

2017中国企业“走出去” 风险发布会全球救援服务论坛记录

沈开涛主编



对外经济贸易大学出版社



2017

中国企业“走出去” 风险发布会全球救援服务论坛记录

主 编◎沈开涛

副主编◎刘小军 张爱祥

纪 林 原 越

崔 敬 熊山华

吴漫川

对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

2017 中国企业“走出去”风险发布会全球救援服务论坛记录 / 沈开涛主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2017. 8

ISBN 978-7-5663-1804-6

I. ①2… II. ①沈… III. ①企业-对外投资-风险分析-中国-2017 IV. ①F279.247

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 182906 号

© 2017 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

2017 中国企业“走出去”风险发布会 全球救援服务论坛记录

沈开涛 主编

责任编辑: 汪 洋

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京时代华都印刷有限公司印装 新华书店经销

成品尺寸: 185mm×260mm 16.5 印张 331 千字

2017 年 8 月北京第 1 版 2017 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-1804-6

定价: 85.00 元

编写说明及致谢

随着“一带一路”倡议的逐步实施，中国企业主动在全球进行资源整合，屡创佳绩，努力提升企业和产品的国际影响力，扩大国际市场份额。但不同国家和地区有着不同的国情和投资环境，对待外资的态度也不尽相同，这决定了投资风险和回报前景存在巨大差异。了解和知悉各国家和地区的情况成为中国企业“走出去”乃至中国公民“走出去”的重要前提。中国企业“走出去”风险发布会由江泰国际合作联盟创立于2015年，现会期为每年举办一届，其权威性、国际性、公益性、民间性受到社会各界的广泛好评。

2017中国企业“走出去”风险发布会于2017年3月21—22日在美丽的南京市举办，由江泰国际合作联盟及2016年新成立的江泰全球救援联盟共同承办。来自全球的百余位相关领域的专家学者、10多位中外使领馆官员做了100多场国别风险、投资风险、旅游风险的发布与研讨，来自全国各省市的3600余位政府代表、企业代表参会。此次发布会邀请了包括新华社、《中国保险报》、《中国旅游报》在内的来自全国共计98家媒体参与报道，并首次邀请了10家省级电视台参与发布会，并在搜狐网设立了永久网站会址，产生了越来越广泛的社会影响力。

应与会者和众多中小企业的广泛要求，经演讲嘉宾授权同意，我公司每年将会议演讲内容进行公开出版，形成系列丛书。该系列丛书充分尊重演讲者的风险发布内容，同时组织专门人员查阅了国内权威部门或研究机构出版的相关书籍，以严谨的态度对相关资料与数据进行了核实与校对，对发布会内容进行了系统性整理与完善，因此本书具有信息真实、可信度高、专业性强且通俗易懂的特点。需加以声明的是，演讲嘉宾观点为其个人或所在机构对各国家（地区）的风险分析，并不代表我公司观点。

本书为系列丛书，将每年的风险发布会内容结集出版，敬请读者关注。在此向为此丛书做出贡献的各位工作人员及出版社编辑们表示诚挚的感谢。

江泰国际合作联盟

江泰全球救援联盟

2017年5月4日 北京

代序 1

中国公民海外生活方式不改变，问题还会存在

江泰全球救援联盟主席

沈开涛

尊敬的太平洋亚洲旅行协会主席安德鲁·琼斯先生，
各位与会嘉宾，
搜狐客户端的观众们，
女士们，先生们：

首先，我代表论坛组织方江泰全球救援联盟（以下简称“江泰”），向出席“2017 中国企业‘走出去’风险发布会暨全球救援服务论坛”的各位专家、各位朋友表示热烈欢迎，并预祝论坛取得成功。

前天，江泰全球救援联盟举行了成立后的第一次年会，今天又接着举办论坛，在我看来，这是全球救援服务事业蓬勃发展的标志，是我们在座的各位携手合作的成功举措。这不仅仅是由于我们的合作推动了全球救援事业的发展 and 壮大，使得中国公民“走出去”更加安全、安心和安康，也使所有参与这一事业的全球服务供应商从中获得了更多商业机会。为此，我倍感骄傲！

