

損害防阻暨保險週刊

第 223 期

2013 年 09 月 09 日



本周摘要

- 一． 讓商業保險為大病保險“守門”
- 二． 韓亞空難事件的風險管理啟示
- 三． 產品品質問題所致車損不屬賠償範圍

蘇州和元保險代理有限公司

中國蘇州園區蘇州大道西 316 號衛星天線大廈 505 室

電話:0512-62572795

傳真:0512-62572793

讓商業保險為大病保險“守門”

檢驗一項政策的好壞，唯一標準便是廣大人民群眾能否真正獲得福祉。大病保險運行一周年，給老百姓帶來了實實在在看得見的好處：全國超 9 萬人次直接受益；僅蘇州地區年度救助待遇，就從原來人均 1719 元提升至 2438 元，提高幅度高達 41.83%。

但這樣一項好的政策，能否實現制度連續性？能否持續釋放紅利？會不會開始時轟轟烈烈、熱熱鬧鬧，結尾卻草草收場、不了了之？

近期，政府部門、學界精英和保險公司組織了一次大病保險模式探索與制度創

新研討會，總結大病保險一年來的經驗與教訓。在這樣一個關鍵時點，重新梳理和認識大病保險十分必要。正本清源，形成共識，從而推動大病保險制度更加健康、持久發展。

在大病保險綱領性檔《關於開展城鄉居民大病保險工作的指導意見》中，概念界定十分明確，城鄉居民大病保險是在基本醫療保障的基礎上，對大病患者發生的高額醫療費用給予進一步保障的一項制度性安排，可進一步放大保障效用，是基本醫療保障制度的拓展和延伸，是對基本醫療保障的有益補充。

既然是基本醫療保障制度的拓展和延伸，也就意味著在我國目前國情之下，大病保險籌資標準和保障水準既不能過高，也不能過低。太高，政府壓力過大，或有爆發財政危機的可能；太低，則解決不了因病致貧、因病返貧的問題，達不到政策設計的初衷。

記者翻閱 23 個省份已出臺的大病保險實施意見後發現，籌資標準較低的現象比較普遍。報銷比例 50% 以上，全國平均籌資水準大約為 40 元。除了青海省、吉林省等為數不



多的省份人均籌資額高達或超過 50 元以上，其他諸如湖北、廣西、四川等省份均未達到 40 元平均線。其中，某東部大省甚至按照人均 17.5 元的標準籌資，山東省則只制定針對農村的標準，每人僅 15 元，為各省份中最低。這些現象都值得引起高度關注。

而由誰來辦的問題則更加複雜和敏感。事實上，《關於開展城鄉居民大病保險工作的指導意見》裡也明確作了規定，即採取向商業保險機構購買大病保險的方式。但在實踐中，有的地方稱暫不考慮開展大病保險；有的地方直接表態大病保險既然是基本醫療保險的延伸，理應沿襲既往制度，由社保、醫保部門經辦；還有的地方通過招標等方式設立較為苛刻的條件，動輒索要上百萬元的無息保證金，無形中將商業保險公司擋在大病保險制度之外。

事實上，舊經驗和新實踐都在反復證明，商業保險機構經辦效率更高。在廣東湛江經辦服務開展之初，如果由政府提供管理服務，需要在原有基礎上增加 750 個編制。人保健康配合當地政府參與後，湛江醫保部門不僅沒有增加人員，原有管理人員甚至還減少了 20 多名，而且通過對醫療過程和基本醫保基金的精細化管理，僅 2009 年就為湛江基本醫保基金減少大約 2 個億的支出。湖北省襄陽市向陽光保險購買服務，患者出院時

不再需要自己先行墊付，然後再到醫保、保險公司報銷，大病保險一站式解決了補償問題。

同時，蘇州市社會保險基金管理中心主任譚國明則對記者坦言，近幾年參保人群越來越多，政府已滿足不了老百姓更高的要求，出現“小馬拉大車”的現象，無限制地向財政要錢，十分吃力。

由此可見，引入商業保險競爭機制，並非“拍腦袋”的決定，而是經過反復實踐、深思熟慮的審慎選擇，人為排斥商業保險並不利於效率的提升。

問題說到此，都是為了促使大病保險這項利國利民、功在長久的惠民制度能夠持續穩健推進。既然是新政策，必然有利益再分配，會觸及矛盾，會有陣痛，但好的政策必須去堅持、去推進。

