

深读

从旅游消费扩展到文化消费,宁波全域旅游综合保险再加码—— 一份保单,如何兜底文旅新体验

■ 本报记者 陈醉
潮新闻记者 陈冲 通讯员 陈泽军

到宁波看演唱会、欣赏演出,甚至在KTV等娱乐场所放松身心的游客,都能成为一份特殊保单的受益者。

这是宁波首创的全域旅游综合保险在实施多年后的一次重磅升级。

在最新公布的《宁波市全域旅游综合保险服务工作实施方案》中,保障范围从旅游消费扩展到文化消费。

作为全国首个国家保险创新综合试验区,八年前,宁波围绕“全域旅游”发展新格局,创新推出覆盖全域旅游综合保险,该保险由政府买单,为所有来甬游客自动投保,保障游客在宁波境内游览期间可能发生的人身伤亡风险。

放眼全国,当下,全域旅游不断深化,出游方式更趋多样化,传统的景区、游客、旅行社等统购或自购保险所存在的保障盲区,也日益凸显。

在这一背景下,宁波这份保单对各地有何借鉴意义?这次升级又释放了哪些新信号?



宁波人保财险志愿者在宁波海洋公园开展全域旅游项目及旅游安全知识宣传。



2025年3月,溪口武岭广场“二月二”龙抬头活动开场。

免费保险守护旅程

金润吉“声音”2026巡回演唱会、音乐剧《蝶变》、话剧《雷雨》……今年1月,宁波好戏连台,热门剧目陆续登场,引来不少跨地域观演游客。

很多观演游客或许并不知道,在抵达宁波的瞬间,一份特殊的保障——全域旅游综合保险便已悄然生效,守护你的旅程。

游客余桥从上海赶来宁波听一场音乐会。他感叹,在享受精彩表演的同时,得知自己有这份全域旅游综合保险的保障,心里真的踏实多了。“这份保险让我们感受到宁波对游客的用心和关怀,让跨城观演变得更加放心,也期待未来有更多的保障和优质的文化体验。”

最初,这份保单更多地是保障旅游消费,2025年,宁波对这份“全域旅游综合保险”进行了升级,其核心就在于保障范围的再拓展——从过去单一聚焦旅游活动,拓展至涵盖文化和娱乐领域。

当下,旅游已不再是简单的游览,而是与文化、娱乐深度融合的综合性体验。像2025年,宁波就举办了大型营业性演出50余场,引来大量的跨城观演人群。这份升级版保单正是对新兴消费模式的敏锐把握和积极回应,让游客得以更安心地探索、更沉浸式体验,这也正是宁波所要传递的保障温度。

其实,从今天来看,宁波这份“续保”八年的全域旅游保单,依然具有较强的前瞻性。

“发展全域旅游”在2017年首次写入国务院政府工作报告,随之,全国各地旅游产业蓬勃发展,以宁波数据为例,宁波全域旅游综合保险服务出台的2018年,全域旅游接待国内游客达1.24亿人次,其中大部分旅游行为已经走出传统景区,呈现多元化趋势,高空高速、涉海涉水等新业态旅游项目不断涌现,越来越多的旅游行为发生在传统的“旅游场所”之外。

即使是在景区内发生事故,传统旅游保险理赔也存在局限性。游客李玉(化名)去年初在宁波某涉水旅游景区游玩时,一不小心滑倒,结果造成十级伤残。经相关机构评估,医疗费等赔偿金额高达10多万元。尽管景区投保了公众责任险,但因景区被认定为次要责任,最多只能赔偿30%,面临巨大资金缺口的李玉一度懊恼,最后全域旅游保险帮他解决了绝大部分医疗费用。“我们全域旅游综合保险的设计初衷就是为传统保险的‘盲区’兜底。”中国人民财产保险股份有限公司宁波市江北支公司相关经办人俞立辰说。他是全域旅游综合保险产品“主创团队”的一名成员。他们团队花了两年多时间梳理各类与旅游相关的纠纷案件,追根溯源,力求确保这份保险能够触及传统保险未曾触及的“角落”。

据介绍,旅行社和景区通常都会投保相关保险,其中,旅行社责任险为强制保险,公众责任险属于非强制保险。不过两类保险均仅覆盖景区或旅行社“有责”的意外伤害或财产损失等。

景区之外,全域旅游保单同样可以理赔。游客王晨(化名)在离一公园景区10多米的河岸游玩,因倚靠岸边损坏的栏杆不慎坠落受伤,医疗费用花费了5万元。游客找到景区索赔,却发现,因意外并不发生在景区内,公众责任险无法保障。景区当即联系了属地文旅部门等,通过全域旅游保险进行理赔,最终游客自己仅花费1000多元。

