

学校编码: 10384

学 号: 17920101151011



分类号_____密级_____

UDC_____

廈門大學

硕 士 学 位 论 文

中国信保电子商务应用研究

Research on Application of E-business in China Export Credit
Insurance Corporation

张 午

指导教师姓名: 彭丽芳 教授

专 业 名 称: 工商管理(MBA)

论文提交日期: 2016 年 月

论文答辩时间: 2016 年 月

学位授予日期: 2016 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2016 年 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘 要

随着网络技术的日益革新，电子商务在全球范围内发展迅速，不仅改变了传统的商务模式，更为企业带来了前所未有的机遇和挑战。从某种意义上说，各行各业现在面临的不是要不要电子商务的问题，而是怎样电子商务的问题。当前，车险、意外险等标准化程度较高的保险产品已成为保险业电子商务的主流。而对于出口信用保险这样一种较为复杂和特殊的保险产品，如何顺应网络时代的要求，积极投身电子商务，便成为摆在专业从事出口信用保险业务的中国出口信用保险公司（以下简称“中国信保”）面前的一个重要课题。

本文从介绍保险电子商务和出口信用保险的基础理论入手，对电子商务和出口信用保险的概念、特点等进行了梳理。针对中国信保在发展电子商务的过程中遇到的问题，采用问卷调查法和访谈法展开分析。通过对中国信保的客户进行问卷调查，并对问卷结果使用统计分析软件进行数据分析及结果的呈现；此外，通过访谈中国信保业务拓展及业务管理部门的人员，深入了解公司当前电子商务的运用现状及未来展望。结合问卷调查数据分析和人员访谈的结果，本文汇总整理出中国信保在发展电子商务过程中面临的主要问题点，最后通过剖析这些问题点，给出了中国信保的电子商务发展建议。

本文研究认为，电子商务将是传统的出口信用保险业务更新换代的必由之路，在这样的背景下，中国信保应把握时代机遇，发现其电子商务建设过程中的不足，从而对其现状进行改善，逐步推动电子商务发展。本文对中国信保发展电子商务的研究不仅可以推动中国信保业务的发展，也可以为整个保险行业应用电子商务提供思路。

关键词：出口信用保险；电子商务；应用建议

ABSTRACT

With the increasing innovation of network technology, E-business is developing rapidly all over the world. It has not only changed the traditional business model, but also brought opportunities and challenges for enterprise . In a sense, the problem that every industry faces is not whether to conduct E-business, but how to conduct E-business. The insurance products such as the car insurance and accident insurance, whose standardization degree is high constitute the main part of the insurance E-business. China Export and Credit Insurance Corporation (hereinafter referred to as ‘SINOSURE’) specializes in the business of Export credit insurance which is a complex and special insurance product. And how to adapt to the requirements of network era, actively participate in the E-business has become an important issue for China Export and Credit Insurance Corporation.

This thesis starts from the concept of electronic business and export credit insurance, and describes there concept, characteristics, etc. This thesis studies the problems of SINOSURE in developing electronic business in the method of questionnaires and interviews. Through market research and data analysis of corporation customers, the results of the survey are presented by the statistical analysis software. Through interviews with colleagues who are responsible for the SINOSURE’s sales and management, this thesis describe the current status of the use of company E-business in-depth and the future outlook. By collating the results of questionnaires and interviews, this thesis summarizes the main difficulties in E-business development. At last, this thesis gives the recommendations for SINOSURE according to the difficulties.

According to this research, E-business is very necessary for traditional export credit insurance product to upgrade. In this context, SINOSURE should seize the opportunity of the times, finding the deficiencies in the process of its E-business building, thereby improving their current situation, and gradually promote the development of E-business. At last, the research on E-business of SINOSURE can not only promote the development

of SINOSURE, but also provide ideas for the application of E-business in insurance industry.