未來，應當不遺餘力地堅持政府主導、專業運作的大病保險政策模式。突出政府主導作用，提高統籌層次，穩健調控基金，完善設計，制定適合當地實際情況的籌資、起付線等標準，規範招標流程等。同時，還應充分尊重商業保險的市場規律，引入商業保險專業化服務，建立風險動態調整機制，讓保險公司成為大病保險的“守門人”，從而實現政府、商業保險與參保群眾多方共贏。

韓亞空難事件的風險管理啟示

2013 年 7 月 6 日 11 點 28 分，韓亞航空的一架波音 777 型客機在美國三藩市國際機場降落時失事，造成 3 人死亡，181 人受傷。

這架飛機由中國上海起飛，在韓國首爾載客後，前往目的地三藩市國際機場。機上有 141 名中國乘客，3 名遇難者均為浙江省江山中學赴美遊學的女學生。

這樣的人間悲劇，誰也不願意其發生，更不願意看到其重演。因此，在距事發二月餘之際，我們在為香消玉殞的花季少女悲傷感歎，為傷者祈福祝願之餘，也該認真地反思此次事件所折射出的各當事方在風險管理方面的經驗和教訓，引以為戒。

本次災難事件的各當事方主要有韓亞航空公司、三藩市國際機場、消防部門、和機上乘客，從災後各方的表現來看，其風險識別、風險評價和風險應對既有應當痛定思痛的深刻教訓，也有可圈可點的成功經驗。

首先來看航空公司的兩宗“罪”：第一，副駕駛員首次駕駛飛機著陸，而且經驗不足。按照美國聯邦航空管理局的規定，副駕駛要有 1500 個小時駕駛所訓練機型的經驗，而韓亞空

難的副駕駛員駕駛波音 777 飛機的經驗只有 43 個小時。該飛行員的教官也是第一次督導培訓生降落。這樣的人員配置本身就蘊含著巨大的操作風險，導致其未能有效識別飛機降落高度和速度偏差可能導致的風險，在風險事件（墜機）即將發生之際，也未能採取有效措施，即用肉眼透過機窗觀察跑道（同時參照其他儀器）去調節下降距離和高度，而是陷入慌亂狀態。

第二，未能有效利用黃金 90 秒逃生時間。事故初步調查結果顯示，在飛機與機場防波堤相撞後的 90 秒內，機組人員指示乘客留在座位，直到看到機身起火，機長才發出了撤離的通知，未能有效利用飛機失事後 90 秒的黃金逃生時間。這一風險因素使得形勢更加危急，乘客心理更加恐慌，加大了乘客傷亡的概率和嚴重程度。

相對於飛行員的表現，失事飛機上的乘務員在風險事件發生後的應對處置上表現得十分出色。第一，準確地進行風險評價。飛機撞擊停下後，乘務員立即向飛行員詢問是否採取應急方案，疏散乘客，但得到的是否定答覆。另一乘務員發現機身著火後，再次

請求疏散乘客，得以批准。疏散乘客是在緊急時刻的非常之舉，乘務員兩次請求採取乘客疏散措施，顯示了其專業的風險評價能力，為降低風險嚴重程度（整體傷亡水準）贏得了寶貴時間。

第二，專業地進行風險處置。一接到機長的疏散指令，乘務員立即高喊“緊急疏散”，並在自身受傷的情況下，在燃燒的飛機上幫助乘客割斷安全帶，協助不知所措的乘客疏散，背負受傷的乘客奔跑，堅守崗位直至全部乘客均被疏散。乘務員在危機時刻如此出色的表現是其職業精神的生動寫照，更是全方位風險管理應對措施訓練的成效。據專業人士介紹，除了急救和消防的訓練，乘務員每年還要求訓練動作和速度，說明乘客在 90 秒或更短的時間內撤離飛機。這些訓練還包括在混亂和發動機噪音中大喊以發出指令，與受驚嚇的乘客交流，並打開卡住的門窗。訓練的最終目的是使這些行為“內化”，達到不經思考即可幫助乘客逃生的效果。

