

中国公民赴韩医疗美容观光项目介绍

一、项目背景

数据统计显示，截至 2015 年底中国仅 1 万左右医师具备整形美容资质，数量、质量都无法满足日益增长的国内医疗美容市场消费需求，出国美容热逐渐兴起。

韩国人口仅 5000 万，但却拥有超过 5000 家的美容机构和 2000 多名认证医师，对中国医美消费者的“引流”效果显著。官方数据显示，5 年来中国赴韩医美人数由 2010 年的 2000 多人增长到 2014 年的 5 万多人，年复合增长率超过 200%。考虑到大量人群没有通过官方认证渠道赴韩医美，绝大多数人群通过旅游方式进入韩国，所以保守估计每年赴韩医美的中国人超过 30 万人次，且 90%以上集中在首尔。韩国 5000 家美容机构资质不一、良莠不齐，大量中国游客通过非法中介进入韩国，非法中介缺乏必要的专业背景和第三方沟通机制，使游客对医美手术风险预估不足，造成近年来赴韩医疗美容事故、医疗纠纷频发。

随着旅游市场竞争日益剧烈，传统赴韩游利润越来越低，赴韩医美市场的迅速发展，为旅行社差异化、专属化、高端化经营提供了新方向，但自由行和非法中介的市场侵占和医美事故纠纷不断，也让旅行社忧心忡忡。

（一）赴韩医美组织方（旅行社等）最担心的问题

1、行前医疗事项沟通不清

由于医疗专业知识有限以及组织方对于风险、注意事项宣讲不到位，造成客户对风险认知不足；组织方无法客观解答客户提出的医疗专业问题，为纠纷埋下隐患。

2、术中医疗事故难以处理

一旦在韩发生医美事故，往往需要耗费大量的人力、财力前往处理，且医疗纠

纷需要专业性强的专员耗费较长时间调解处理，组织方缺乏必要的韩国地面服务团队及专业人员，也耗不起时间与精力。

3、术后医疗问题难以保障

手术当时没有发生问题，回国后才发现有问题的要求旅行社处理，如果医美手术没有相应的保障期，这类风险无法规避。

(二) 发生问题的根源

1、术前沟通不充分

由于中介缺乏必要的专业知识及第三方沟通机制，游客对于术前准备、注意事项、手术安排、手术效果等情况，与组织方、医美机构沟通不充分，且大量非法中介存在虚假误导宣传、诱导消费的情况。

2、术中技术难保证

韩国 5000 多家医疗机构资质不一，良莠不齐，施术水平存在较大差异。在韩国存在大量的个人诊所，手术环境、技术水平难以保证，这些医疗机构向非法中介提供高额返佣，借以吸引客源，医美市场价格混乱。

3、术后恢复不注意

韩国人做医美手术会循序渐进，历时较长时间完成。但中国游客一般都会在几天内完成所有手术，风险过于集中；医美就诊者在术后应选择卫生条件较好的住所避风、避光静养防止感染，但中国游客一般会对住宿简单安排，并且前往人群集中的购物场所，加大感染风险。

4、结算价格有差异

因为销售误导或者实际施术情况问题，造成价格差异，花费金额远高于出行前约定的金额，造成纠纷。

只有通过完善的机制从根源上解决赴韩医美存在的问题和风险，才能促进赴韩医美市场的健康、长远发展。才能消除组织方的顾虑，安心去经营赴韩医美业务。

二、江泰解决方案

(一) 设计思路

从解决问题角度出发，从根源上有效化解医美事故纠纷，通过跨界共生，形成医美、观光、保障一体化的旅游产品，在降低成本、提升品质的前提下，协助旅行社开发新市场。

历经 16 年的发展，江泰公司积累了 2 万多家的旅行社、每年 4000 多万游客等资源。受相关政府部门委托，江泰正在构建中国公民出境救援保障体系。同时江泰作为国家旅游局唯一的风险管理顾问，一直致力于旅游行业安全体系建设、风险防控等工作。为了有效解决中国公民赴韩医美存在的问题，化解风险，由沈开涛董事长亲自带队，两次前往韩国考察，充分了解韩国各地医疗资源、自然环境、技术能力等，最终确定韩国釜山作为项目试点地区，并在国内率先设计出赴韩医美观光专属保险产品。

釜山市政府十分重视与江泰公司的合作，正式复函江泰公司，愿意一起推动中国公民赴韩医美旅游项目。愿意安排釜山最优质的医疗、旅游资源与江泰公司合作，所有医疗、旅游产品在政府监督下明码标价。