撬动共赢良性循环

在宁波市文化广电旅游局市场管理处处长曹剑的案头,新鲜出炉的统计数据颇为亮眼:宁波全域近470家旅行社,高额购买公众责任险的占比超过75%。

“这一比例在全国范围内都是很高的。”曹剑自信地说。

数字背后,是宁波以一份保单撬动行业生态与利益链条的逻辑。在曹剑看来,无论是8年前出台的《宁波市全域旅游综合保险服务工作实施方案》,还是2025年的升级版,都包含了两个核心内容:一份面向游客的全域旅游综合保险和一份面向涉旅企业的投保补贴。

在过去几年中,宁波市政府对投保一定额度公众责任险的旅游高风险企业,最高按保费的50%给予补助。

“打个比方,企业买100万元的保险,要付2000元保费,政府鼓励买200万元,可能要付3000元保费,但是政府补助1500元。实际上保障的额度提高了,企业自己付出的成本反而降低了。”曹剑解释。

这一政策的目的很明确:鼓励旅游行业高风险企业提高投保额度和投保率,从而最大程度上减少因旅游事故造成的损失。

“财政补贴并非单纯的撒钱,而是作为一种杠杆,培育公众对保险的认知和使用氛围,构建健康经营生态。”曹剑强调,这背后更重要的方向是引导并压实企业主体责任。

从实施效果看,预期已初步实现。“企业买保险的意识明显增强。”曹剑用“一升两降”的数据佐证:2025年,宁波从事旅游服务的旅行社、景区,投保总额高达4500万元,近三年

每年以500万元的速度提升;但财政每年投入的补贴比例已经从50%降至30%。“最终,政府之手将慢慢退出市场。”曹剑说。

宁波一家主营境外游的旅行社的转变极具代表性。宁波万达国际旅行社有限公司总经理助理、质量总监吴杰超表示:原先公司购买的旅游意外险是最高基础保额,每人最高赔付10万元,保费一年大概3万元至5万元。“现在我们购买最高赔付额度50万元至100万元的,虽然保费涨了三倍,但是近三年旅游消费纠纷减少了80%,这为我们节省了大量的行政和司法资源。”

“就算没有政府补贴,这笔账也是赚的。”吴杰超说,宁波28家具有出境资质的旅行社目前全部顶格购买旅行社责任险,2025年发生的5起国外意外伤亡,全部足额拿到保险金额赔偿,没有引发一起纠纷。

“对我来说,旅行社提供的保险保障更全面了,心里更有底,也更安心。这种安全感让我愿意把好的体验分享给亲朋好友,让他们也选择这家旅行社。”刚刚体验过该旅行社出境游项目的游客王伟深有感触。他说,身边朋友推荐这家旅行社时都会特意提到他们的高额保险。有了好口碑,他们推出新项目,老客户都抢着尝鲜。

一份好的政策保单,能在政府、企业、游客和保险机构之间撬动共赢的良性循环,当市场自觉形成,企业将保险视为提升竞争力和赢得口碑的必要投资,政府便能完成政策引导作用。可以说,宁波这份保单带来的不仅是风险保障,更是可持续的未来。



宁波市全域旅游综合保险服务项目救援演习。



宁波市全域旅游综合保险及相关服务项目现场签约(资料照片)。

创新旅游安全模式

近日,宁波全域旅游综合保险承保机构——中国人民财产保险股份有限公司宁波市分公司,聘请了第三方专业机构,对罗蒙环球乐园、保国寺景区、梁祝公园等40多家涉旅场馆进行了细致入微的风险测评,揪出那些隐匿在旅游场景中的安全“雷区”。

“看似不起眼的问题,却隐藏着重大安全风险。”第三方机构负责人在接受记者采访时表示,许多潜在的风险往往在日常运营中被忽视。

例如,山路湿滑若未配备警示牌,游客很容易滑倒受伤;游乐设施的细微故障若不能及时发现,可能酿成严重事故。这些问题的存在,直接影响到游客的安全体验。

以宁波某知名园林景观为例,其青石板路面不平,假山及连廊后池塘区域

存在暗藏积水洞穴,极不显眼。游客曾泉(化名)在连廊木凳上坐着时,不慎将脚掉入水洞,造成财物损失而引发纠纷。游客认为,景区缺少安全提示,才导致他的损失扩大。

此次,通过第三方机构入场风险排查,帮景区找出类似的风险点,景区第一时间采取整改措施,不仅对青石板路进行了加固,更在11处假山和池塘边增设了防护网与警示牌。曾泉感叹:“现在走在园子里,脚下感觉舒服,视线所及之处都有明确的安全提示,心里踏实多了,再也不担心会因为看不见的危险而发生意外了。”

