

旅责险统保示范项目视阈下的旅游风险分析

郑晓玲

(海南大学 应用科技学院 海南 海口 571127)

摘要:通过对2012年全国旅行社责任保险统保示范项目的风险数据统计分析、近三年数据比较及部分典型案例,进一步解释旅行社所面临的风险。依据旅行社责任保险统保示范项目旅游风险事件的特点,重点就交通事故、疾病与猝死以及食物中毒类案件进行分析提示,以推进旅游行业风险的整体特点总结,提出了强化旅游行业风险管控的建议,为有效推进旅游安全服务。

关键词: 旅游风险; 旅游保险; 旅行社

中图分类号: F842.6; F592.6 **文献标识码:** A **文章编号:** 2095-0098(2013)03-0026-07

据国家旅游局统计,2012年第三季度全国旅行社总数为24685家,组织国内旅游4113.55万人次、13725.66万人天,接待4830.99万人次、13126.67万人天,同比分别下降1.80%、增长22.39%、下降11.53%、增长26.51%;旅行社入境旅游外联490.87万人次、2132.48万人天,接待682.08万人次、2399.10万人天,同比分别增长32.01%、增长28.06%、增长10.90%、增长13.50%;出境旅游组织795.96万人次、4023.09万人天,同比分别增长46.12%和87.05%。世界旅游组织预测中国2015年旅游市场将达到30亿人次,到2020年中国将成为世界上第一位旅游接待大国。但旅游的一个基本特征是空间的转换,在这个过程中存在诸多不确定的因素,全球每年因旅游伤亡的人数超过十万,旅游安全始终是关系旅游业健康发展的重大问题。旅游保险则是可以规避旅游风险,保障旅游安全,维护旅游者及旅游企业合法权益的有效手段。^[1]国家旅游局1997年颁布了《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》,确立了中国旅游保险制度的基本框架。2001年颁布了《旅行社投保旅行社责任保险规定》,将旅行社责任险作为法定的强制保险在全国范围内推行。2006年国务院发布的《关于保险业改革发展的若干意见》明确提出要大力发展与旅游相关的保险,保监会和国家旅游局联合下发了《关于进一步做好旅游保险工作的意见》。2009年国家旅游局下发了《关于开展2010年度旅行社责任保险统保示范项目的通知》,大力推广统保产品。旅行社责任保险统保示范项目迄今实施3年,截至2012年11月18日,有效投保2012年度示范产品的旅行社共15465家,保费金额12493.67万元,统保率67.88%(以2010年全国旅行社总数为基数),全国已有30个省(直辖市、自治区)启动了统保示范项目。下面对旅行社责任保险统保示范项目风险数据进行分析,藉此进一步探寻旅游风险管控方法。

一、统保示范项目风险事件概况

(一) 总体情况

2012年1-9月,中国各类事故210797件,死亡45409人,同比分别下降21.3%和15.3%。同期,旅行社责任险统保示范项目发生各类事故6666件(占全国各类事故的3.16%),死亡352人(占全国各类事故的0.78%),受伤游客14871人。其中人伤案4540件,占案件数的68.1%;非人伤案2126件,占案件数的

收稿日期:2013-04-12

基金项目:海南省教育厅2012年规划立项课题(Hjzk2012-110);海南省哲学社会科学2011年规划立项课题(HNSK11-20);国家骨干高职院校建设项目(教育部2010年27号文)

作者简介:郑晓玲(1965-),女,湖南永州人,海南经贸职业技术学院、海南大学应用科技学院副教授,硕士,研究方向:金融保险。

31.9%。

(二) 风险事件的时空分布

1. 时间分布

旅游风险事件的发生概率与旅游活动的淡旺季呈现明显的正相关。每年1-2月份正值春节,天气寒冷,加上中国传统节日阖家团聚的习惯,旅游活动处于不活跃期,相应的案件数量较少。3月开始,随着旅游活动的逐步恢复,风险事件随之增加。5-10月份进入旅游旺季,旅游案件总数占全年的比例最大,其中7-8月是旅游案件的高发期。到了11-12月份,旅游案件数量逐步降低。