因为接下来还有很多来自国内外的专家要发言，为了把宝贵的时间留给他们，我想就中国公民海外生活方式的改变谈两点看法。

一、中国公民海外生活方式的现状与分析

根据国家旅游局公布的数据，2016 年中国出境总人数达到了 1.3 亿人次，连续 5 年居全球之首；未来 5 年将达到 7 亿人次。大致分为 5 大类人群，即旅游、商务、劳务、留学和探亲。

先来看旅游，这是占出境比重最大的一部分。中国人出境旅游的模式经历了不同阶段，从主要以参团赴境外多个国家短期观光旅游，逐渐过渡到观光游与一地深度游、度假游和邮轮游并存，境外停留时间越来越长，方式更偏重于个人、家庭和亲朋好友的自由行。由于在一个地方停留的时间相对较长，游客的行为模式有别于今天到、明天走的

团队游客，会更多地融入到当地人的生活当中。

再来看商务，这种旅行通常是要完成一次境外商务考察或谈判，往往会因为业务内容的复杂和审慎，让从事商务活动的人或团组在一个地方待上十天半个月，甚至更长时间。

劳务、留学和探亲，这类人在境外或工作，或上学，或看望亲友，停留的时间会长得多，从一年到数年不等，使得他们逐步成为当地社区生活的一分子。

由此可以看到，在世界各地，中国人不只是来去匆匆的过客，而是越来越多地加入到了当地社区的生活之中。

境外生活是五彩缤纷的，风险也是无处不在的。根据不完全统计，中国公民在境外涉及意外重病和意外重伤的出险率约在 3% 左右，另有 80% 的人会产生医疗、向导、法律、延误以及财产、证件损失等其他求助需求。同时，来自于传统和非传统领域的风险，包括战争、自然灾害、公共卫生、恐怖袭击、社会治安等，也对到访世界各地的中国公民的人身安全和健康构成了严重威胁。

遇到问题怎么办？根据我们的观察，一旦出了事，人们通常根据各自情况，或是请朋友帮忙，或是找旅行社解决，或是向接待方求助，或是只能靠自己，当然，也有人会求助于中国当地的使领馆。可是，由于需求纷繁复杂并呈高度碎片化，任何一种方式都因条件所限，难以为人们提供完全的帮助。虽然世界各国也有很多独立和分工详细的专业化救援、救助服务机构，但对多数境外中国公民来说，或根本不知道它们的存在，或因为语言不通而无法沟通；另外，高费用也使得中国公民难以接受。这种状况如果不改变，面临的问题就会继续下去。

为了解决中国公民在海外生活中遇到的种种不便，在国家相关部门的支持下，江泰主动承担起为中国公民在境外提供救援和救助服务的责任。

提供全球化的服务，必须有一个全球化的网络。而构建一个传统意义上的全球化服务网络，根据国际上的经验，需要花费几十年的时间。我们等不起。

二、改变中国公民海外生活方式的平台与建设

变则通，不变则死。

我们生活在一个互联网的时代。互联网的三大特点是资源共享、超越时空和实时交互。这给了我们很大的启发。

由此，我们开发了一款名为“大救星”的救援服务手机软件（APP），它通过互联网将用户、服务商、个体救援服务者（即星使）、金融保险、支付功能、即时通信功能以及后台服务等要素有机地整合为一体。任何人均可免费下载“大救星”APP，并在全球任何地方、任何时间都可以通过点击 APP 上的“一键救援”，向附近的星使发出救

助请求，必要时通过星使协助联系当地的专业救援和救助机构，以获得所需的专业化服务。

这里需要特别提到的是星使。他们是居住、生活和工作在当地的华人群体，既懂中文又懂当地语言，熟悉当地的社会环境、地理环境和风俗文化，更重要的是他们愿意服务于同胞。

“大救星”APP的智能化和它强大的资源整合能力，构建了一个高效、便捷的市场化、国际化、平台化和保险化的中国公民境外救援服务生态，并通过线下整合全球各类救援、救助机构的服务，实现了知识共享。