Key words: Export Credit Insurance; Electronic Business; Application Suggestions

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录	
第一章 绪论	- 1 -
第一节 研究的背景和目的	- 1 -
第二节 中国信保概况	- 2 -
一、公司简介	- 2 -
二、中国信保业务操作流程	- 4 -
三、中国信保电子商务应用现状	- 6 -
第三节 研究内容与方法	- 11 -
一、研究内容	- 11 -
二、研究方法	- 12 -
第二章 相关基础理论概述	- 14 -
第一节 电子商务基础理论及保险电子商务概述	- 14 -
一、电子商务基础理论概述	- 14 -
二、保险电子商务的概念	- 15 -
三、保险电子商务的发展	- 15 -
四、保险电子商务的特征与优势	- 16 -
五、中国保险业电子商务的主要模式	- 17 -
第二节 出口信用保险概述	- 18 -
一、出口信用保险的内涵	- 18 -
二、出口信用保险的特点	- 19 -
三、出口信用保险的历史沿革	- 20 -
四、出口信用保险在中国的发展历程与现状	- 21 -
五、部分国家与地区出口信用保险电子商务发展现状	- 21 -
第三章 市场调研与分析	- 25 -
第一节 问卷调查法	- 25 -
一、问卷设计	- 25 -

二、数据分析	- 27 -
第二节 访谈法	- 43 -
一、访谈设计	- 43 -
二、访谈总结	- 44 -
第三节 市场调研与分析总结	- 45 -
一、产品特殊性	- 45 -
二、流程复杂性	- 46 -
三、客户信任难	- 46 -
四、宣传不到位	- 47 -
五、网站建设问题	- 48 -
六、人才缺乏	- 48 -
第四章 中国信保发展电子商务的建议	- 50 -
第一节 加强产品创新	- 50 -
第二节 改造业务流程	- 51 -
第三节 防范网络风险	- 52 -
第四节 加大宣传力度	- 53 -
第五节 完善现有平台	- 53 -
第六节 拓展应用模式	- 54 -
第七节 解决人才瓶颈	- 55 -
第五章 研究结论与展望	- 57 -
第一节 研究结论	- 57 -
第二节 研究展望	- 57 -
附录一	- 59 -
附录二	- 61 -
参考文献	- 62 -
致 谢	- 64 -

CONTENT

1 Introduction.....	1
1.1 Background and purpose.....	1
1.2 The present situation of SINOSURE	2
1.2.1 Company profile.....	2
1.2.2 The operation process of SINOSURE business	4
1.2.3 The present situation of E-business in SINOSURE	6
1.3 Research contents and method.....	11
1.3.1 Reseach contents	11
1.3.2 Reseach method.....	12
2 The review of relevant theories.....	14
2.1 Review of Insurance E-business.....	14
2.1.1 The basic theories of E-business	14
2.1.2 The concept of insurance E-business	15
2.1.3 The development of insurance E-business	15
2.1.4 The feature of insurance E-business.....	16
2.1.5 The main modes of insurance E-business in China.....	17
2.2 Review of export credit insurance.....	18
2.2.1 The definition of export credit insurance	18
2.2.2 The characteristic of export credit insurance.....	19
2.2.3 The history of export credit insurance.....	20
2.2.4 The course of development export credit insurance in China	21
2.2.5 The current E-business situation of export credit insurance agency in other countries and regions.....	21
3 Market research and analysis.....	25
3.1 Questionnaire survey.....	25
3.1.1 Survey design	25
3.1.2 Data analysis.....	27
3.2 Interview.....	43
3.2.1 Interview design	43

3.2.2 Interview summary	44
3.3 Summary of market research and analysis.....	45
3.3.1 Special nature of products	45
3.3.2 Complexity of process	46
3.3.3 Difficulties of customers' confidence	46
3.3.4 Lack of publicity	47
3.3.5 Problems of website construction	48
3.3.6 Lack of E-business talent	48
4 Advices on E-business development of SINOSURE	50
4.1 Strengthen product innovation.....	50
4.2 Transform business processes.....	51
4.3 Prevent network risk	52
4.4 Increase publicity efforts	53
4.5 Improve the current application	53
4.6 Extend application mode	54
4.7 Solve the bottleneck of talents	55
5 Conclusion and Expectation	57
5.1 Conclusion	57
5.2 Expectation.....	57
Appendix 1	59
Appendix 2.....	61
Reference Documentation	62
Acknowledgement.....	64

