保险成为强制险



旅游保险产品主要包括

- 游客意外伤害保险
- 旅游人身意外伤害保险
- 住宿游客人身保险
- 旅游救助保险
- 旅游求援保险

种，旅行社意外保险由游客自愿购买，旅游保险开始逐步融入大众生活。

所谓旅行社责任险，就是承保旅行社在组织旅游活动中因疏忽、过失造成事故所应承担的法律赔偿责任的险种，该险种的投保人为旅行社。该险种具有很强的社会公益性，当意外发生，旅行社责任险统保专项保障金可先行垫付，保险公司与地方政府协调进行善后、调解纠纷等，可大大提升对意外发生后的处理速度。

2003年，修订的《中华人民共和国保险法》规定，财产保险公司可以经营意外伤害保险业务。自此，旅游保险市场竞争格局发生了巨大变化，市场主体迅速增加，产品创新不断丰富，紧急救援等高附加值产品相继出现，旅游保险产品链条逐渐完善。

2006年，中国保监会和国家旅游局共同发布《关于进一步做好旅游保险工作的

建议》，旅游保险驶入加速发展轨道。

2009年，由有关部门牵头，在江泰保险经纪股份有限公司和6家承保旅责保险公司的共同努力下，旅行社责任险全国统保示范项目最终实施，标志着旅游业和保险业正式进入全面合作阶段。旅行社示范项目推出前，由于我国旅游保险按照传统商业模式运作，旅行社对保险产品不满意，保险公司又担心承担麻烦和风险，对旅游保险的开发缺乏动力，导致出现旅游保险发展后劲不足的局面。

旅行社责任险全国统保示范项目已经实施了两年多。据江泰保险公司副总裁张志安介绍，该公司在有关政府部门的大力支持下，根据旅游产业产业链条长、项目环节琐碎、设计服务商多、不少旅行社规模较小等特点，探索提出了全国统保的思路。通过全国统保，旅行社及其他旅游

相关企业通过旅责险有效转移了风险，一旦意外发生，旅游者能获得及时的经济补偿，最大限度地保障游客的合法权益，为旅游业健康发展创造了安全环境。

截至去年底，我国已有29个省份启动旅行社责任险全国统保示范项目，在全国约两万余家旅行社中，已有超过63%的旅行社纳入了旅行社责任险统保示范项目，保费收入1.06亿元，有效地提高了旅行社的保险保障和风险控制水平。

带动旅游产业健康发展

要提高社会旅游风险意识，提高保险机构服务和管理水平，建立更完善的监管体系

伴随旅游业的日益红火，旅游保险市场也在升温。以能反映旅游保险市场情况指标的意外险数据看，今年1月至4月，意外保险保费收入134亿元，同比增长16.52%。保费收入增加的同时，旅游保险覆盖的范围也在不断扩大，出现了包括延误险、新型交通险等在内的多种旅游保险产品，涉及吃、住、行、游、购、娱等多个方面。

旅游产业风险多，不同的风险环节需要不同的保险来应对，旅游保险产品不仅要起到出险赔付的作用，更要能化解和防范风险。张志安强调说。

比如，保险公司在对旅游保险进行定价时，需要根据旅游环节各个方面的安全以及意外因素进行考量，评估被保项目的风险是否可控，这对从源头上减少风险发生率起到一定的安全监管效果，进而带动整个旅游产业链规避风险、合理健康发展，使旅游者的合法权益得到保障。

有分析指出，进一步发挥旅游保险对旅游内需的拉动作用，需要从三个方面入手，有效控制旅游市场风险。

一是要提高社会的旅游风险意识。目前人们对旅游保险的认知度和接受度并不高，不少游客购买保险时盲目追求低价，有的游客在签订旅游保险协议前并不会仔细阅读相关规定，一旦出险，很容易因理解差异而引发纠纷。因此，应加大对旅游保险的宣传、讲解力度，提醒游客注意风险。

二是要提高保险机构的服务和管理水平。现行的旅游保险销售由于渠道较窄，容易让游客产生抵触情绪，认为是旅游的额外消费，而且旅游保险产品同质化现象较为普遍，游客选择余地少。因此，应该加强相关监管，缓解释理赔难现象，进而提升游客和旅行社对保险公司的信任度。