在中韩双方的共同努力下，江泰公司在整合医疗美容、旅游观光、保险保障等资源，设计出一款跨界的赴韩医美观光产品。

(二) 产品特点

- 1、以釜山特有资源为依托，实现观光、医美和保险一体化；
- 2、根据皮肤、口腔、五官、形体、体检五大医美产品特点，开发满足不同需要

的医美观光产品；

3、釜山市政府、协会以及企业在医美、观光、购物、摄影等方面给予全面优惠，降低成本；

4、保障机制完善：商务部下属权威机构认证，釜山市政府品质担保，医美专属保险三重保障；

5、建立优质问题解决机制，事先专业培训沟通，事中充分交流，事后纠纷调节、就地理赔，让旅行社从事故纠纷中脱离，安全无忧。

（三）选择釜山的三大理由

1、特有的医疗与观光资源

1) 釜山四季分明，冬天的气温平均在 2.9°C(首尔-2.3°C)，气温相对比较温暖，非常适合进行医疗观光。

2) 釜山拥有 4 家大学附属医院和专业医院，配备世界性的医疗设备，与首尔、江南的整形皮肤科同样广受消费者青睐，釜山拥有世界级的安全管理体系，近 3 年来，釜山外国人医疗死亡事故 0 起，按医疗事故案例与首尔相比，釜山也较首尔更安全、透明；釜山市的医疗观光是韩国代表性的 5 大旅游观光培养品牌中唯一的医疗观光品牌，被命名为韩国代表医疗观光产品。

3) 釜山是韩国第二都市，有“海洋都市”之称，釜山国际电影节、釜山烟花庆典等都是闻名世界的国际活动。釜山市内有 2 家大型免税店和世界最大的百货商店等全方位的购物设施；釜山拥有 7 个海水浴场和邮轮、游艇、冲浪等海洋观光设施，在釜山能够享受医疗、购物、观光一站式服务。

2、政府扶持及担保体系

釜山市政府率先在韩国启动企业政府认证体系，为企业做信用背书，提供服务

品质担保。釜山市政府愿意为与江泰合作的韩国企业提供担保，保证价格的公正、透明，并积极参与医疗事故、纠纷处理。

3、满足多重需求与风险保障的产品

1) 釜山观光、医美资源：经过政府筛选认证，第一期选择了 12 家医疗机构、4 家酒店、4 家婚纱摄影公司、2 家购物免税店、1 家旅行社进行合作，更多的釜山企业会提升服务品质和能力，申请通过釜山市政府认证后进入江泰合作名单。

2) 保险方案：江泰定制医美专属保险产品，保险责任定额给付，一旦发生相应事故，不分责任，不分费用明细，不分自费用药，按照保额给付给旅游者，不用旅行社垫钱，在韩国当地处理，即时赔付。

3) 品质保障：釜山市合作企业必须通过中韩贸易体系认证(CNK)，并由釜山市政府提供信誉担保。

(四) 问题解决机制

通过机制来解决根源问题：

问题 1：行前医疗事项沟通不清

解决：江泰提供视频、文字宣传材料，进行医美知识宣传、风险预防等工作；江泰通过自有网站、APP 平台提供釜山医疗资源介绍、推介，医美风险、注意事项等；为游客提供韩国医生在线视频咨询服务，最大程度的让客户了解手术风险、注意事项；定期在国内组织医美知识培训，邀请合作方参加。

问题 2：术中技术难保证

解决：江泰在釜山慎重选择通过釜山市政府认证、并由釜山市政府提供品质担保的顶级医疗企业，三年内零事故发生。一旦发生问题，釜山市政府将参与事故处理，保证公平、公正。

问题 3：术后恢复不注意

解决：江泰在釜山与医疗机构、酒店、免税店等资源合作，顶级医美机构分布在酒店周边十分钟以内步行路程，术后可专车送回酒店；合作酒店均为 4 星级以上酒店，卫生环境良好，最大程度减低感染风险；医院、酒店信息共享，酒店可针对手术内容，按照医院建议为游客提供合理膳食，规避过敏风险；乐天酒店内有 2 层免税店，是釜山最大的两家免税店之一，游客可在酒店内购物，避免外出感染风险。

问题 4：结算价格有差异

解决：所有合作医疗机构均是在釜山市政策监督下明码标价，所有价格公开透明，最大程度避免纠纷。

（五）品质保障机制

釜山市认证医疗机构所有医疗手术，**质保期 1 年。**

（六）事故纠纷解决机制

服务团队：江泰公司分支机构遍布中国 31 个省（自治区、直辖市），200 多名专业经纪人提供服务；在釜山成立专门的服务团队，为中国公民提供韩国落地服务，包括但不限于咨询、事故/纠纷处理、救援服务、旅行协助等。“保、调、赔、防”体系，有效解决处理赴韩医美事故纠纷，最大程度的保障旅行社、旅游者利益。

保险产品：针对赴韩医美项目，设计保障完善的医美专用保险产品，附赠韩国地区落地服务体验。

纠纷调解：与釜山市政府合作，在韩提供事故、纠纷调解工作，避免冗长的事事故法律认定程序，尽快结案，最大程度保证旅行社、游客利益。

就地理赔：在韩事故、纠纷处理、定损定责、就地理赔，快速处理，避免长时间拖延、回国后长期纠纷等。

事故预防：为组织方、游客提供视频、文字宣传材料，提醒游客注意医美风险及注意事项，最大程度预防事故发生。

三、江泰的愿景

为中国公民赴韩医美旅游构建完善的保障体系；

让游客赴韩医美更加安全、安心，尽享美丽容颜；

让旅行社从事故纠纷处理中解脱出来，安心、安全赚钱。

四、附件

(一) 釜山市合作机构名单

1、医疗机构（12家）

KMI 韩国医学研究体检中心、365mc 医院、Line-up 牙科、NUNEVIT 眼科、丽偶整形医院、美丽世界金阳济皮肤科、ABC 整形医院、GOODWILL 牙科医院、GALLERY 整形外科医院、纽莱茵整形医院、爱丽美女性医院、韩国健康管理协会。