2012年1-9月共发生旅游案件6666件,从时间分布看,1月份最少,为205件;8月份最多,为1362件,与旅游发展规律相适应。最低最高相差6倍。

2. 区域分布

从案件发生的地域情况分析,中国南方的案件发生比较集中,有三个省案件发生量在500件以上,分别是云南1223件、湖南682件、广东571件;案件发生量在百件以上、不足500件有21个省市、自治区,分别是:杭州304件、海口287件、四川259件、南京237件、北京230件、山东221件、武汉210件、河南199件、西安193件、沈阳193件、河北185件、福建173件、山西149件、江西131件、新疆127件、厦门118件、重庆114件、广西111件、内蒙107件、银夏104件、贵阳103件。其中有16个省、市、自治区的案件发生量比上年增加,约占省、市、自治区总数的60%。最多的增幅在一倍以上。

(三) 事件类型与数量

将2012年1-9月发生的案件分为10类人伤案件、5类非人伤案件,发生量占案件总数的比重和与上年同期比较情况如下:

1. 人身伤害类

人伤案件主要有10种类型,由多到少依次为:

(1) 一般意外伤害案件2709件,占总案件数的40.63%,占人伤案件的59.67%,与去年同期2485案件数相比,上升9.01%;与去年同期的案件总数占比(42.74%)和人伤案件占比(62.13%)分别下降2.11%和2.46%。

(2) 食物中毒案件602件,占案件总数的9.03%,占人伤案件的13.25%,与去年同期317件相比,上升89.9%;与去年同期的案件总数占比(5.45%)和人伤案件占比(7.92%)分别上升3.58%和5.33%,整体上升趋势明显。

其中,一次性发生食物中毒症状超过20人的重大案件73件,涉及游客2695人次,平均每次食物中毒事故涉及游客在35人以上,今年涉及食物中毒最多的一次,游客中毒人数高达87人。特别是4月份成为2012年旅游食物中毒事件的高发季节,共发生重大食物中毒事故34件,涉及游客1416人,占1-9月重大食物中毒案件的50%以上。

(3) 交通事故案件469件,占案件总数的7.04%,占人伤案件的10.33%,与去年同期549件相比,下降14.57%;与去年同期的案件总数占比(9.44%)和人伤案件占比(13.72%)分别下降2.4%和3.39%,整体呈下降趋势。

其中,发生死亡1人以上重大交通事故47件,死亡人数65人,受伤人数423人。47件重大交通事故中,有17件是车辆侧翻引发的交通事故,占比达36.2%、撞车事故5件,占比10.6%、车辆追尾13件,占比27.7%。这三种情况的交通事故,占交通死亡事故总数的75%左右。车辆爆胎、被飞来轮胎击中以及游客在车下被撞死等原因引发的交通事故有5件,占47件重大交通事故的10.63%。

(4) 自身疾病案件383件,占案件总数的5.75%,占人伤案件的8.44%,与去年同期338件相比,上升13.31%;与去年同期的案件总数占比(5.81%)和人伤案件占比(8.45%)分别下降0.06%和0.01%,整体呈轻微下降趋势。

(5) 猝死案件119件,占案件总数的1.78%,占人伤案件的2.62%,与去年同期113件相比,上升5.31%;与去年同期的案件总数占比(1.94%)和人伤案件占比(2.82%)分别下降0.16%和0.2%,整体呈

轻微下降趋势。

(6) 动物咬伤案件 80 件,占案件总数的 1.2%,占人伤案件的 1.76%,与去年同期 65 件相比,上升 23.08%;与去年同期的案件总数占比(1.18%)和人伤案件占比(1.62%)分别上升 0.02%和 0.14%,整体呈上升趋势。

(7) 高原反应案件 67 件,占案件总数的 1.01%,占人伤案件的 1.47%,与去年同期 48 件相比,上升 39.58%;与去年同期的案件总数占比(0.82%)和人伤案件占比(1.2%)分别上升 0.19%和 0.27%,整体呈上升趋势。

(8) 工作人员受伤案件 41 件,占案件总数的 0.61%,占人伤案件的 0.9%,与去年同期 27 件相比,上升 51.85%。与去年同期的案件总数占比(0.46%)和人伤案件占比(0.67%)分别上升 0.15%和 0.23%,整体呈下降趋势。

