

# 香港個人醫療保險調查研究 (保險市場調查)

問卷編號：

## 甄別問卷

[問所有人]

S1 記錄性別：  
(單選)

男	1
女	2

[問所有人]

S2 請問你幾多歲？ 記錄實際年齡： 歲  
(單選)

18 歲以下	1	→ 終止訪問
18 - 24 歲	2	
25 - 34 歲	3	
35 - 44 歲	4	
45 - 54 歲	5	
55 - 64 歲	6	
65 歲或以上	7	
拒絕回答 (不讀出)	99	→ 終止訪問

[問所有人]

S3a 請問你而家有冇擁有任何個人醫療保險呢？

(單選) "個人醫療保險"指由你自己或家人幫你購買嘅醫療保險，唔包括由僱主提供嘅醫療保險。

有	1	
冇	2	→ 跳至 S4

問擁有個人醫療保險嘅人

S3b 請問你擁有以下邊啲個人醫療保險呢？

(複選) 仲有呢？仲有呢？

住院，例如：病房、手術、護理費用、現金賠償等	1
普通科醫生	2
專科醫生	3
中醫	4
牙醫	5
國際醫療費用	6
身體檢查	7
其他，請註明：_____	97

[問所有人]

S4 請問你嘅僱主有冇為你提供醫療保險呢？

(單選)

有	1	
冇	2	} 跳至 S6a
我現時冇工作	3	

問擁有由僱主提供嘅醫療保險嘅人

S5 你有冇為你嗰份由僱主提供嘅醫療保險加保呢？

(單選)

有	1
冇	2

[問所有人]

S6a 咁你有冇曾經購買過任何個人醫療保險，但而家已經斷保呢？

(單選) 我指嘅個人醫療保險唔包括由僱主提供嘅醫療保險。

- 有 1
- 冇 2 → 跳至 S7

問有斷保嘅人

S6b 咁你係幾耐之前斷咗份個人醫療保險嘅供款呢？

(單選)

- 5年之內 1
- 6-10年 2
- 11-15年 3
- 16-20年 4
- 多過20年 5
- 唔記得 (不讀出) 99

S6c 點解你唔繼續供嗰份個人醫療保險呢？仲有呢？仲有呢？

(複選)

- 唔再需要，因為僱主有提供醫療保險 1
- 嗰份個人醫療保險保障唔到自己所需 2
- 保費太貴 3
- 同保險公司發生糾紛 4
- 唔能夠接受保費升幅 5
- 承保範圍唔再適用 6
- 其他，請註明：\_\_\_\_\_ 97

問有任何個人/ 加保/ 斷保嘅人

S7 我將會讀出一啲句子，請你話俾我知邊一句子最適合形容你購買個人醫療保險嘅情況。

(單選)

- 你全權決定購買邊份個人醫療保險 1
- 你有份決定購買邊份個人醫療保險 2
- 主要由其他人決定購買邊份個人醫療保險，但你有參與討論 3
- 其他人幫你決定同購買個人醫療保險，但你自己負責供款 4
- 其他人幫你決定同購買個人醫療保險，並且由其他人負責供款 5

問有任何個人/ 加保/ 斷保嘅人

S8a 我將會讀出一啲句子，

(複選) 請你話俾我知邊啲句子適合用嚟形容你購買個人醫療保險/ 加保嘅原因。

[問 S8a 有多過1個答案]

S8b 根據你剛才提及過嘅原因，邊一個係你購買個人醫療保險/ 加保嘅最主要原因呢？

(單選)

	S8a 所有原因	S8b 主要原因
( ) 你嘅家人同朋友一直都有買醫療保險	1	1
( ) 被保險中介人提出嘅好處說服	2	2
( ) 其他嘅金融/ 保險產品包含咗醫療保險	3	3
( ) 私家醫院提供嘅醫療質素比較好	4	4
( ) 私家醫院嘅病房質素/ 舒適程度比較好	5	5
( ) 公立醫院嘅輪候時間太長	6	6
( ) 假如你使用公立醫院服務，保險會提供現金賠償	7	7
( ) 你希望襯後生早啲買，如果等將來老咗先買會好貴	8	8
( ) 以防公立醫院幫唔倒你	9	9
以上皆冇 (不讀出)	99	99