我們再來看一下三藩市國際機場在這場災難事件中的表現：第一，機場導降系統關閉是巨大的物質風險因素。國際機場一般都配備

非常精確的導降系統，能夠同時提供垂直和水準資訊，並與飛機同步以實現自動降落。但 2013 年當地時間 7 月 6 日 11 時 25 分，韓亞 214 號航班降落時，全球客流量排第 21 位的三藩市機場的 28 號跑道左側和右側的導降系統卻因維修而沒有運作。根據專業人士介紹，滑降航跡定位系統開啟時，能夠通過機場電腦系統評估客機下降是否偏離預定路線，並能夠即時提醒飛行員下落高度是否過低。由於沒有電子滑降航跡定位系統，飛行員不得不單純依賴視覺判斷合適的滑降路線，而在這個自動駕駛飛機時代，飛行員對自動駕駛系統高度依賴，手動能力下降。因此，機場導降系統關閉這項物質風險因素的存在，大大增加了風險事件發生的概率。

第二，風險應對及時充分，降低了災難後果的嚴重程度。據報導，飛機墜落前 4 分鐘，機場塔臺告知涉事飛機一切已準備就緒時，已有很多人接到了來自機場調遣中心的電話。同一時間，三藩市調遣總部也啟動了應急機制。機場消防局出動 34 人，不久後市區消防局派出 110 人增援，並從鄰近城鎮調動了 84 人參與整個應急反應工作。

這一及時充分的風險應對措施，使得失事飛機的危險狀況很快得到控制，乘客在逃離失事飛機後能夠迅速得到有效救治和安置，降低了災難後果的嚴重程度。

最後我們來看一下直接執行風險事故救援任務的消防部門的表現：第一，救援車碾壓機下乘客致死，這是重大的風險控制失誤。在整個災難事件中，最讓人難以接受的是三名遇難者之一在飛機墜地過程中免遭致命傷卻被消防救援車兩次碾壓致死。新聞報導中提供了該名乘客被消防員誤判死亡、事發時被滅火泡沫覆蓋、消防車未安裝紅外熱能檢測儀等各種導致悲劇發生的因由，上述各種因由都直接反映出消防部門在救援過程中的風險控制失誤。尤其是消防員之間、消防員與主管之間資訊溝通不暢，導致乘客遭受消防車兩次碾壓，最終身亡。

第二，有效進行風險分類處置，降低了風險損失程度。根據有關報導，失事飛機著地後，消防員迅速抵達，並給傷患分類，

“三四輛救護車把骨折的、不能動的先送往醫院，其他輕傷患則在跑道上等候。”受傷最嚴重的分給紅色卡片，傷害較少較輕的乘客拿到了黃色卡片，綠色卡片給了只需要有

限援助的乘客。紅色卡片傷患在幾分鐘內被疏散到了當地醫院，其次是黃色。這種風險分類處置的方式，能夠因地制宜地採取相應措施，最有效地降低了風險損失程度。同時由於消防員“類似的小型模擬訓練每天都要做”，因此現場處置時專業高效，進一步降低了風險損失程度。最後，我們再來看看機上乘客在災難降臨時刻的狀態與反應。

根據媒體報導，事故發生後，有些乘客完全被突如其來的變故驚呆，茫然不知所措；有些乘客帶著自己的財物一道逃生；有名學生乘客則因為沒有系安全帶，當場遇難。站在事後的角度，不為苛責，只為反思，我們不禁要試問：日常生活中、此番行前、飛機起飛降落時，我們學習瞭解了多少基本安全常識？可曾有過哪怕一次的逃生訓練？家長、老師、收了三萬元費用的遊學仲介可曾向未成年、外出經驗少的學生們宣傳、強化安全意識？

如果我們的乘客具備一定的風險識別和評價能力，那麼在飛機墜地的一刻，思想就可能內化為行動：以最快的速度、最適當的方式（不攜帶行李、去除可能損壞充氣滑梯的尖銳物件）、通過最近的出口逃生。此次

空難的倖存者、美國人列比在這方面做出了行為表率。雖然因受到著陸時的衝擊而導致肋骨受傷，但他仍忍著巨痛打開緊急出口，拯救了自己，也給予了另外 50 余名乘客逃生的機會。往事不可追，來者尤可鑒。

產品品質問題所致車損不屬賠償範圍

保險公司支付車損險理賠款後的承保車輛二次發生的因產品品質問題所致的車輛損失，屬於因產品品質不合格而產生的侵權之債，車主應要求汽車維修公司承擔賠償責任，不屬於保險公司車損險賠償範圍。

承保車輛理賠後二次損壞

保險公司拒賠後被訴法院

被保險人崔某于 2010 年 6 月 28 日為其自有的轎車在長安責任保險公司湖北省分公司（“以下簡稱長安公司”）投保了機動車損失保險及不計免賠特約等險種，保險期限自 2010 年 6 月 29 日零時起至 2011 年 6 月 28 日 24 時止。