(9) 溺水案件 40 件,占案件总数的 0.60%,占人伤案件的 0.88%,与去年同期 31 件相比,上升 29.03%;与去年同期的案件总数占比(0.53%)和人伤案件占比(0.77%)分别上升 0.7%和 0.11%,整体呈上升趋势。

(10) 失踪案件 30 件,占案件总数的 0.45%,占人伤案件的 0.66%,与去年同期 27 件相比,上升 11.11%;与去年同期的案件总数占比(0.46%)和人伤案件占比(0.67%)分别下降 0.01%和 0.01%,整体呈下降趋势。

2012 年 1-9 月,与旅游者自身健康原因相关的案件,包括自身疾病、猝死和高原反应,共 499 件,占案件总数的 7.49%,占人伤案件的 10.99%。

以上数据说明一般意外伤害事件、食物中毒、交通事故和自身疾病是游客人身伤害的主要原因。人身伤害是旅行社对外经营的主要风险,而且人身伤害的赔偿金额远远大于财产损失的赔偿金额。

2. 非人伤类案件

非人伤案件主要有 5 种类型,由多到少依次为:

(1) 旅程延误案件 1504 件,占案件总数的 22.56%,占非人伤案件的 70.75%。比去年同期 996 件,增加 508 件,增幅为 51%。

(2) 旅程取消案件 242 件,占案件总数的 3.63%,占非人伤案件的 11.38%。

(3) 财物盗抢案件 189 件,占案件总数的 2.83%,占非人伤案件的 8.89%。

(4) 财物丢损案件 177 件,占案件总数的 2.66%,占非人伤案件的 8.32%。

(5) 证件丢失案件 14 件,占案件总数 0.21%,占非人伤案件的 0.66%。

上述案件中,旅程延误、取消案件,合计为 1746 件,占案件总数的 26.19%,占非人伤案件的 82.12%,与去年同期 1424 件相比,上升 22.61%。财产损失(丢损、盗抢、丢失)380 件,占案件总数的 5.7%,占非旅游者人伤案件的 17.87%。

2012 年 1-9 月非人伤类案件发生数比上年同期增幅达 50% 以上的有三类:食物中毒事故增幅为 89.91%;工作人员意外伤害事故增幅为 51.81%;旅程延误事故增幅为 51%。

二、统保示范项目近三年数据比较

(一) 出险情况

2010 年 1-9 月平均每 2.18 个旅行社发生一件事故,出险社中每社平均出险 2.29 件;2011 年 1-9 月平均每 2.3 个旅行社发生一件事故,出险社中每社平均出险 2.48 件;2012 年 1-9 月平均每 2.29 个旅行社发生一件事故,出险社中每社平均出险 2.78 件;三年平均分别为 2.26、2.52。在出险社占比下降的同时,事故数量增加,即出险社的事故数量增加。

2010 年、2011 年、2012 年三年同期(1-9 月)旅行社案件发生数统计见表 1。

表1 三年同期(1-9月)旅行社案件发生数统计

年度	参保社	出险社	出险社占比%	事故数	平均旅行社事故数%	事故社平均发案数
2010.1-9	9947	1987	19.98	4554	45.78	2.29
2011.1-9	13430	2341	17.43	5814	43.29	2.48
2012.1-9	15279	2402	15.72	6666	43.62	2.78
合计	38656	6730		20591		

资料来源:根据2012年旅行社责任险统保示范项目数据整理

在2010年、2011年、2012年近三年的2万多件事故中,案件量最大的是意外事故;损失金额最大的是旅游交通事故;游客受伤害最多的是食物中毒事故;意外死亡人数最多的是游客自身疾病引发的猝死事故。

2012年2月18日昆明某旅行社组织33人的11天10晚边境旅游团,因天黑可视度低,又遇下坡、转弯处,车辆速度过快,驾驶员操作失误,造成10死23伤重大道路交通事故,事故直接赔偿损失与费用损失总额高达10364212.78元。