目前，“大救星”可以提供“四救16项”服务。第一是救命，包括突发重病、突发重伤；第二是救治，包括门诊治疗、住院治疗、海外医疗、健康体检、医疗美容养生；第三是救护，包括安全保护服务、家庭护理、运动防护；第四是救助，包括向导、秘书、法律、生活、留学和移民等服务。前三“救”与生命相关，后一“救”与工作和生活相关。

女士们，先生们，

“大救星”的问世，改变了中国公民在海外的生活方式，不但解决了人们对救援、救助的需求，还解决了人们在旅行、工作和生活过程中对吃喝拉撒睡的需求。有了它，人们不再担心因为语言不通而无法沟通，快速赶来的星使是你最好的翻译和向导；有了它，人们不再担心发生问题时求助无门，在你身边的各类救援、救助服务商可以随时帮你就地解决问题；有了它，你就可以拥有一份保险，解除后顾之忧，无须再去担心费用问题；有了它，自己可以安心，家人可以放心。

“大救星”是我们所有人的大救星。我希望大家抽空下载和使用“大救星”，并在使用过程中向我们提出改进意见，以使我们不断完善它的设计、功能和服务。

今天，我们组织论坛的主要目的是想通过来自世界各地的救援救助服务专业人士、高级驻华外交使节及专家学者的演讲，提高中国人“走出去”的风险意识、安全意识和防范意识。希望与所有参会企业加强沟通与合作，共同探讨如何使中国人“走出去”的步伐更加稳当、扎实，以服务国家“走出去”的总体战略和“一带一路”的倡议。

最后，再次感谢大家百忙之中前来南京出席这次会议。

谢谢大家！

2017年3月22日 南京

代序 2

斯里兰卡驻华大使谈赴斯投资

——斯里兰卡驻华大使
卡鲁纳塞纳·科迪图瓦库

大家早上好！

首先，我要感谢主办方江泰，感谢你们邀请我作为嘉宾，讲述目前斯里兰卡吸引外资的商机。我将尽量言简意赅地向大家介绍每个人渴望知道的信息，我也会在自己的座位上解答大家的问题，欢迎大家前来提问。

斯里兰卡在哪里？

它是一个坐落于亚洲区印度洋附近的小岛屿，有 6 万多平方公里的面积，相当于两个中国台湾地区那么大，人口约为 2 100 万。作为一个热带岛屿，斯里兰卡的国民生产总值（GDP）是 651 亿美元，人均 GDP 只有 4 000 美元左右。但是，斯里兰卡的整体生存环境非常好。男性平均寿命 75 岁，女性 80 岁；识字率是 90%，熟练使用计算机的人口占比是 50%。斯里兰卡宗教信仰自由，多教派和谐共存，是个多元文化的国家。此外，斯里兰卡民众对接待亚洲游客早已习以为常。

在亚洲游客中有不少来自中国的游客。中国游客对斯里兰卡来访的历史可以追溯到公元 5 世纪之久的古代。那时中国的某位游客写过一本书，在书中专门对斯里兰卡进行了描述。之后欧洲人也来到斯里兰卡。在 13 世纪，马可·波罗到访中国后，详细描述了中国。在他离开亚洲之前，又在斯里兰卡停留了几周。马可·波罗将斯里兰卡描述为“世界上最美丽的岛屿”。当时岛屿的帝王将该岛称为“斯里兰卡”的含义是：一颗红宝石。

除此之外，作为从中国远道而来的旅行者，郑和也曾去过非洲。郑和在斯里兰卡镌刻了一个石碑，这块石碑被视为斯中外交史的标志，它对于两国历史有着毋庸置疑的重要意义，也由此可以看出，自古以来，斯里兰卡在海事中就具有至关重要的枢纽作用，而且在未来，斯里兰卡也会成为海事导航或者海事蓝图上一个非常重要的岛屿。中国是马六甲海峡的重要使用国，目前正在吉隆坡投资建设一座世界上最大的新港口，以利于商船在沿岸港口获得可靠的船舶停靠地。斯里兰卡地处延展型的印度次大陆板块上面，所以它是印度洋上一个有战略优势的岛屿。这是斯里兰卡在海事上的重要性。

