

紧急救援事业是社会保障的重要方面。建设社会化紧急救援服务体系，目的就是有效化解各种传统和非传统危害，切实保障人民群众的生命财产安全，充分体现了“以人为本”的理念。

## 一、商业保险是紧急救援体系的重要组成部分

### 1. 商业保险与紧急救援的根本目的具有高度的一致性

随着经济快速发展和生活水平不断提高，人们对生命安全和身心健康越来越重视，对免遭或减轻灾害痛苦的需求越来越强烈。紧急救援事业是以救护生命为基本宗旨的光荣事业，是社会保障的重要方面。建设社会化紧急救援服务体系，目的就是有效化解各种传统和非传统危害，切实保障人民群众的生命财产安全，充分体现了“以人为本”的理念。

保险的根本宗旨在于通过事前的承保、防范，事中对事件的及时处理、及时救援，事后的及时理赔、灾害救助和风险保障，从而降低社会和生活中的可能损失、保障人身和财务安全。保险中的人身保险则更是以提供个人或家庭因生、老、疾病、残疾及死亡所导致的生活不安定，给予确定的经济生活保障为宗旨。这与社会救援的根本目是一致的。

### 2. 紧急救援服务是保险服务的重要内容

在市场经济条件下，金融活动是保险业的重点领域，为金融主体消费者提供及时有效的保险是保险企业经常性的业务。又由于救援交通和信息装备的优势，保险企业能够将“保险”与“救援”紧密结合起来，使紧急救援服务成为保险服务的重要内容。

一般而言，保险公司提供的紧急救援服务包括：

(1) 运用电脑网络及使用电话、传真、信件等提供信息咨询服务；对保单、信用卡情况及医疗设施信息查询，介绍医院和医生。

(2) 采用电子和人工服务提供旅游及个人行政援助；安排旅游、代订饭店、机、船、车票，进行丢失行李、证件、物品的查询，提供现金借款、紧急信息传递，代聘译员，介绍律师、代垫诉讼费和保释金，代办签证、协助因故临时返乡、返国，代客送礼仪鲜花。

(3) 对保险后的中国公民在境内外、对境外华人入境后发生人身意外事故时进行救援。

(4) 对委托保险的财产、货物进行抢救、抢运和暂存。

(5) 采用电话、电子网络、人工、救护车、救援船舶和飞行器提供住院前与事后救援，包括紧急护送病人就医，安排医生出诊，协助病人住院和转院，代付医疗费和住院费，医疗情况追踪；包租救护专机，海外医疗救护专机来华的地面接待、协调；帮助未成年子女返乡回国以及病人康复后回家归国。后事处理，安排和处理遗体转运以及相关的手续；安排和办理遗体火化以及相关的手续，并将骨灰转运返乡回国。



### 3. 发达的保险业是救援业发展的基础条件

社会化救援体系是一种以政府为主导，由众多企业、民间组织、社会团体所组成的对一些规模较小的紧急事务进行救援的组织体系，针对社会上经常发生的个别小规模突发性灾难实施救助，是社会救援机构的基本任务。这其中保险公司发挥着重要的不可替代的作用，是救援业发展的基础条件，没有保险业的介入，紧急救援不能进入一个良性循环之中，紧急救援事业的发展也必将受到遏制。

大量的社会救援行动，在人与自然矛盾以及其他社会矛盾日趋激烈的情况下，单纯靠各级政府的专业救援力量是远远不够的。一是在财力上无法承受，社会救援尽管面对的是小规模突发事件，但由于数量庞大，所需要支出的费用也极其可观，政府无论如何难以承担，经费紧张必然导致装备、人员的不足和短缺，从而无力进行大量的社会救援行动；二是在能力上无法胜任，面对几乎是天文数字的突发事件，政府即使长了三头六臂也无法应付，既办不了，也办不好。长期依靠人道主义的救助，也会加重施救者的经济负担，影响他们的积极性，而且人道主义的救助是不规范的随意性的单方面给予，根本无法满足随时发生的突发事件救援的需求。包括交警、消防、医院救护等社会团体力量有限，救助范围有限，也只能承担社会救援任务的一部分，企业特别是保险公司则是社会紧急救援的主力军。这是因为：（1）在市场经济条件下，特别是人类的生命和财产具有价值以后，挽救生命和财产、减少保险赔付当然产生价值，从而救援行动作为服务其商业化就是一种必然趋势。（2）目前我国寿(601628,股吧)险的投保率约为 12%，即便这么低的水平，按 2007 年年末全国 132129 万人计算，参保人数也已达 15855 万人。（3）救援信息是范围广、流动急、互动强、流量大的信息流，从而收集、反馈、协调、互动、指挥的任务就需要现代的高技术和装备来提供保障。通过联网，保险公司完善的电话、电子信息系统可为社会救援工作提供强大的信息支持。（4）使救援与事后理赔相结合，将保险服务从事后提前至事发阶段。它不仅能够在意外发生后提供财物赔付，而且能提供快捷的救援服务。

