

中国旅游保险 目标体系与战略措施

The Goal and Strategy of China Travel Insurance

国家旅游局 课题组
中国保监会

中国旅游出版社

中国旅游保险 目标体系与战略措施

国家旅游局
中国保监会
课题组

中国旅游出版社

出版人：何 力

责任编辑：王建华 杨沛武

装帧设计：九 如

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

中国旅游保险目标体系与战略措施/国家旅游局, 中国保监会编著. —北京: 中国旅游出版社, 2008. 6
ISBN 978 - 7 - 5032 - 3493 - 4

I. 中… II. ①国…②中… III. 旅游保险 - 研究 - 中国
IV. F842. 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 098455 号

书 名：中国旅游保险目标体系与战略措施

作 者：国家旅游局 中国保监会

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

销：全国各地新华书店

刷：北京建筑工业印刷厂

版 次：2008 年 6 月第 1 版 2008 年 6 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米 × 970 毫米 1/16

印 张：14

印 数：1 - 2000 册

字 数：230 千

定 价：28.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3493 - 4

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

《中国旅游保险目标体系与战略措施》

总顾问

王志发 国家旅游局 副局长

周延礼 中国保监会 副主席

顾问

刘小军 国家旅游局综合协调司 副司长

董波 中国保监会财产保险监管部 副主任

刘永佶 中央民族大学经济学院 院长 教授 博士生导师

课题支持方代表

陈友平 加拿大皇家银行人寿保险公司北京代表处 首席代表

课题组组长

魏小安 中央民族大学经济学院 教授 博士生导师

江生忠 南开大学经济学院保险系 主任 教授 博士生导师

执行副组长

厉新建 北京第二外国语学院旅游管理系 主任 副教授

课题组成员

- 张 兴 南开大学经济学院保险系 博士研究生
朱威至 南开大学经济学院保险系 博士研究生
刘红燕 北京人寿保险公司客户部 主任
崔晓珊 北京人寿保险公司团险部
朱 姝 中央民族大学经济学院 博士研究生
吕 宁 中央民族大学经济学院 博士研究生
付 磊 北京同和时代旅游规划设计院 院长 博士

课题协调工作人员

- 唐 兵 国家旅游局综合协调司假日处 处长
刘 昇 中国保监会财险监管部制度处 处长
周 梅 国家旅游局综合协调司假日处 副处长
韩廷萍 中国保监会财险监管部制度处 助理调研员
袁 璟 国家旅游局综合协调司假日处
赵 珂 国家旅游局综合协调司假日处
董 钢 中国保监会财险监管部制度处



前 言

为了落实《国务院关于保险业改革发展的若干意见》精神，推动中国保险监督管理委员会（以下简称“中国保监会”）和国家旅游局联合下发的《关于进一步做好旅游保险工作的意见》的贯彻实施，国家旅游局和中国保监会决定开展“中国旅游保险目标体系与战略措施”课题研究。

一、课题总体研究框架

（一）研究背景

1. 旅游市场发展概况

统计结果表明，2007 年我国旅游经济又取得了较大发展，全国国际国内旅游业总收入 10957 亿元，比上年增长 22.6%。入境旅游方面，全年入境旅游人数 13187.33 万人次，比上年增长 5.5%，其中：外国人 2610.97 万人次，增长 17.6%；香港同胞 7794.89 万人次，增长 5.5%；澳门同胞 2318.68 万人次，下降 5.0%；台湾同胞 462.79 万人次，增长 4.9%。入境过夜旅游者人数 5471.98 万人次，比上年增长 9.6%。旅游外汇收入为 419.19 亿美元，比上年增长 23.5%。

国内旅游方面，全年国内旅游人数 16.10 亿人次，比上年增长 15.5%，其中：城镇居民 6.12 亿人次，比上年增长 6.3%；农村居民 9.98 亿人次，比上年增长 22.0%。国内旅游收入为 7770.62 亿元，比上年增长 24.7%，其中：城镇居民旅游支出 5550.39 亿元，农村居民旅游支出 2220.23 亿元。全国国内旅游人均花费 482.65 元，其中：城镇居民出游人均花费 906.93 元，农村居民出游人均花费 222.47 元。