三是要建立更完善的监管体系。目前，对于旅游保险产品定价、理赔责任界定划分等是否合理，仍缺乏有效的评判机制。从政策面上看，有关部门应继续完善旅游保险相关的法律法规，使相关监管更具针对性。

提高专业水平和服务能力

保险中介市场准入机制不断完善

本报讯 记者殷楠报道：中国保监会日前下发《关于进一步规范保险中介市场准入的通知》，要求除保险中介服务集团公司以及汽车生产、销售和维修企业、银行邮政企业、保险公司投资的注册资本为5000万元以上的保险代理、经纪公司及其分支机构和全国性保险代理、经纪公司的分支机构的设立申请继续受理外，暂停其余所有保险专业中介机构的设立许可。

近年来，随着保险市场的快速发展，保险中介也经历了从无到有、逐步壮大的过程，但一些矛盾和问题也逐步显现。由于发展历程较短、基础薄弱，一些保险中介机构专业化程度低、风险管控能力弱，一批小、散、乱、差的机构急需向专业化规模化转型。

从现实情况看，市场准入门槛较低是保险中介市场诸多问题的根源之一。加大力度完善中介市场准入机制，可以顺应保险中介市场转型升级的发展趋势，有效提高保险中介公司的专业水平和服务能力。保监会相关负责人表示，新政策不会对保险市场形成大的冲击。因为经过十余年的快速发展，保险中介市场已接近平衡点，机构的准入和退出已趋于平稳。而拟涉足保险中介业务的单位或者个人可以依法申请设立保险中介服务集团公司等机构，可以参与对现有保险中介机构的收购和整合，也可以与保险公司、保险中介机构建立规范和透明的合作关系。

保障各参与方合法权益

央行就银行卡收单业务征求意见

本报讯 记者王信川报道：为规范银行卡收单业务管理，保障各参与方合法权益，促进银行卡业务健康有序发展，根据相关规章，中国人民银行起草了《银行卡收单业务管理办法（征求意见稿）》，自26日起向社会公开征求意见。

银行卡收单业务是指收单机构通过受理终端为特约商户提供的受理银行卡并完成相关资金结算的服务。收单机构是指具备收单业务资质、从事收单核心业务并承担收单业务主体责任的企业法人。

办法规定，收单机构应按有关规定收取银行卡结算手续费，不得采取随意降价、对不同发卡机构发行的银行卡区别或变相区别定价等不正当竞争行为，不得损害其他参与方合法权益。

办法规定，收单机构不得发展以下三类商户：非法设立的；从事非法经营活动的；商户或商户法定代表人、负责人已被列入有关不良信息共享系统的。

办法规定，收单机构应要求并督促特约商户基于真实的商品和服务交易背景受理银行卡，不得从事或协助从事银行卡套现。

今年第二批地方政府债券代理发行计划公布

本报讯 记者王璐报道：财政部日前公布了今年第二批地方政府债券代理发行计划，财政部将合计代理发行478亿元地方政府债券。

根据发行计划，7月9日，财政部将代理招标发行3年期地方政府债券239亿元，涉及青海、山西、北京、福建、宁夏、黑龙江、江苏7省市区，额度分别为30亿元、33亿元、34亿元、30亿元、16亿元、41亿元、55亿元。

此外，7月16日，财政部将代理以上7省市区招标发行5年期地方政府债券239亿元，额度分别为30亿元、32亿元、34亿元、30亿元、17亿元、41亿元、55亿元。

金视界

昆明举办泛亚国际汽车展



6月28日，观众在昆明泛亚国际汽车展上参观。当日，为期5天的第13届中国昆明泛亚国际汽车展在云南昆明国际会展中心开幕。本届车展的展会规模超过7万平方米，共有近百家国内外知名汽车厂商参展。

新华社记者 蔺以光摄

访谈

中国保监会财产保险监管产品处处长曹海菁

旅游业和保险业合作前景可期

本报记者 江帆

6月25日至7月1日，国家旅游局和中国保监会将联合开展主题为“快乐出游，保险相伴”的旅游保险宣传周活动。旅游业和保险业再次携手在全国开展系列合作。

旅游保险宣传周活动的举办，意在进一步发挥旅游保险的经济补偿和社会管理功能，强化旅游者和旅游企业的风险意识，同时进一步促进旅游业和保险业的合作。保监会财产保险监管产品处处长曹海菁向记者表示。