2、酒店（4家）

乐天酒店（5星）、SEACLOUD 酒店（4星）、Citadines 酒店（4星）、Business 酒店（4星）。

3、婚纱摄影公司（4家）

釜山 MBC 婚纱公司、Hong-I Snap 婚纱摄影、GO 婚纱摄影、ODETTE 婚纱公司。

4、购物免税店（2家）

釜山乐天免税店、新世界免税店。

5、旅行社（1家）

BS FUN TOUR

(二) 江泰专属医美保险产品

1、中国公民赴韩医疗美容专属保险（团体手术类）

保障类型	保障项目	保险方案		
		方案一	方案二	方案三
医疗美容意外伤害	医疗美容意外伤害身故或伤残保险金	50万	80万	100万
	医疗美容意外导致永久功能障碍或神经永久损伤保险金	10万	15万	20万
	医疗美容意外导致接受美容器官骨骼严重不对称、畸形保险金	10万	15万	20万
	医疗美容意外导致接受美容器官假体移位保险金	2万	3万	5万
	医疗美容意外导致接受美容器官发生重度感染、皮肤坏死或皮肤疤痕保险金	2万	3万	5万
医疗美容纠纷援助	因医疗美容纠纷发生诉讼需委托律师的法律费用	3万	5万	10万
	解决因医疗美容纠纷发生诉讼所产生的翻译费用	2万	2万	2万
意外伤害	意外伤害(含高风险运动、自然灾害)身故或伤残保险金	50万	80万	100万
	意外伤害医疗费用保险金(门急诊、住院, 0免赔, 100%给付)	5万	8万	10万
急性病	急性病身故(含猝死)保险金	20万	30万	50万
	急性病医疗费用保险金(门急诊、住院, 0免赔, 100%给付)	5万	8万	10万
旅行不便	旅程延误保险(含包机, 每延误4小时赔付保额的50%)	400	600	800
紧急救援	医疗费用直付	提供		
	医疗运送及送返	30万		
	遗体或骨灰送返	10万		
	亲属探访或处理后事(限2人, 往返经济舱机票及相关交通费用、实际住宿费用)	2万		
	24小时救援热线、电话翻译、电话医疗咨询	提供		
投保年龄		16周岁(含)-70周岁(含)		

2、非手术类

保障类型	保障项目	保险方案
意外伤害	意外伤害(含高风险运动、自然灾害)身故或伤残保险金	100万
	公共交通工具意外伤害身故或伤残保险金	100万
急性病	急性病身故(含猝死)保险金	30万
医疗费用	意外伤害及急性病医疗费用保险金(门急诊、住院, 0免赔, 100%给付)	10万
住院津贴	意外伤害及急性病住院津贴保险金(最长180天)	100元/天
旅行不便	旅程延误保险(含包机, 每延误4小时赔付保额的50%)	800元
紧急救援	医疗费用直付	提供
	医疗运送及送返	30万
	遗体或骨灰送返	10万
	亲属探访或处理后事(限2人, 往返经济舱机票及相关交通费用、实际住宿费用)	2万
	24小时救援热线、电话翻译、电话医疗咨询	提供

投保年龄	出生满30天（含）
------	-----------

二、中国公民赴韩医疗美容专属保险（个人）

保障类型	保障项目	保险方案	
		方案一	方案二
医疗美容 意外伤害	医疗美容意外伤害身故或伤残保险金	50万	100万
	医疗美容意外导致永久功能障碍或神经永久损伤保险金	10万	20万
	医疗美容意外导致接受美容器官骨骼严重不对称、畸形保险金	10万	20万
	医疗美容意外导致接受美容器官假体移位保险金	2万	5万
	医疗美容意外导致接受美容器官发生重度感染、皮肤坏死或皮肤疤痕保险金	2万	5万
医疗美容 纠纷援助	因医疗美容纠纷发生诉讼需委托律师的法律费用	3万	5万
	解决因医疗美容纠纷发生诉讼所产生的翻译费用	2万	2万
意外伤害	意外伤害(含高风险运动)身故或伤残保险金	50万	100万
	意外伤害医疗费用保险金（门急诊、住院，0免赔，100%给付）	5万	10万
赠送	韩国交通卡	乘坐交通工具 便利店消费，享受折扣	
	乐天免税店金卡	购物最低8.5折优惠	
	釜山官方认证酒店入住（共4家）	9折优惠	
	釜山官方认证医疗机构就诊（共12家）	9折优惠	
	釜山官方认证婚纱摄影公司消费（共4家）	9折优惠	