出境旅游方面，全年公民出境总人数为 4095.40 万人次，比上年增长



18.6%，其中：因公出境 603.00 万人次，比上年增长 5.3%，占出境总人数的 14.7%；因私出境 3492.40 万人次，比上年增长 21.3%，占出境总人数的 85.3%。尽管全年出境旅游外汇支出尚未公布，但从权威渠道发布的数据看，2007 年上半年出境旅游外汇支出 145.93 亿美元，上年同期为 114.9 亿美元，增长了 27%。

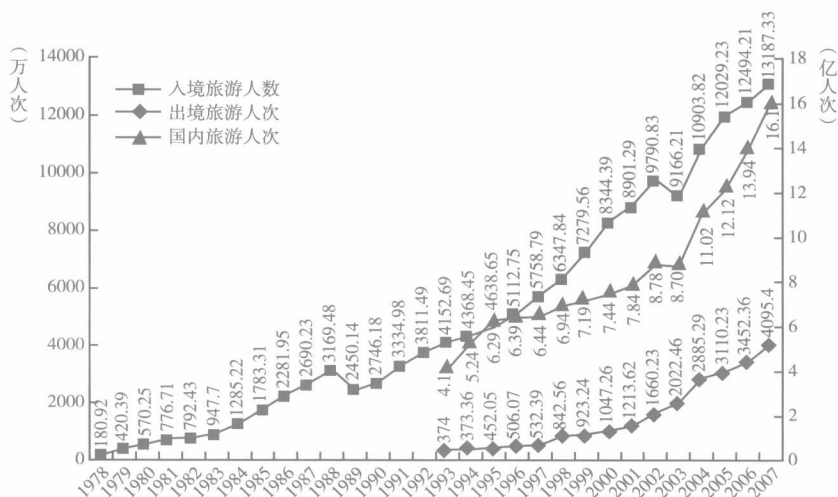


图 0-1 我国三大旅游市场发展概况

2. 保险市场发展概况

最新的数据显示，2007 年是近年来保险业发展形势最好的一年，全年实现保费收入 7035.8 亿元，同比增长 25%。其中：财产险保费收入 1997.7 亿元，同比增长 32.6%；寿险保费收入 4463.8 亿元，同比增长 24.5%；健康险保费收入 384.2 亿元，同比增长 2.4%；意外险保费收入 190.1 亿元，同比增长 17.4%。

2002 年以来，保险业保持年均 18.2% 的增长速度，2007 年全国保费收入是 2002 年的 2.3 倍。我国保费收入世界排名第 9 位，比 2000 年上升了 7 位，平均每年上升 1 位。保险公司总资产达到 2.9 万亿元，是 2002 年的 4.5 倍。目前全国共有保险公司 110 家，比 2002 年增加 68 家，保险资产管理公



司 9 家，保险专业中介机构 2331 家。

《中国保险业发展“十一五”规划纲要》的业务发展目标指出，到 2010 年，全国保险业务收入争取比 2005 年翻一番，突破 1 万亿元；保险深度 4%，保险密度 750 元；保险业管理的总资产达到 5 万亿元以上。而 2005 年，全国保险业务收入为 4928.4 亿元，保险深度 2.7%，保险密度 379 元。可见我国的保险业虽然已经取得长足发展，但还有很大的发展潜力。

（二）总体立论

课题的总体立论是，第一是平安旅行，主要从人身角度考虑；第二是和谐旅游，这就超越了人身，力争通过强有力的工作手段和经营体系追求旅游全过程中的和谐；第三是诚信发展，这是目前市场反映比较突出、相关部门高度重视的内容。同时，除了立足于国家旅游局和中国保监会这个层面的战略措施外，还应该有一些市场化运行或者公司化运行的内容。因此，课题将涉及以下三大部分的内容：旅游保险基础分析、旅游保险市场分析、谋求和谐发展。