第一章 绪论

第一节 研究的背景和目的

作为传统的金融行业，保险业一贯体现为保守、稳健的形象，究其原因在于保险业作为企业和个人抵御自然灾害和意外事故的重要屏障，他宁可失之于稳固，也不愿冒风险获取额外的利润。这也是许多世界大型保险公司能够发展至今的原因之一^[1]。

但稳健并不意味着保险业就应该面对经济社会的变革而驻足不前。特别是 20 世纪 90 年代以来，信息技术与互联网的发展日新月异，而保险业恰恰是和信息与信息技术紧密相连的，保险业务中的每个环节都离不开信息的支持，因此网络经济的到来为保险业提供了重要的发展机遇。而电子商务作为网络经济的重要体现与载体，也得到了越来越多的保险企业的重视。从实践经验来看，发展电子商务有利于保险企业提升业务规模、提高服务效率、降低经营成本，已经成为保险业发展的重要推动力。

当前，中国保险业电子商务的绝对量仍偏小，但增长迅速，表现出了巨大的发展潜力。中国保险业协会发布的《2015 年保险市场运行情况分析报告》显示，2015 年互联网保险保费收入超过 2000 亿元，比 2011 年增长近 69 倍，互联网保费在总保费收入中的占比从 2011 年的 0.2% 上升到 2015 年的 9.2%^[2]。

中国出口信用保险公司（以下简称“中国信保”）是一家专业从事出口信用保险业务的机构。伴随着电子商务在整体经济生活中的迅速普及，特别是其它保险企业的涉足电子商务的示范效应，中国信保也积极投身于电子商务实践中。但由于目前出口信用保险在产品的设计、业务流程等方面具有一定的特殊性和局限性，其电子商务的应用还不尽如人意。

为了更好地推动中国信保电子商务的发展，本文以中国信保的电子商务发展应用研究为选题，通过对目前中国信保已有的电子商务产品和平台的应用现状进行研究，分析其目前发展电子商务过程中存在的主要问题，从而给出未来中国信保发展电子商务的应用建议。

第二节 中国信保概况

一、公司简介

中国信保成立于 2001 年，是国有独资的政策性保险公司，其成立的宗旨是利用政策性的出口信用保险机制，提升中国对外经贸企业的国际竞争力，促进国家的对外贸易合作与发展^[3]。

2015 年，中国信保全年实现承保金额 4456 亿美元，其中短期出口信用保险的承保金额为 3371 亿美元，中长期出口信用保险的承保金额为 273 亿美元，海外投资保险的承保金额为 358 亿美元^[4]。中国信保的具体业务构成如图 1-1。

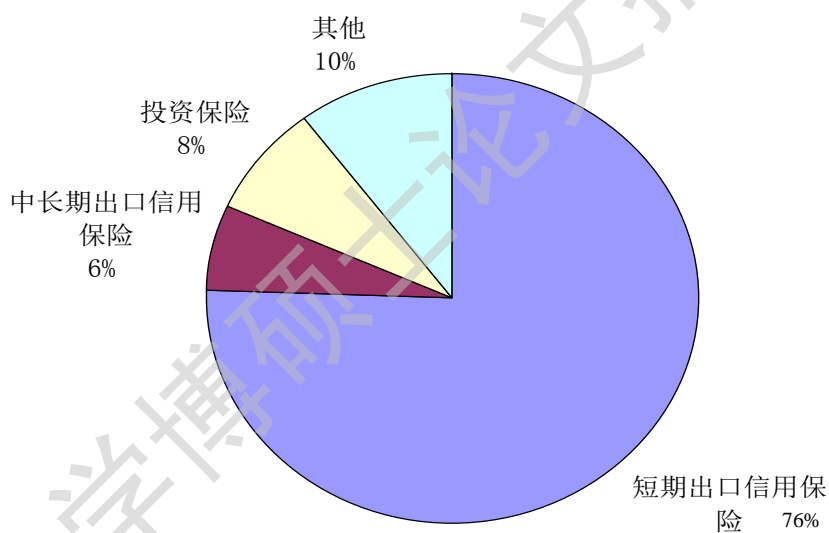


图 1-1 中国信保 2015 年业务构成

资料来源：作者自行整理

在组织机构方面，中国信保目前共设有 6 个专业委员会，28 个内设部门（含 3 个营业部），26 家分支机构，以及一家海外派出机构（伦敦代表处）。另外，中国信保还以工作组的方式向部分业务较集中的国别派驻了工作人员，包括俄罗斯、巴西、南非和阿联酋。中国信保当前的组织架构如图 1-2 所示。



图 1-2 中国信保组织机构图

资料来源：中国出口信用保险公司.组织机构.