其次，我想强调斯里兰卡有非常好的旅游设施。斯里兰卡有 6 700 多家酒店，酒店

服务业有好几个世纪的发展历史，有始建于 1837 年、享有盛名的著名酒店。在过去的 7 年中，斯里兰卡共接待了近 2 000 万游客，其中大部分来自于中国，比如一家邮轮旅行社吸引的中国客源从 50 万上升到了 100 万。中国对斯里兰卡的投资也十分活跃。斯里兰卡的投资环境较好，有非常好的安全措施和责任保障措施。来自中国的商人是斯里兰卡最重要的投资者，他们的总投资额已经超过 10 亿美元，并且又投资了 12 亿美元，在斯里兰卡建设第二大港口。不仅如此，中资企业又投资了 8 亿美元建设两家大型酒店，一家已经开放，另外一家将在几周后开放。此外，中国港口工程企业的几位投资人投资了 13 亿美元，建设名为“国际金融中心城市”的项目，该项目占地约为 3 平方公里，建成后将成为南亚重要的金融中心。据统计，大约共有 8 万名投资者在这座岛上投资，将会继续建设一些酒店和硬件基础设施，在投资领域仍大有可为。

斯里兰卡是在 1978 年首先对外界开放的、第一批亚洲国家，向欧洲各国、亚洲各国开放经济建设，所以我请世界各地的人到斯里兰卡来投资。斯里兰卡人民欢迎外国投资者前来，经营合资公司或独资公司。斯里兰卡的土地可以租用，根据项目投资本身的性质和投资数目，可以不停地续租，租期最长的可到 99 年。斯里兰卡《宪法》中规定，对外国人的投资一视同仁，实施保护，当经营者停止业务的时候，可以把其作为外国投资者的收益带回自己的国家。所以说不需要犹豫，来斯里兰卡投资是极为可行的。

最后，再说一说旅游业。在斯里兰卡有多种多样、非常丰富的旅游机会。每位来访者都会在这儿找到自己感兴趣的点。想要看动物（无论是陆地上的大象还是海洋动物），还是历史遗迹或自然风光，在斯里兰卡都可以找到。

欢迎大家来斯里兰卡投资、经商，投资的收益可以无障碍地汇至各自的母国。现在，中国政府在“一带一路”倡议下把沿线国家凝聚起来，斯里兰卡也是“一带一路”沿线的国家之一，斯里兰卡的总理曾在一次峰会上邀请中国的潜在投资人前来斯里兰卡进行港口建设或者兴建商业中心，或者是其他各位能够想到的项目。

如果投资人不想亲自管理，也可以在投资建设结束后，委托斯里兰卡的公司进行管理。除此以外，投资人如果想通过当地的股票市场投资当地酒店也是可行的。斯里兰卡设有公开的股票市场，斯里兰卡本地已经形成规模的一些酒店业公司已经公开上市。酒店的投资人已经建好了酒店，如果投资当地酒店的相关股票，也同样可以参与当地酒店行业的建设。这样能够为两国人民带来福祉，获得双赢的效果。

再次欢迎各位前来斯里兰卡投资！

斯里兰卡不仅在北京设有领事馆，在香港、上海、广州三地也设有领事馆，投资者可以直接与这些领事馆取得联系。

感谢大家的认真聆听。

2017 年 3 月 22 日 南京

目 录

编写说明及致谢·····	1
代序 1 中国公民海外生活方式不改变,问题还会存在·····	1
代序 2 斯里兰卡驻华大使谈赴斯投资·····	1
第 1 部分 全球商业救援服务概述·····	1
第 2 部分 救援论坛演讲嘉宾观点·····	5
第 1 章 境外旅游与安全问题·····	7
1.1 走出拥挤人群的亚洲下一代旅行者·····	7
1.2 蓬勃发展的出境旅游与危机四伏的世界·····	14
1.3 旅游与交通——明智的选择,安全的保障·····	18
1.4 从海外自驾事故中学会防范风险与维权·····	22
1.5 如何规避境外信用卡盗刷风险·····	26
1.6 论文明出行在海外旅游中的重要性·····	32
1.7 中国大陆居民赴台湾旅游的意外伤害·····	37
1.8 老年人海外探亲的风险防范·····	40
1.9 欧洲购物的特色·····	47
1.10 境外旅游——美食与水土不服·····	49
1.11 境外住宿的安全防范·····	54
第 2 章 境外急救、医疗、救援服务·····	59
2.1 丹麦急救体系剖析——只有了解,才不被动·····	59
2.2 美国医疗体制剖析·····	65
2.3 西班牙医疗体系——境外就医,哪些是我们应当了解的·····	71
2.4 专业、体贴的家庭护理·····	76
2.5 当你身处海外病魔突袭·····	80
2.6 欠发达国家劳务派遣人员的救治保障·····	83