（三）总体内容

1. 第一部分内容：旅游保险基础分析

这部分主要是解决旅游保险的概念、类型划分以及发展必要性的分析。准确、合理地进行概念的界定和类型的划分是深入分析旅游保险问题的前提。在具体的分析过程中，还注意到应该将旅游保险问题放在一个更为宏观、宽泛的角度来分析，跳出问题看问题，才能更透彻地看清问题。因此在研究中也注意到了将旅游保险放在风险管理的角度来思考，提出了基于风险管理的旅游风险管理体系；注意到了将中国旅游保险问题放在全球横向与纵向的维度上来思考，总结了一些国际上发达国家、新兴工业化国家和地区以及发展中国家的旅游保险发展经验，从而为我国旅游保险的借鉴发展提供了参照系。分析我国旅游保险市场现存的主要问题。

2. 第二部分内容：旅游保险市场分析

在这部分分析中，认真梳理了我国旅游保险发展的若干阶段，同时



对我国旅游保险发展的现状进行了概括,发现了我国旅游保险市场存在的主要问题,剖析了造成这些问题的主要原因。只有针对这些原因,采取科学的态度,制订有效合理的解决方案,我国旅游保险市场才能不断发展,我国旅游业的发展才能有可靠的保险保障。没有安全就没有旅游。

3. 第三部分内容:谋求和谐发展

旅游保险的目的。旅游保险的最终目的是要达到和谐发展。实际上和谐说到底就是利益均衡,因此旅游保险必须考虑如何达到利益均衡的问题,因此,本研究分析了在风险管理体系中的主体构成,并分析了各个主体在该体系中的定位,从而构建了我国旅游保险的组织体系。

旅游保险的特点和措施的针对性。旅游保险的特点和难点主要体现在以下几个方面:第一是全过程的,比如说一个人身险就是一个边界很明确的保险,而旅游保险则是全过程的,从旅行者预订旅游开始,一直到他回到家里,整个过程都涉及旅游保险的问题;第二是广覆盖面,覆盖了旅游者生活的各个层面;第三是品种极多;第四是变化很快,也造成旅游保险的精算很难。

针对这一系列的难点,需要有一些针对性的研究和措施。比如针对全过程应该有过程性的措施,应该涵盖旅游的事前、事中和事后。比如对保险公司来说事先要有宣传,事中要及时处置,事后要合理理赔;对于旅游企业来说,也同样事先宣传、事中处置,理赔环节则是旅游企业和保险企业怎么衔接的问题。同时,这个过程也涉及范围和手续、理赔要点等一系列问题。针对广覆盖面则需要旅游保险能够基本上覆盖入境旅游、国内旅游和出境旅游三大块。

操作措施的体系化。从措施角度看,需要形成体系,尤其要在保险体系中构建一个紧急救援体系,同时考虑形成紧急救援基金,以解决理赔款无法解决的一些旅游安全事故。为此,必须考虑形成机制化处理的方式。这个机制化第一是部门协同,第二是官产结合,第三是考虑相应的经营集中或市场集中,因为如果达不到一定的规模,紧急救援体系、紧急救援基金都没有相应基础,光靠政府拿钱解决不了长远问题。



对以上三大部分的相关内容进行整合后就形成了本项研究的主体架构。第一部分：旅游保险基础分析；第二部分：旅游保险发展分析；第三部分：旅游保险发展思路；第四部分：旅游保险体系建设；第五部分：旅游保险战略措施。

二、技术路线

课题研究初期，受国家旅游局、中国保监会委托，由加拿大皇家银行人寿保险公司提供科研经费支持，在国家旅游局综合司的具体帮助下，课题组在国家旅游局召开了课题开题会，中国保监会、国家旅游局、南开大学、加皇人寿、北京人寿、中央民族大学、同和旅游规划设计院都派出代表参加，课题组全体成员在会上讨论了课题的具体构架与相应分工。