<http://www.sinosure.com.cn/sinosure/gywm/zjzg/zjzg.html>.2016-06-20

在产品和服务方面，中国信保目前主要包括：

一是短期出口信用保险。该产品保障信用期限在 1 年以内的出口收汇风险，适用于出口企业从事以信用证 (L/C)、付款交单 (D/P)、承兑交单 (D/A)、赊销 (OA)

结算方式自中国出口或转口的贸易，以及银行在出口贸易项下受让的应收账款或未到期债权。

二是中长期出口信用保险。该产品保障信用期限在 1-15 年的出口收汇风险。重点支持高科技、高附加值的机电产品和成套设备等资本性货物的出口以及对外承包工程项目。

三是海外投资保险。该产品是中国信保为鼓励投资者进行海外投资，对投资者因投资所在国发生的汇兑限制、征收、战争及政治暴乱，以及违约风险造成的经济损失进行赔偿的政策性保险业务。

除此之外，中国信保还经营国内信用保险（保障企业在国内贸易过程中，因买方破产或买方拖欠货款而遭受的应收账款损失）、担保（为企业海外订单、海外投资项目和海外工程承建提供融资担保支持）、商账追收（为企业非投保项下的应收账款损失提供追账服务）、信用评级与咨询等产品业务。

二、中国信保业务操作流程

目前中国信保有近八成的业务集中在短期出口信用保险，因此，本文以短期出口信用保险为例，介绍中国信保一般的业务流程^[5]：

（一）出口业务分析

当出口企业有投保意向时，中国信保在推介业务的同时，还要调查了解出口企业的经营历史、业务规模、风险管理体系等基础信息，与企业一同梳理其买方的国别分布、结算方式，帮助企业分析其业务可能面临的信用风险，有针对性地提出相关的承保方案。

（二）填写《投保单》

出口企业同中国信保达成投保意向后，中国信保要与企业一起探讨合适的承保方案，并指导出口企业填写《投保单》。

（三）出具保险单

中国信保在收到出口企业提交的《投保单》后，根据《投保单》所载投保条件，为投保企业制定保险方案并出具保单，并将《保单条款》、《保单明细表》、《费率表》等相关保险单证提供给投保企业。

（四）限额申请及审批

投保出口信用保险的出口企业应就其适保的每一个买方向中国信保申请信用限

额。中国信保收到信用限额申请后，要对买方进行资信调查，分析其所在国家或地区的政治风险，评估其整体信用风险，并审批具体的买方信用限额。

（五）出运申报

投保企业应及时就其实际出运情况向中国信保进行申报。

（六）保费计算与缴纳

中国信保根据投保企业申报的出运金额及其对应的费率，计算保险费，并定期给投保企业寄送《保险费通知书》。收到《保险费通知书》后，投保企业应按要求及时缴纳保费。

（七）收汇跟踪

作为加强风险跟踪的措施，中国信保会定期与投保企业核对其出运项下应收账款收汇状况，进行收汇跟踪。

（八）申报可能损失及索赔

当保单承保的风险事件发生后，被保险人首先应积极采取有效措施最大限度地减少损失。在减损的同时，被保险人应当向中国信保及时申报可能损失及申请索赔，并提供相关贸易单证、往来函电等资料，授权中国信保介入勘察，以便尽早查明原因。