食物中毒轻则影响旅游者健康和行程,增加费用,重则引起人员伤亡和社会负面影响,是旅游安全风险的一个管控难点。2012年1月1日至2012年4月25日仅云南就发生了旅游疑似食物中毒案件达到80多件,其中列入重大事故统计的有10多件;7月11日吉林学生团53人大连食物中毒事故,医疗、交通、食宿等费用损失总计25627.76元。

截止2012年9月底,近三年来参加统保旅行社共发生游客自身疾病与猝死案件502件,其中因自身疾病引发死亡或直接猝死的有149件,死亡149人;2012年4月份34件,占1-9月猝死案件总数的22.8%,月平均猝死事故数达到16.55个,即不到两天就有1名游客因自身疾病原因在旅游中发生猝死;2012年4月和9月游客因自身疾病引发猝死的有57件,为猝死高发期。猝死游客年龄在40岁-50岁的有7件;50岁至60岁的有7件;60岁-70岁的有29件;70岁-80岁的有13件;80岁以上的有1件;60岁以上老年游客的猝死发生率占75.43%。说明老年游客是旅行社的重要客源,其风险与旅游安全,应是旅行社在组织旅游经营活动中的一大工作重点。

(二) 赔付情况

在2010年、2011年、2012年三年来共结案多16000多件。其中,向旅行社作出赔偿的案件有5000多件,销案11000多件;共向旅行社赔偿8500多万元。尚有4000多件案件正在处理中,主要是2012年所发生的案件,事故估损总额高达1个亿左右。预计,最终旅行社责任保险承担赔偿损失的约有6000万元。

2010年1月1日至2012年10月19日近三年案件处理与赔付情况见表2。

表2 近三年案件处理与赔付情况

年份	案件数	赔偿结案数	销案数	未结案数	赔款金额	估损总额
2010	6179	1862	4248	69	39201008	5000000
2011	7746	2335	4684	727	32455962	20500000
2012.1-10.19	7185	1192	2632	3361	13716183	3300000
合计	21110	5389	11564	4157	85373153	58500000

注:截至2012年9月30日案件6666件,至10月19日新增519件,累计7185件。

资料来源:根据2012年旅行社责任险统保示范项目数据整理

尽管三年赔付年平均50%左右(指保险公司赔付金额与保险费之比,不含服务费用和成本等),但各省、各社的赔付率相差很大,而且是在并案处理、意外险赔付和部分旅游者放弃小额案件的情形下发生的,说明旅行社的风险大,开展统保工作势在必行。在大数法则下,旅行社风险得到了有效转移和控制。有了一定保费的支持,保险发生了根本变化,行业之前想保但保不到的风险有了有力的保障支持,并通过调解和风险控制服务,进一步控制了风险,说明推动全国统保示范项目的价值所在和社会管理效用。此外,还说明经过对第三方责任的追偿管理,则可以进一步降低赔付率,为行业获得更多的盈利。

三、风险管控建议

从上述数据和案例可见,旅行社在经营过程中由于旅游链条涉及多方面的因素和主体,面临着各种各样

的风险,其风险来源于旅行社自身原因、旅游辅助人的原因、自然原因、社会原因等。

旅行社自身原因主要表现在:旅行社未合规经营;旅行社工作人员没有履行安全告知义务引发的人身伤害;旅行社未合理设计旅游行程,行程过于紧凑、日旅游行程或游览活动时间过长,游客得不到必要的、与体力消耗相适应的休息保障;有的旅行社一味追求低成本,安排深夜行车、白天游览缩短休息时间,零负团费助长旅游购物等。旅行社工作人员由于疏忽导致游客的财产损失,导游记错航班导致行程延误、接待客车延误,导游看管游客的行李物品丢失等。

旅游辅助人的原因主要表现在:旅游辅助人没有履行安全保障人的义务,导致游客在旅游辅助人的经营场所、景区、宾馆、餐厅、商店和娱乐场所发生意外伤害或者第三人伤害或者财物被盜案件。