进入课题调研阶段后，由魏小安教授亲自带队，分别于5月19日在湖南、6月28~30日在上海等地召开了旅行社和保险公司座谈会，进行了广泛调研。此间，课题组还与上海旅游委的领导进行了深入的探讨。此后，课题组成员尤其是魏小安教授充分利用其他出差机会开展旅游保险的调研工作，深入了解了旅游保险市场的现状和业界的建议。利用在京优势，于6月13日和北京人寿相关工作人员进行较为深入的讨论。7月11日，课题组吕宁、朱姝两位同志参加了国家旅游局综合司组织，旅行社协会及八省市旅游局有关负责同志参加的关于旅行社责任险的专题会议。通过召开这些专题座谈会和深入访谈，多渠道、多角度与各地保监局、保险公司、旅游主管部门、主要旅游企事业单位接触，获取了大量与旅游保险相关的市场、产品、行业等方面的动态数据和信息，为课题研究形成客观、翔实、深刻、系统的观点奠定了基础。

8月10~13日，包括魏小安教授、江生忠教授在内的课题组全体成员在京集中，对前期的研究成果进行封闭讨论，完善了框架、修正了思路、弥补了不足；8月14~19日，协调全稿；8月20~23日再修订后形成课题送审稿，提交有关部门和企业评阅并提出修改意见与建议。