这类风险排查与整改建议目前正在宁波40多家涉旅场馆全面落实,切实推动旅游安全保障的“端口”前移。

这背后是宁波全域旅游综合保险保

单上的创新,给传统保险业务做“加法”。

传统保险大多沿用“收保费、等报案”的被动理赔模式,保险职能仅局限于事故发生后的赔偿。而宁波的这份全域旅游综合保险则在保险条款中创新性地增加了强制性的安全服务内容,融合“服务+”理念,明确要求承保机构必须按照投保人需求,积极组织开展旅游企业尤其是高风险、新兴业态项目的风险评估及隐患排查工作。这种由保险引导和推动风险前置管理的方式,大大提升了旅游环节的安全水平和应急能力。

宁波依山傍海,拥有丰富多样的旅游资源,却面临着复杂多变的安全风险。宁波市文化广电旅游局相关负责人坦言:“很多旅游安全隐患是完全可以提前识别和控制的。近三年来,宁波全域旅游综合保险理赔案件的年均发生量

仅有10余起,这一成绩与扎实有效的风险减量措施息息相关。”

给保障做“加法”,就等于给风险做“减法”。也因此,宁波这份全域旅游综合保险背后的,站着一揽子的保障和救援机制。

不仅如此,全域旅游综合保险的承保机构还与江北天合救援、北仑同心救援队等9家经验丰富、响应迅速的社会救援组织开展过成功的救援合作。保障救援力量随时待命,第一时间响应突发事件。此外,这份全域旅游综合保险还配备了心理疏导机制,可以帮助事故发生后情绪紧张的游客及时缓解心理压力等。

这套“保险+救援+服务”的全域旅游综合保险模式,不仅是对传统保险模式的突破,更是对现代旅游治理体系的有益探索,为构建更加安全、可持续的旅游发展新格局提供了宝贵经验。



1月9日晚,吉林朝鲜族歌手金润吉在宁波大剧院演出现场与观众互动。通讯员 刘雨 摄

专家观点

从风险兜底 到风险减量

■ 李华敏

宁波全域旅游综合保险实施多年后再度加码,其意义超越了保障范围的物理扩容,本质上展示了保险机制作为社会治理工具的深层逻辑演变。

这一模式深刻验证了“政保协同”在化解旅游系统性风险中的制度优势。旅游产业主体多为小、散、弱的中小微企业,长期面临风险敞口大与投保能力弱的结构性错配,宁波引入政府作为超级投保人,创造性地解决了这一领域的市场失灵。一方面,通过公共财政的杠杆效应,为全域旅游产业链构建了一道普惠型安全屏障,有效防止了中小企业因偶发巨灾风险而陷入经营休克,赋予了产业极强的“反脆弱”能力;另一方面,这种机制实质上重构了区域旅游的信用生态,将分散、不可控的个体风险,转化为可分担的社会成本。这是将保险嵌入城市基础设施、优化营商环境的高阶治理方式。

当然,若以高质量发展审视,该机制未来可在“精准度”“感知度”与“协同度”上通过“微创革新”,进一步释放红利。

一是深化“风险减量”管理,提升资金效率。随着财政补贴机制的成熟,保险职能应加速从财务补偿向事前风控跃升。应充分利用沉淀数据构建精算模型与风险热力图,推动保险公司从理赔员转型为风控官,实现公共资源效用从事后救济到事前预防的结构性优化。

二是激活“信号传递”机制,解决信息不对称。依据行为经济学理论,显性的安全承诺能显著降低游客的心理防御。目前的隐形投保虽便捷,却未能充分释放其作为“信任资产”的市场价值。建议在电子票证、入甬短信等触点将保单显性化,使其真正成为宁波文旅安全可靠的品牌背书,实现政策红利的“有感”传递。

三是完善“保调对接”机制,重塑纠纷化解生态。针对旅游纠纷高频、情绪化的特征,保险职能应加速向矛盾调处延伸。建议建立“理赔+调解”的联动通道,利用保险契约规则辅助行政调解定纷止争。这既能大幅降低行政执法的边际成本,又能防止消费纠纷转化为社会信访压力,构建起全周期的社会治理闭环。(作者系浙大宁波理工学院教授、宁波市全域旅游发展研究院执行院长)