自然原因主要表现在:由于天气等原因导致旅游行程延误;洪水、泥石流、大风等导致游客人身伤害和财产损失。

社会原因主要表现在:由于政府原因导致一些旅游行程被取消;第三人原因导致的交通事故、游客财物被盜、被抢劫或者游客被第三人伤害等。

在统保示范项目案例处理中,还发现相关旅游景点景区风险防范意识、防范措施欠缺;旅游行业人员对旅游法律责任把握不透,认识不全面,理解不深刻;存在责任推托情况,有时导致事故处理复杂化及索赔扩大化;不善于发挥保险效用;报案不及时,没有指定专人负责;各方互相配合、共同维权意识不强等问题,建议采取以下措施管控风险:

(一) 旅游管理部门督促旅行社合规经营、选择有保险保障能力的旅游辅助人,完善旅行社与相关服务辅助者、组团社与地接社、旅行社与导游的合同条款

合规是安全之本,但在执行层面,遭遇行业管理格局和利益冲突的挑战,这些挑战来自低价作业模式和旅游团小型化的行业变化等。例如使用有旅游资质的车辆这一合规要求遭遇小型车辆可能没有颁发旅游资质、旺季时旅游资质的车辆不足、租用有资质的车辆不经济、使用私人车辆等各种情形的挑战。

在批零体系及转团业务中,有关合规与保险的一个困扰是旅游者在境外发生意外事故,回国后向与其签署合同但无出境资质的旅行社索赔以及保险赔偿时遭遇“违法违规”的尴尬。

在处理各类案件中,由于旅游辅助人的原因导致旅行社承担先行赔付的法律责任,说明旅行社选择的旅游辅助人存在抗风险不足的问题。例如在2012年4月10日西双版纳事故中,车辆是私车,车方未投保承运人责任保险和车上座位保险,无赔偿能力,最终由旅行社所投保的统保旅责险按每人责任限额赔偿,旅行社自行承担超保险赔偿责任限额部分66万元。如果旅游汽车公司的责任保险足额,甚至纳入统保示范项目,不仅可以提高汽车公司的抗风险能力,还可以提高理赔效率,缩减成本;同样情况也发生在景区、宾馆、餐厅、商店和娱乐场所。

在组团网络化等新兴业态方面,组团、地接界限模糊,安全保障义务分配困难。旅行社与相关服务辅助者、组团社与地接社、旅行社与导游的约束力不足,对风险的分摊与责任划分不明确,涉及此类问题的条款不明,对导游执行导游任务书中的风险提示等安全保障义务的约束及管控力不够。旅行社的合同对旅游者的约束力不足,具体表现为不可抗力风险及旅游者自身原因的风险缺乏明确的规范或者难以在实际中操作,体现为旅程延误取消后的费用分摊、猝死等事故的责任划分。更为不利的是,在单项委托中,还有游客向旅行社索赔行程延误损失的。

建议旅游管理部门加强对旅行社常见经营行为的指导,要求其签订国家旅游局推荐使用的合同、合法聘用导游,完善旅行社与相关服务辅助者、组团社与地接社、旅行社与导游的合同条款,审慎选择合法经营和具有足够安全、保险保障能力的住宿、交通、餐饮、游览、娱乐、购物经营者等旅游辅助人,并逐渐将出险率高的旅游辅助人企业纳入统保示范项目,从根本上提升旅游行业的风险管控水平。

(二) 旅行社合理设计旅游行程,针对不同的旅游群体控制旅游节奏,建立从客源地到目的地的全程风险管理消除不确定性的风险隐患

从以往的猝死数据及案例、2012年2月18日昆明交通事故及大量的延误案件来看,行程设计中时间预留不足,对行程中的意外因素,包括交通堵塞、交通事故、游客意外发病、景点增加、游客购买滞留等估计不足。建议旅行社针对不同的旅游群体控制旅游节奏,在安排线路,特别是老年旅游团时,降低旅游节奏,体现“旅速游缓”的特点,让旅游者保存较为充沛的体力;对特殊线路予以特别关注,例如旅行社夏季组织海岛旅

