

旅游安全保障的海南新模式

文\海南日报记者 杨春虹 图\海南日报记者 张杰

今年5月正式启动的海南旅游风险保障体系建设,一推出就吸引了保险界和旅游界的关注:买10元保险,最高赔付100万!

“如果只是谈卖保险,这个会我们不会参加!”在近期举办的一次研讨会上,与会旅游专家、保险专家一再提醒:保险仅仅只是保障体系中一项具体的内容。

“海南建立风险保障体系,与云南之前推出的旅游组合保险,显然不在一个层次!”云南旅游组合保险发起者和参与者坦言,海南在云南的基础上,从保险到保障体系,往前迈进了一大步!

借鉴云南经验

2010年1月,云南在全国率先启动旅游保险改革,推出旅游组合保险。这缘于2009年云南连续发生的重特大旅游事故。其中,2009年4月25日,在大理至昆明途中,一辆拉西瓜卡车将旅游车撞翻,造成21死20伤,直接经济损失接近2000万元。

这起事故中,尽管旅行社已经购买强制性的“旅行社责任险”,但却不是直接责任人,“旅行社责任险”难以启动理赔。西瓜车主显然无力赔付,给游客和旅游公司带来巨大损失,也影响到紧急救援。

这一重特大旅游事故将传统旅游保险多年来存在的问题暴露无遗。

2010年1月,云南以“有责赔付、无责垫付、代位追偿”为服务宗旨,在国内率先推出“云南旅游组合保险”。即全省制定“一个主体,大数法则”保险体系,采取按人收费,一日游收费每人1元,省内七日游收费每人3元,省外20天内收费每人5元,自组出国20天内收费每人15元的标准。全省统保后,设定每人每次事故的最高赔付限额为人民币100万元,单次事故的最高赔付为人民币2500万元,全年事故赔付不封顶的理赔标准。

组合保险将以往分散的保险费用集中起来统一投放,赔付额度大为提高,一旦发生旅游意外事故,救援和善后处理费用由云南旅游组合保险储备金全额垫付,解决了长期以来旅游救援资金不到位的问题。

2010年2月,一名游客在丽江玉龙雪山旅游途中猝死,此案是云南推出组合保险后第一例死亡事件。按以前标准最多赔付5万元,经过协调启动全省统保,最后赔付达到30万元,成为丽江开展旅游以来获得最高赔付的自然死亡案例。



海南旅游信息综合管理系统中,入住酒店游客的“海南旅游意外伤害保险凭证”。

关注海南旅游体制机制创新·首创旅游安全保障体系



从保险到保障

“云南推出旅游组合保险仅局限于组合保险,还没有上升到风险保障体系的高度。”云南旅游组合保险发起人、海南威斯达电子科技有限公司董事长牟进军认为,海南建立旅游风险保障体系,是以保险为一个切入点,来展开整个旅游风险保障体系的建设工作。

作为海南旅游保障体系建设的参与者,牟进军一直在思考“云南模式”的得失成败。牟进军认为,云南在推动组合险时,首先解决的是旅游业的信息化建设,让其有效地进入体系中进行统一管理。“在短时间里把所有旅行社,纳入信息平台统一管理,这是管理层上需要做到的。”牟进军认为,这是海南需要借鉴学习的一个关键。

海南大学旅游学院副院长陈杨乐直言,目前海南旅游业界更关注的是“买10元赔付100万”这个具体的保险操作上,“一定要跳出这种误区,要清楚旅游保险与旅游风险保障体系是两个不同概念,风险保障体系的建设涉及资讯、投诉、监管、救援等一系列项目。”陈杨乐认为,海南构建的保障体系,显然不仅仅是买保险那么简单,应该以服务为主导,以提升海南旅游品质作为目标。

拥有25年从业经验的香港专业保险经纪协会会员阮德添认为,保险只是风险保障体系中的一个工具,不是一个目标。“游客能否受益是关键,国外的保障体系涉及到很多小的细节,例如游客的行李损坏、飞机延误等都有保障。”阮德添认为,目前中国还达不到这个程度,海南不能从国外照搬,要根据本国国情和政策等方面去衡量、学习和借鉴,海南的风险保障范围应照顾到三方面,即国内游客进入海南、海南游客到国内和去国外。

创造海南模式

随着海南旅游人数的增多以及旅游企业规模的扩大,2010年5月,海南省旅游委开始推动旅游风险保障体系项目的建设。

按照“政府主导、协会推进、企业参

与、专业服务”原则,结合海南实际情况,去年12月,海南成立海南旅游风险保障体系项目管理中心,该中心由海南省旅游委信息中心、12301、海南星利保险经纪有限公司、海南威斯达科技发展有限公司、聚译堂智能科技有限公司共同成立,具体从事海南省旅游风险保障体系建设的调研、设计、推进等相关工作。

“建设海南旅游风险保障体系,对于完善海南旅游咨询、信息服务和安全救援系统等旅游管理的服务能力起到极大促进作用。既是对广大游客生命财产的负责,也是与国际接轨的一个重要标志。”省旅游委主任陆志远表示。

目前海南推出的旅游综合险,涵盖游客人身意外险、旅行社责任险、旅游企业公众责任险、旅游从业人员人身意外险及相关旅游延伸的保险产品。更为关键的是,每年会从收取的保费中提取一定比率资金作为“海南旅游风险保障体系旅游综合保险安全保障、救助专项资金”,处理有关不属于保险责任或超过保险限额而又确需处理的费用。

这一险种实现了游客在海南旅游吃、住、行、游、购等环节全覆盖,可根据游客需要自行选择旅游天数进行购买,留岛时间1-5天(含)的保费为10元/人次,每个被保险人的理赔给付累计最高位100万元。

“海南是一个岛屿省份,具备一站式服务的地理位置优势、具备强化执行和严格管理的条件。”海南星利保险经纪公司总经理罗玮明认为,旅游风险保障体系建设可以丰富海南旅游服务内容,提升海南服务质量,树立海南旅游优良的服务品牌。

“这个风险保障体系值得去做且势在必行。”海南省旅游协会副会长、旅行社分会会长房新海认为,绝不仅仅是为了一个企业或者一个游客来做,而且建议将海南整个旅游行业都纳入风险保障体系。

海南原生态探险国际旅行社成为第一家签约旅行社。“野外无小事,一旦出事赔不起,这不仅让游客有保障,也是吸引游客的优势和砝码。”该社负责人马明和说,作为高端的探险旅游和特种旅游来说,旅游风险保障体系是提供优质产品、优质服务的一部分。■

集「旅游保险、旅游服务和旅游监管」等为核心功能的旅游风险保障体系电子平台,进一步完善了我省旅游公共服务体系。