2010 年 11 月，被保險人所有的車輛發生保險事故後，在某汽車維修有限公司維修，更換了包括前杠、水箱、大燈等項目。長安公司依據保險合同的約定向被保險人賠付了維修費等費用。

2011 年 2 月 14 日，被保險人駕駛該車輛行至漢十高速公路時，突然發現引擎冒煙，水箱漏水，無法行走。被保險人隨即將車輛拖到 4S 店修理。經檢查，該起事故的發生是由於某汽車維

修有限公司維修更換的水箱出現品質問題，致使水箱破裂漏水後使得發動機過熱，引起缸蓋變形所致。本次維修費共計 2.9 萬元。由於此次事故的發生是因汽車更換部件的品質問題所引起的，長安公司向車主發出了《拒賠通知書》。隨後，被保險人將某汽車維修有限公司及長安公司訴至法院要求賠償。

保險公司有利有據抗辯

合理理由終獲法院支持

接到訴狀後，長安公司立即組織人員成立專案組，調取相關證據進行專題研究，擬定訴訟應對方案，並指派具有豐富法律訴訟經驗的人員出庭應訴。庭審過程中，長安公司結合庭前收集的有利證據材料，針對本案主要涉及兩個爭議焦點充分闡述了抗辯理由：

1. 某汽車維修有限公司更換的水箱是否屬於品質不合格產品

關於此問題，長安公司結合被保險人提供的證據資料，提出了如下答辯意見：第一，被保險人提供的維修結算單上明確寫明“事故車輛系水箱漏水導致車輛發動機過熱……”第二，汽修公司在事故發生後取走水箱，卻無法在訴訟過程中提供。根據《最高人民法院關於民事訴

訟證據的若干規定》第 75 條的規定：“有證據證明一方當事人持有證據無正當理由拒不提供的，如果對方當事人主張該證據的內容不利於證據持有人，可以推定該主張成立。”可以結合被保險人提供的維修結算單推定維修更換的水箱品質不合格。第三，根據《湖北省機動車維修業管理辦法》第 20 條的規定：“車輛進廠和維修作業時，必須由品質檢驗員進行品質檢驗，並填寫檢驗記錄。車輛維修竣工出廠前，維修業戶必須按有關技術標準進行竣工檢測，檢測合格的，由品質檢驗員簽發《機動車維修竣工出廠合格證》，方可准予出廠……”汽修公司既無法提供水箱的產品品質檢驗合格證明，也無法提供《機動車維修竣工出廠合格證》等相關證據來證明其提供的產品是合格的產品。綜上所述，根據相關法律規定和現有證據可以認定，某汽車維修有限公司更換的水箱為品質不合格產品。

2. 本案是否屬於保險合同糾紛，長安公司是否應承擔保險責任

根據《中華人民共和國產品品質法》第 43 條規定：“因產品存在缺陷造成人身、他人財產損害的，受害人可以向產品的生產者



要求賠償，也可以向產品的銷售者要求賠償。”

據此規定，本案中被保險人因汽修公司更換的水箱品質問題所受到的損害，系因產品品質不合格而產生的侵權之債，並非保險合同糾紛，且被保險人在 2010 年 11 月駕車發生保險事故後，長安公司已經根據保險合同的約定履行了賠償義務，本案的損害後果不再與之具有法律上的利害關係。本案並非保險合同糾紛，不應由長安公司對被保險人因產品品質問題所受到的損害進行賠償。

長安公司以上兩方面有理有據的抗辯理由，最終獲法院支持。法院經審理認定：本案是因產品品質不合格而產生的侵權之債，長安公司在承保車輛事前發生的保險事故中

已經向被保險人履行了支付保險理賠款的義務，其與本案的損害後果不再具有法律上的利害關係，判決汽修公司賠償被保險人的維修費，駁回被保險人對長安公司的訴訟請求。

本案給保險公司的啟示是：在處理保險理賠訴訟案件的過程中，應當重視庭前的證據搜集，並根據證據情況擬定行之有效的應訴方案。只有這樣，才能在庭審過程中以不變應萬變，充分運用法律武器維護公司合法權益。



蘇州和元保險代理有限公司

中國蘇州市園區蘇州大道西 316 號衛星天線大廈 505 室

電話：0512-62572795

傳真：0512-62572793

對以上內容如有任何疑問歡迎來電諮詢，謝謝！