游时,一定要剔除不适应旅游者食用的食物;同时导游(领队)要特别告知旅游者食用海鲜的注意事项,防止意外事故的发生。

另外,旅游“吃、住、行、游、购、娱”六大环节是节节相连的,其风险管理也是相连的。旅行社经营模式实际上是一种“低进高出”,表明上团费低,便于招揽生意,但无论是出险后的高额赔偿还是不出险时的声誉损失(增加自费项目、购物、卖团等)均得不偿失。因此,应建立从客源地到目的地的全程风险管理,不宜用例如组团社通过扣压团款的方式迫使地接社处理事故和承担责任等有损行业根本的做法解决风险分摊的问题。如果发生旅游事故,无论是否有责,旅行社均应及时报案,并采取及时、合理救助措施来抢救生命,尽可能降低损害或损失。且救治应在合理范围内,即在个人能力之内尽力而为,不能鲁莽行事,以避免加大损害。

(三)旅行社改变不符合安全规则的习惯,在投保旅行社责任险时选择投保抚慰金附加险,提示游客个人投保旅意险

在购买意外险中,旅行社为惯例所困,一是向不同的保险公司购买;二是照顾熟人或为利益所驱使;三是存在吃费差现象,个人或小团体利益凌驾于旅行社利益之上,很多风险没有涵盖。在采购辅助服务和保险中,旅行社习惯于从经济角度或者照顾关系等方面考虑,不理性的多。导游在带团过程中,特别是在车上介绍行程中,忽视安全,包括自身的安全,对司机超速行驶关注不够。国外的公司对系上安全带的赔偿会翻倍,因为系上安全带的习惯能够降低30%的死亡率。反对黑车黑导,除了行业管理需要,安全是一大考虑。在诸多的不安全的习惯中,久而久之,会演化为事故,这是海恩法则揭示的规律,旅行社不能不察。

以往导游记错时间、接待客车延误、代管旅游证件丢失等旅游行程发生延误或者取消,由此产生的额外交通、食宿费用,都是由旅行社自付。为了进一步降低旅行社经营过程中的各类风险,保险公司设计了旅行延误和取消附加条款,其中有责延误的费用赔偿标准为每人1万元、2万元这个额度是单独的,并不在其他基本条款的赔偿限额之内。如果购买了意外险可提高赔偿限额,而且由于意外险不以有责性为前提,只要资料齐全,即可快速理赔;购买抚慰金附加险则可在游客猝死情况下给予每人1万的人道主义赔偿。因此,建议旅行社在投保旅行社责任险时选择投保抚慰金附加险,提示游客个人投保旅意险,有效转移经营风险。

(四)设置小额案件“快付机制”,吸取台湾地区和德国旅游事故处理经验

小额损失案件,在旅游事故中,占大量比例(据三年来统保旅游事故损失分析,在5000元以下损失的案件数,达到总案件数的65%以上)。为快速解决旅行社的后顾之忧,统保示范项目,专门就小额案件的处理,设置“快付机制”,一次性集中快速处理小额案件,可降低事故处理成本,提升案件处理服务质量,有效化解事故矛盾。2012年云南食物中毒案件中,云南旅游安全保障救援中心和江泰保险经纪股份有限公司昆明分公司,会同共保体公司及时组建了专项服务小组,向旅行社通报案情,提示风险防范,上门了解案情、及时收集食物中毒损失资料,对于损失金额在2000元以下的小额食物中毒案件,进行一次性现场集中快赔处理,效果很好。

2011年台湾小火车事故的处理,三种保险加之一件赔付800万台币及协会和保险出面处理事故的做法对发展旅游保险很有启示。2012年10月1日京津塘交通事故中,一辆载有德籍旅客的中型旅行车与一辆大型集装箱货车追尾。事故致中巴车起火6人身亡,其中除一名中方司机外,其余5人均均为德国游客,另有14人受伤,其中7人伤势较重。德方不仅自己出资500万用于事故处理,且使馆直接联系医院,其救援公司负责转院工作,而且德方派人前往医院感谢医护人员的精心照顾,给予小费,并感谢导游不顾自己受伤抢救旅游者的作为,其背后的保险充分与多样值得借鉴。在国内发生重大事故时,地方政府不得不出面,但由于保险的不充分,加之旅行社与车方合同的不规范,导致旅行社最终成为事故责任主要承担者的案例比比皆是,例如面对两人团,租用大车不经济,又无有资质的小车可用,在“零负团费”这一恶瘤面前卖团成为一种选择,旅行社表面上是省钱了,但服务质量和安全无有保障,企业声誉抛之脑后,这既是一个安全问题,也是一个行业可持续发展的问题。