（九）定损核赔

中国信保受理索赔后，会根据海外勘察的结果，结合被保险人在贸易合同与保险合同项下相关责任与义务的履行情况，对于属于保险责任范围内的损失予以赔付。

中国信保短期出口信用保险业务流程如图 1-3 所示：

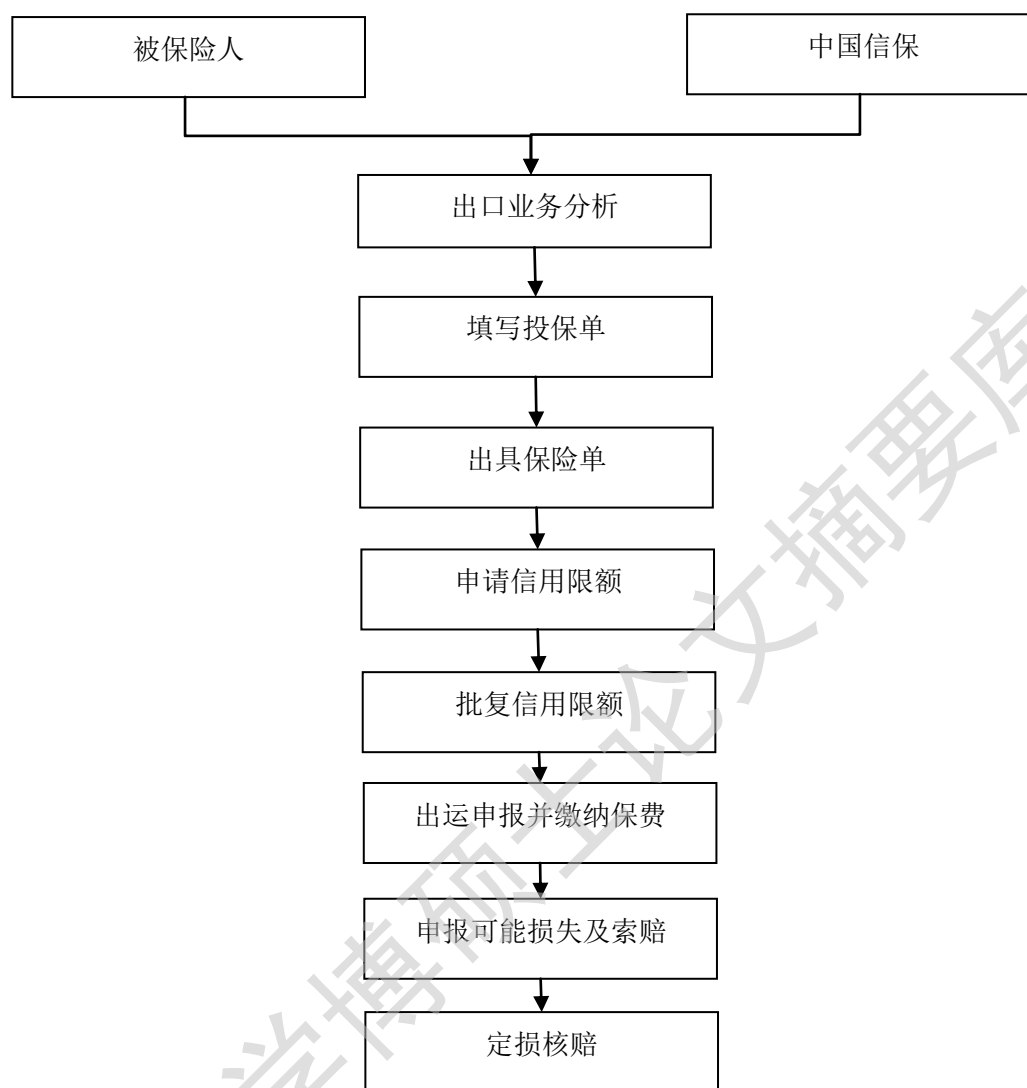


图 1-3 中国信保短期出口信用保险业务流程图

资料来源：作者自行整理

三、中国信保电子商务应用现状

中国信保在公司成立之初便上线了官方网站，至今公司的官网已经历了多次较大规模的升级和重构。目前中国信保的官方网站结构如图 1-4 所示。该网站开设新闻中心、业务介绍、客服服务、营业机构等栏目，通过内容展示，向受众进行公司日常经营、产品介绍及业务流程等的常规性的宣传。

中国信保的网站搭载了两大电子商务子平台：“信保通”网上客户服务系统和中小企业信用保险投保平台。信保通系统主要服务于已经投保的客户，

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.