2.7 日本医疗急救体系剖析	89
第3章 境外维权	95
3.1 维护海外旅游合法权益的重要性	95
3.2 赴日游客遭遇车祸的维权方法	99
3.3 波罗的海三国的劳资关系	103
3.4 关于境外购物退税的权利	109
3.5 各国的防线——海关	115
第4章 安保、留学与翻译服务	119
4.1 “一带一路”大型项目财产与人员的安全保障	119
4.2 如何快速撤离项目工程人员	124
4.3 “一带一路”合作典范下商务人士的安全保障	130
4.4 关于留学生的明智择校	135
4.5 有手难书的翻译服务	141
第5章 “大救星”救援保险及星使	147
5.1 江泰全球救援保险让您更保险	147
5.2 江泰星使——解同胞于困境，彰显海外华人力量	153
5.3 江泰星使——为同胞服务是我的骄傲	155
第3部分 风险发布会影响	161
第1章 媒体报道情况	163
1.1 中国公司建公民海外救援体系	165
1.2 玄武湖畔全球嘉宾云集，钟山脚下共话全球救援	166
1.3 2016年中国居民境外消费超1 100亿美元	170
1.4 “走出去”风险凸显，两大贸易救援平台应运而生	171
1.5 全球投资贸易服务及救援服务论坛召开	172
1.6 下载“大救星”APP，出境游遇困难可求助	173
1.7 两大救援平台上线，为企业“走出去”护航	174
1.8 政企联手搭建国际救援平台，让“出境游”更安全便捷	175
1.9 全球救援服务论坛鼓励中小企业“走出去”	177
1.10 出国游发生意外，装款APP或可帮你	178
1.11 让“盾牌”护佑国人走出去，“大救星”为你排忧解难	179
1.12 为企业和个人“走出去”绘制风险地图，保险业务成为投资贸易服务的一部分	180

第 2 章 参会企业（单位）名录	181
第 4 部分 “大救星” 平台介绍	227
第 1 章 “大救星” 新闻发布会沈开涛致辞	229
第 2 章 “大救星” 平台简介	233
第 5 部分 相关法律法规和政府重要报告摘录	237
第 1 章 相关法律法规摘录.....	239
第 2 章 政府重要报告摘录.....	243
第 3 章 游客签证及旅行保险的相关政策规定.....	247

第 1 部分

全球商业救援 服务概述

一提到救援，人们会立即想起在2008年汶川地震、2010年海地大地震、2011年日本大地震以及2015年尼泊尔地震后有着卓越表现的中国国际救援队，他们勇赴地震灾区进行人员搜索与现场救援。然而，这是由政府提供的针对重大自然灾害的救援，和我们接下来要论述的商业化救援服务完全不同。

商业救援服务是一个相对小众的服务行业，只有当人们在生活、旅行过程中突发疾病或发生意外需要帮助的时候才会需要救援服务，并且以前由于价格高昂，只有极少部分人才能享受到商业化的救援服务、接触到救援行业。所谓救援服务就是指人们在生活或旅行过程中遇到突发疾病或意外事故和事件时，由政府、企业或个人为其提供帮助，使其脱离困境的援助服务。商业化的救援服务是需要付费的，为其提供救援服务的机构是营利性的。一般来说，如果被救者购买了保险，并且保险涵盖相关的救援服务范围，那么救援费用由承保的保险公司来支付；如果被救者没有购买保险，那么救援费用有可能由被救者自付，或由其雇佣企业支付，也可能由相关的慈善组织、基金来支付。