(五)旅游管理部门在协调处理交通事故案件中要求道路交管部门履行法律规定的义务,做好一些赔偿数额较大的保险理赔案件的追讨工作

《中华人民共和国侵权责任法》第五十三条规定“机动车驾驶人发生交通事故后逃逸,该机动车参加强制保险的,由保险公司在机动车强制保险责任限额范围内予以赔偿;机动车不明或者该机动车未参加强制保险,需要支付被侵权人人身伤亡的抢救、丧葬等费用的,由道路交通事故社会救助基金垫付”。但在已处理

的统保示范项目交通事故案件中,由于第三人原因导致的交通事故且无能力承担赔偿责任的情况下,没有一家当地政府通过道路交通事故社会救助基金对伤者进行救助,都要求旅行社承担救助费用,无形中增加了旅行社的风险。建议旅游管理部门在协调处理交通事故案件中,与道路交管部门沟通,要求其履行法律规定的义务。

同时,旅行社责任风险很大一部分是来源于旅游辅助人或第三人,保险公司进行保险理赔后,要按照法律规定行使代位求偿权,通过法律程序向直接责任人追偿,以减少保险损失,从而降低旅游行业的风险。

(六)充分利用示范项目积累的安全风险数据和案例资料,加强分析研究,查找本地区旅游安全的风险点和薄弱环节,推动提高行业风险管控水平

云南食物中毒事故发生后,保险公司第一时间同赴现场,江泰保险经纪公司昆明分公司积极协调,全国调处中心派员参与事故处理,一改往日查勘定损后等旅行社上门索赔的做法。当地政府、旅游局在第一时间做出的决策和有效的协调、合理的安排为案件处理奠定了良好基础,企业、保险各方、救援公司和行业协会的共同努力,是事故得以顺利处理的关键。保险体系健全、保险服务机制改变为事故顺利处理创造了重要条件。

建议按照“国家旅游局关于进一步做好2013年旅行社责任保险统保示范项目工作的通知”要求,高度重视、积极推动和宣导示范项目,进一步强化地方联合工作机制,通过定期或不定期召开会议等形式,加强项目各方沟通协调,及时解决项目推动和运行中存在的问题,督促为项目提供服务的保险机构严格履约,引导为项目服务的保险机构、调解处理中心和事故鉴定委员会不断提高专业能力,提升服务水平和调解处理水平。充分利用示范项目积累的安全风险数据和案例资料,查找本地区旅游安全的风险点和薄弱环节。加强分析研究,加强行业指导和管理,通过提供风险管控建议、组织开展培训等形式,帮助旅行社分析查找经营风险点和安全管理薄弱环节,提升风险管控水平。^[2]按照框架协议规定用好项目保费3%的防灾防损费用,严格按照流程做好审核和意见签署,监督保险经纪公司切实将资金用于保险宣传周、旅游突发事件手册印制等事项,同时,大力培养旅游保险人才,推动提高旅游行业风险管控水平。

参考文献:

- [1]中国保监会课题组,国家旅游局课题组编.中国旅游保险目标体系与战略措施[M].中国旅游出版社,2008-06-01.
- [2]中国保险监督管理委员会,国家旅游局.关于进一步做好旅游保险工作意见[EB/OL].<http://www.cnta.tom/news—detail1/newsshow.asp?id=A2006761534275606728>.

The Tourism Risk Analysis under the Visual Threshold of Travel Liability Insurance System Demonstration Projects

ZHENG Xiaoling

(College of Applied Science and technology of Hainan University, Haikou, Hainan 571127, China)

Abstract: Statistics on the 2012 liability insurance system's demonstration project risk analysis of national travel agency's data comparison in the last three years and part of typical cases, further explain the risks faced by the travel agency. Based on the its characteristics, focusing on traffic accidents, the analysis suggests that the disease and sudden death, as well as food poisoning cases, in order to promote the overall characteristics of the tourism industry risk summarize, strengthen the industry risk management and control recommendations to effectively promote tourism security services.

Key words: travel risks; travel insurance; travel agencies

(责任编辑:沈 五)