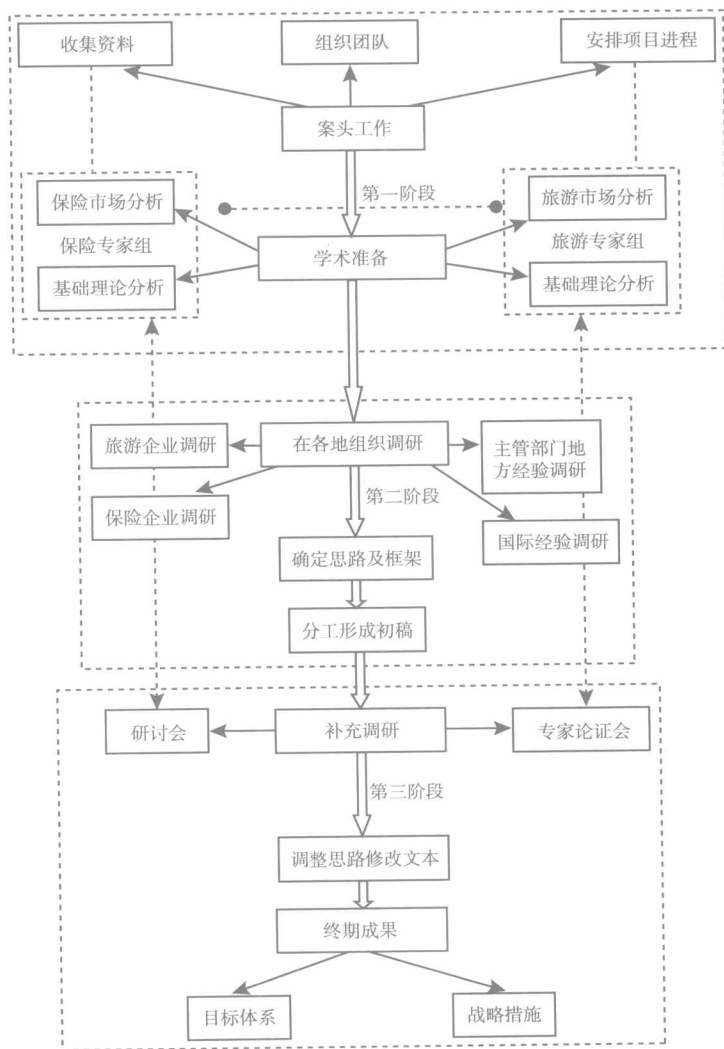


图 0-2 旅游保险课题研究工作流程图



三、课题研究核心结论表

旅游保险发展目标	主要问题	旅游保险发展思路		旅游保险体系建设	旅游保险发展战略措施
1. 逐步理顺旅保合作的旅游保险发展机制	投保规模小,险种范围窄,理赔程序繁,境内救援少。	基本原则	政府主导、市场发展;协调统一、延伸发展;国际接轨、创新发展。	产品体系: 围绕产品链进行完善与创新,通过专业化能力对细分化市场进行有效开发,以满足全过程、全方位、多节点的旅游保险需求。	1. 制定《旅游保险管理办法》和/或《法定旅游责任保险实施细则》。
2. 建立起分层应对、保障有力、符合现代旅游业发展需要的旅游保险制度			培育需求: 1. 由分散向集中转化。 2. 由潜在向现实转化。 3. 由旅游保险向旅行保险转化。		2. 将《旅行社管理条例》修订为《旅行商管理条例》,旅游保险向旅行保险延伸。
3. 各方投保积极性普遍提高		基本思路	建立规则: 1. 设立市场准入制度,规范保险公司保费竞争。 2. 改进保险管理盲区,建立保险保障标准方案。 3. 鼓励保险产品创新,规范保险产品包装名称。	经营体系: 加大宣传力度和效果,向消费者充分传递品牌性信息;创新旅游保险的销售模式,向消费者充分传递渠道性信息;改善旅游保险的售后服务,向消费者充分传递确认性信息。	3. 强化旅游者风险教育,将安全旅游教育置于与文明旅游教育同等地位,发行《旅游保险知多少》等宣传册。
4. 旅游保险产品体系相对完善					4. 加强旅游保险监控,改革对旅行社实时监控方式,监管保险公司的产品销售;评估旅游保险相关公司。
5. 旅游保险经营体系灵活便捷					5. 完善旅游安全预警机制,委托进行旅游安全指数研究,定期发布旅游安全预警信息。
6. 旅游保险组织体系合理有效	赢利不佳,责任不清,缺乏诚信,处理棘手。	基本思路	完善体系: 1. 从保险产品运作看,完善商业保险与法定保险关系。 2. 从旅游产品延伸看,完善事前管控、事中救援、事后理赔的链条化体系。	组织体系: 保险公司要强化与救援机构的合作来突出自身产品的竞争力;对旅行商的逆向选择加以关注,监管旅行商的风险管理;政府要采取措施降低风险,风险处理机制要国际化。	6. 学习香港旅游援助基金制度、研究旅行保险保证金、探索旅游行业超额责任险,增强旅游保险理赔能力。
7. 旅游保险支撑体系比较科学					7. 加强保险、旅游与仲裁部门的合作,建立多元、专业的旅游保险纠纷调解机制。
8. 旅游风险管理水平稳步提高		基本方式	实施法定旅游责任保险制;法定旅游责任险实施统保;设最低承保额和浮动费率;建立商业保险的互保机制。		8. 规范旅行社责任险的责任范围,完善责任险的统保方式,试行优质保险公司联合共保。
9. 旅游保险赔付质量显著改善					9. 建立旅游保险共享数据平台,构建专业旅游保险网站,旅游保险要融入 12301 旅游热线。
10. 旅游保险系列服务规范到位					10. 各级假日办实现向旅游救援协调中心的转换,推动建立旅游救援中心,并制定针对商业性救援公司的扶持政策。

目 录 CONTENTS

前 言	1
一、课题总体研究框架	1
二、技术路线	5
三、课题研究核心结论表	7
第一部分 旅游保险基础分析	1
一、旅游风险	2
(一) 风险的划分	2
1. 直接风险	2
2. 间接风险	3
(二) 风险管理的基础	4
1. 风险识别	4
2. 风险分析	4
3. 风险控制	4
4. 旅游风险管理体系	4
(三) 旅游保险的必要性	5
1. 从政府角度出发	5
2. 从产业角度出发	6
3. 从旅行社角度出发	6
4. 从旅游者角度出发	6
二、旅游保险的概念及内容	7
(一) 旅游保险的概念界定	7