## 二、商业保险机构已经提供的紧急救援服务

### 1. 开办了境外紧急援助保险

随着我国对外经济文化活动日趋频繁，对外交流人员大幅增加。预计到 2020 年，中国公民每年出境人数将超过 1 亿人次。与此同时，出境公民遭遇意外事故的频率也将越来越高。在国外由于语言文化不通、地理环境不熟悉，许多出国人员在遇险或生病时，容易出现求助无门的情况，尤其是在遇到诸如地震、海啸等不可抗拒的自然灾害时。而且，在欧美等国家，医疗救助的费用也是非常高的，平均每人每天 1500 美元到 3500 美元，给许多出境公民造成了巨大的经济负担，不少人生病后只好选择回国治疗。为此，许多国家为避免入境人士发生意外得不到及时救助以及医疗费用负担问题，在签证申请时往往明确要求要有商业保险，例如自 2004 年底开始，欧盟的德国、法国、西班牙、葡萄牙、荷兰、比利时、卢森堡、意大利等 15 国驻华使馆陆续统一做法，要求中国公民在申办签证前购买国际旅行保险，并要提供保险单据。此后，俄罗斯、白俄罗斯等国家也开始仿效欧盟的做法。由商业保险公司为出境人员提供意外伤害及紧急救援保险，是国际上通用的保障方法。

所谓紧急救援保险，就是保险公司为被保险人提供风险保障和紧急救援服务的保险。它的基本做法是：国内的保险公司向国际救援机构缴纳一定的费用后（保险公司则通过保费的形式向单个客户收费），由国际救援机构向用户提供针对性的境外救护服务。境外救援服务包括：紧急救援医疗转送、住院治疗、病情好转后转运回国、遗体转运回国和安葬、安排亲属处理后事、协助未满 16 岁儿童回国等。另有多项增值服务：家属探病、代寻并转送行李、法律援助、翻译服务、儿童陪护服务等在内的全球范围履行救助服务。



面对这一市场，各家保险公司纷纷与救援公司联手推出境外医疗救援保险产品，占主导地位的主要由中国人寿(601628)、平安人寿、泰康人寿(601628)、新华人寿、太平洋(601099)人寿等。

## 2. 加强与国际救援组织的合作

根据有关资料显示，目前在国外，特别是经济发达国家已普遍建立紧急救援机构，如国际 SOS、安盛、优普等，并以这些机构为龙头形成比较发达的紧急救援产业体系，针对各种突发性灾难、事故，及时、有效地实施救援和善后处置。与救援机构合作的机构涉及多个行业，如保险、银行、航空、制造等等，其中与保险公司的合作更是重要。例如，在台湾地区，99%的保险公司与国际 SOS 建立了合作关系。在中国大陆，蒙迪艾尔、国际 SOS 救援中心、安盛救援、优普环球救援、旅游环球援助等多家救援公司也已经陆续进入。国内亦有中国人寿(601628)、平安人寿、太平洋(601099)人寿(601628)、太平洋(601099)产险、友邦保险、人保财险、新华人寿、泰康人寿(601628)、太平人寿、中意人寿、康联人寿等 30 多家保险公司与国际救援组织建立了合作关系。与国际救援组织合作的保险公司涵盖寿险、非寿险公司，中资、外资保险机构。与国际救援机构合作的模式是：国际救援机构向保险公司收取一定的救援费后，向保险公司的客户提供针对性的救援服务，保险公司提供风险保障。保险公司与被保险人，一般采取“先垫付后理赔”的救援支付方式。各大保险公司在提供境外紧急救援，特别是医疗救援时，除了友邦保险公司要求客户对在境外发生的医疗费用“先自付后理赔”外，其他即由保险公司先通过救援合作机构支付所需费用，待旅客回国后保险公司和消费者结算。

目前，我国保险公司与国际救援机构的合作正渐入佳境，但这种合作还停留在比较浮浅的层次上。以目前国际 SOS 与中国保险公司的合作为例，主要集中在面向海外业务方面的意外险、旅游险和健康险等几个险种上，而国际 SOS 与国外保险公司的合作则相当广泛。因此，保险公司与 SOS 的合作可以进一步拓宽、加深——不仅仅是面向海外业务，而且也能够更多地面向国内业务。在产品上除了现有险种外，还能在车险、寿险等方面有所突破；不仅在旅行意外伤害保险领域提供境外紧急救援还应包括旅行意外伤害保险、旅行社责任险等多品种的境内、外救援服务；不仅推出救援保险产品，还为 VIP 客户提供具有附加价值的紧急救援服务。

## 3. 注意发挥商业保险在紧急救援体系中的作用

社会紧急救援机构面对的是全国经常发生的小规模突发性事件，要本着来自于社会、依靠社会力量、服务于社会的原则，整合社会救援力量，调动各方面的紧急救援资源。商业保险自然是其中的重要组成部分，由于商业保险在社会救援中的不可替代的地位和作用，所以在营造社会救援体系以及之后的运行中，一定要注意充分发挥商业保险的作用：在政策上适当倾斜；对关系国计民生的突发事件的救援服务，政府可以给予适当的补贴，鼓励保险公司经办。