曹海菁认为，通过旅游保险宣传周活动，广大游客能得到有关旅游风险方面的知识普及。曹海菁表示，要鼓励保险机构以切实惠及民众的方式，加大力度推广现有的旅游保险产品，鼓励保险机构深入旅

游市场，研究旅游企业和旅游者的需求，不断开发并推出贴近市场的旅游保险产品；鼓励旅游企业与保险机构合作，为旅游者提供便利的保险咨询、产品购买等服务。同时，鼓励研究所、保险机构和旅游企业利用宣传周的有利契机，共同研讨，深化对旅游保险产品市场的研究，形成产学研联动机制，推动我国旅游保险市场和产品不断丰富和走向成熟。

数据显示，2011年，我国出境旅游人数达7025万人次，比上年增长22.42%；入境旅游人数达5758万人次，比上年增长3.44%；国内旅游人数达26.4亿人次，比上年增长13.2%，旅游业总收入2.25万亿元，比上年增长20.1%。曹海菁表示，这当中，旅游保险的保障作用功不可没。

曹海菁介绍说，2009年以来，旅行社责任险统保示范项目建立了多元化的第三方纠纷调解机制，通过调处机制的运作，旅游纠纷投诉和旅游诉讼案件数量明显减少，为构建旅游行业和谐发展环境提供了有利条件。据介绍，在重、特大旅游事故处理方面，旅责险统保示范项目的垫付、预付机制也起到了一定作用，2010年和2011年共计垫付、预付资金1500多万元，体现了保险业参与社会管理、提供公共服务的职能特征。

旅游和保险两个行业的密切合作成效显著，但仍处于探索阶段，需要进一步创新，不断推动旅游保险发展，提升旅游业的风险管理水平和安全保障能力。曹海菁表示。

骑马摔伤及时获赔

本报记者 江帆 实习生 郭笑山

对误工费计算标准不认同，游客情绪非常激动。

面对此种情形，调处员建议旅行社出面安抚，并协调地接社导游向游客道歉，几经努力，游客情绪逐渐稳定。随后，调处员就赔偿金额与其协商，第一天谈判到深夜，未能就赔偿金额达成一致。调处员建议旅行社适度让步，考虑到游客旅游发生意外使身体受到伤害、承受精神痛苦，应该从金额上给予一定

的补偿。旅行社同意了调处员的建议，适度增加了赔偿金额。

在次日的协商中，游客对赔偿金额提出了较高要求，调处员从法律角度解释了旅行社承担责任有一定标准，并婉转地提示游客骑马本身有风险，并非旅行社能够完全控制，而且发生意外后旅行社也遭受了损失。游客对此表示理解，最终接受了一次性赔偿协议，顺利返回家乡，并且给调处员寄来了感谢信。

料，并向导游及其他游客了解案情经过。根据各方陈述，调处员分析了该旅行社存在的过失，如导游未提前告知游客骑马时的注意事项和相关安全警示，事故发生后，未能及时对游客进行救治，耽误了最佳治疗时机等。

该游客从事个体零售业，并无固定收入，按照标准，赔偿计算可参照最近3年的平均收入，但游客不能佐证其最近3年的平均收入状况，导致责任双方



购买旅游保险需要注意的问题：

- 注意阅读保险期限；
- 注意阅读保险的保障范围；
- 注意看保险金额；
- 保险金额一定要买足；
- 注意检查审核保单的要素是否齐全和正确，资料是否完善

做法

前不久，云南某旅行社组织游客到丽江旅游，在游览过程中，有游客在骑马时不幸坠马摔伤，经过当地医院简单医治后返回省会昆明继续治疗。出院后，经鉴定伤情达九级伤残，损伤后休息期为180日、营养期为90日、护理期为90日，后期骨折愈合功能康复及择期取出内固定器治疗费需15000元。

事故发生后，旅行社责任险调处中心调处员迅速开展工作，帮助旅行社收集资