(二) 旅游保险定位	7
(三) 旅游保险的特点	8
1. 基本特点	8
2. 产品特点	8
(四) 旅游保险的保障范围	9
(五) 旅游保险的扩大与延伸	9
三、旅游保险的国际借鉴	10
(一) 发达国家旅游保险的经验	11
1. 消费者需求	11
2. 保障体系	11
3. 产品创新	14
4. 营销渠道创新	14
5. 政府支撑的救援体系	14
(二) 新兴工业化国家和地区旅游保险的经验	15
(三) 发展中国家旅游保险的经验	19
第二部分 旅游保险发展分析	23
一、我国旅游保险发展阶段	24
(一) 入境旅游保险为主阶段 (1978 ~ 1995 年)	24
(二) 法定旅游保险起步阶段 (1996 ~ 2002 年)	25
(三) 旅游保险加速发展阶段 (2003 ~ 2005 年)	26
(四) 旅游保险完善发展阶段 (2006 年至今)	26
二、我国旅游保险发展现状	28
(一) 旅游保险产品体系逐步健全	28
(二) 新型营销渠道初步发展	33
(三) 紧急救援服务平台逐步建立	33
(四) 我国旅游保险市场规模尚待挖掘	35
1. 代表性省市的旅游保费规模	35



2. 代表性保险企业的旅游保额及保费收入	36
3. 旅游保险市场的规模与赢利	36
三、问题及原因	39
(一) 主要问题	40
1. 游客投保少	40
2. 险种范围窄	41
3. 理赔手续繁	45
4. 境内救援少	47
5. 处境尴尬	47
(二) 主要原因	52
1. 供给与需求不对称	52
2. 分散与集中不均衡	53
3. 旅行社与保险公司不衔接	54
4. 新与老不匹配	55
5. 宽泛与具体不配套	55
6. 人身保障与财产保障不互补	56
7. 费率与理赔不对称	56
8. 投保人与被保险人不对称	57
9. 商业保险与法定保险不对称	58
10. 信息不对称	59
四、发展前景	59
(一) 没有安全就没有旅游	59
(二) 安全需求是生活质量的体现	60
(三) 旅游保险市场潜力巨大	60
第三部分 旅游保险发展思路	63
一、基本原则	64
(一) 政府推动、市场运作	64



(二) 协调统一、延伸发展	65
(三) 国际接轨、创新发展	65
二、基本思路	66
(一) 培育需求	67
1. 培育需求的核心	67
2. B2C 和 B2B 的集中问题	67
(二) 建立规则	68
1. 保险市场竞争的规则	68
2. 管理盲区及欠缺内容层面的规则	68
三、基本方式	69
(一) 实施法定旅游责任保险	69
1. 法定责任保险的法律依据	69
2. 法定旅游责任保险的动因分析	72
3. 法定旅游责任保险的发展思路	75
(二) 改革旅游责任保险业务经营方式	79
1. 统一投保	79
2. 建立“浮动费率”机制	81
3. 设定最低保险金额	81
4. 提高理赔服务质量	82
5. 建立责任鉴定权威机构	82
(三) 建立商业保险之外的风险防范机制	82
1. 互保机制	83
2. 国家旅游风险基金	84
第四部分 旅游保险体系建设	85
一、产品体系	86
(一) 产品体系建设的目标和原则	86
1. 专业化能力	86
2. 细分市场	87



3. 全过程、全方位	87
4. 多节点联动	87
(二) 产品体系建设的方式	88
1. 模仿中创新	90
2. 正确的切入点选择	90
3. 灵活安排, 梯度分割	91
4. 大型活动的保险	92
二、经营体系	93
(一) 多渠道宣传, 树立品牌形象	94
(二) 多管齐下, 渠道创新	94
1. 构建专业旅游保险网站	95
2. 构建便利的销售模式	95
3. 与相关行业建立战略合作	96
4. 建立旅游保险代理人制度	97
5. 强化整体销售管理	97
(三) 强化旅游保险服务, 抓好持续营销工作	99
(四) 成立旅游保险公司, 强化专业化经营	100
三、组织体系	100
(一) 组织体系的构成	100
1. 旅游者或指定的受益人	101
2. 旅行社和其他旅游经营主体	101
3. 保险经纪人和保险代理人	101
4. 保险公司和紧急救援公司	101
5. 仲裁机构和行业协会	101
6. 政府部门	102
(二) 旅游保险组织体系构建	102
1. 组织体系构建的核心目标	102
2. 各主体在风险管理体系中的定位	102