商业化的救援服务发源于20世纪中叶的欧洲，几家欧洲保险公司开始提出救援的概念，纷纷建立救援公司，为其出险的客户提供医疗紧急救助、医疗费用担保、医疗转运等全面、完善的救援服务，帮助客户解决出险后的一系列的相关问题。在之后的几十年内，大大小小的救援公司在全球范围内如雨后春笋般出现，几家有雄厚的金融、保险实力背景的救援公司不断进行海外拓展，投资设立全资或合资子公司，并通过兼并收购，渐渐脱颖而出，成为行业内知名的国际化救援集团。

20世纪90年代，海外救援集团先后进入中国并占据了中国的救援市场，特别是有金融业、保险业背景的国际化救援公司，在中国发展极为迅速，成为了救援市场蛋糕的主要利益分享者。中国本土的救援公司从1996年开始建立，首先是与日本保险公司合作，为其在中国常驻、旅行的日本客户提供救援服务。随后国内保险公司不断学习，在旅行类保险产品中添加了救援服务，一些国内的救援公司则看准机遇，应运而生。然而，这些国内的救援公司主要服务于国内旅行者，其海外救援服务仍然是依靠国际化救援集团来提供。国际化救援集团大多在全球重要国家设有分公司，在全球范围内开展救援服务；在没有分公司的地区，国际化救援集团则与当地的本土化救援公司进行合作，为客户提供救援服务。但是，中资的救援公司没有自己的海外救援网络，其保险公司在海外的救援服务还主要依赖国际化救援集团，由国际化救援集团来提供在海外的救援服务。

2016年3月16日，江泰救援服务有限公司在天津自贸区成立。这是我国第一家，也是唯一一家与国内保险经纪公司携手、自行搭建海外救援服务网络的平民化、国际性、专业性救援公司。

根据服务内容，救援服务可分为旅行救援、道路救援、医疗救援、家居救援等。以旅行救援为例，旅行救援的服务内容一般包括：旅行风险防范与预警、门急诊就诊预约

及费用担保、住院安排及费用担保、协助未成年子女送返、协助亲属慰问探访，帮助补办证件、寻找丢失行李等；当旅行者在海外病情稳定又要回国继续治疗时，可提供医疗转送服务，通过包机或民航机担架位，派遣医生与护士陪同旅行者回到其居住地；死亡情况下，可安排遗体在当地火化或者安排遗体转运回其生前居住地等。随着旅行者在海外旅行风险的增加，服务需求在增加，旅行救援的服务项目也在不断创新，例如礼宾服务、安保服务、防绑架服务等。

海外的知名救援集团大多以道路救援、旅行救援或医疗救援为主营业务。从救援公司创立初始，大多数救援公司就会与保险公司建立紧密联系，例如，以道路救援为主的救援公司会与财险公司合作，为车险客户提供服务；以旅行救援、医疗救援为主的救援公司则主要为购买了旅行险、健康险的客户提供救援服务。

随着时间的推移，救援公司的营利模式也在与时俱进，例如开始与汽车厂商直接合作，为车主提供道路救援服务；与金融机构或大型企业合作，为金融机构的客户、大型企业客户或企业雇员提供境外救援服务。

江泰则开了中国救援服务行业的先河，成为首家联手保险经纪公司的救援公司，为普通保险客人提供保、救、援、防的一体化、平民化服务。

自 20 世纪 90 年代起，海外救援集团进入中国市场，引领了中国救援行业的萌芽期。我国救援公司从成立之初的摸索探路到如今的稳步发展，中国保险业、救援企业的目光不再囿于中国国内市场的范围，开始放眼世界，搭建成熟、完善的全球救援服务网络。

江泰救援服务有限公司愿意为“走出去”的中国公民提供国际标准的优质商业化服务，积极拓展海外救援市场，服务好“走出去”的中国公民，逐步开创中资救援领袖企业的辉煌篇章！

江泰救援服务有限公司

2017 年 4 月 16 日 北京

第 2 部分

救援论坛演讲 嘉宾观点

-
- 第 1 章 境外旅游与安全问题
 - 第 2 章 境外急救、医疗、救援服务
 - 第 3 章 境外维权
 - 第 4 章 安保、留学与翻译服务
 - 第 5 章 “大救星” 救援保险及星使