**問冇任何個人/ 加保/ 斷保嘅人**

S9a 我將會讀出一啲句子。

(複選) 請你話俾我知邊啲句子適合用嚟形容你唔購買任何個人醫療保險/ 加保嘅原因。

[問 S9a 有多過1個答案]

S9b 根據你剛才提及過嘅原因，邊一個係你唔買個人醫療保險/ 加保嘅最主要原因呢？

(單選)

	S9a 所有原因	S9b 主要原因
<b>[輪流讀出]</b>		
( ) 現有公共醫療服務已經夠好	1	1
( ) 你嘅僱主有提供醫療保險	2	2
( ) 你負擔唔起購買醫療保險	3	3
( ) 你願意自己支付私人醫療費用	4	4
( ) 你有先天性疾病	5	5
( ) 個人醫療保險有太多嘢唔包	6	6
( ) 你好健康，唔需要經常睇醫生/ 住院	7	7
( ) 你從來冇諗過要買醫療保險	8	8
( ) 從來冇人向你推銷醫療保險	9	9
( ) 你唔相信保險中介人或醫療保險	10	10
以上皆冇 (不讀出)	99	99

**[問所有人]**

S10 除咗個人醫療保險，請問你而家仲有冇擁有以下嘅保險呢？

(複選)

危疾保險	1
人壽保險	2
意外保險	3
退休儲蓄計劃	4
其他保險產品，請註明：_____	97
以上皆冇 (不讀出)	99

**[INTERNAL RECORD]**

S11 被訪者類別

(單選)

擁有個人醫療保險 (包括任何個人/ 加保醫療保險)	1	} 問 S12
只擁有斷供嘅醫療保險	2	
只有由僱主提供嘅醫療保險	3	→ 問 S12, 然後跳至 Z1
沒有任何醫療保險	4	→ 跳至 Z1

**問有任何醫療保險嘅人**

S12 請問你擁有邊啲保險公司嘅醫療保險呢？包括所有由僱主提供嘅醫療保險。仲有呢？仲有呢？

(複選)

安達	ACE	1
友邦	AIA	2
美亞	AIG	3
安盛	AXA	4
中國銀行	Bank of China	5
藍十字	Blue Cross	6
保柏	Bupa	7
中國太平	China TaiPing	8
信諾	Cigna	9
富衛	FWD	10
忠利	Generali	11
滙豐	HSBC	12
利寶國際	Liberty International	13
宏利	Manulife	14
英國保誠	Prudential	15
永明金融	Sun Life	16
蘇黎世	Zurich	17
其他，請註明：_____		97
唔記得		99

跟住落嚟，我地想了解你購買個人醫療保險嘅經驗同睇法。  
請注意，以下嘅問題係針對你自己買/加保嘅個人醫療保險，唔包括由僱主提供嘅。

**[問所有人]**

A1 當你購買醫療保險之前，你會用邊啲途徑收集資料呢？

(複選)

- |                   |    |
|-------------------|----|
| 向唔同保險公司索取報價       | 1  |
| 向朋友/親戚了解佢地擁有嘅保險計劃 | 2  |
| 上網搜尋唔同保險公司嘅資料     | 3  |
| 索取唔同保險公司嘅傳單或報告    | 4  |
| 有朋友/親戚向我介紹保險中介人   | 5  |
| 銀行轉介              | 6  |
| 其他，請註明：_____      | 97 |
| 以上皆冇 (不讀出)        | 99 |

**問有任何個人/加保/斷保嘅人**

A2 請問你有冇曾經.....

(每項單選)

- |    |  |     |        |   |
|----|--|-----|--------|---|
|    |  | 有   |        | 冇 |
| a. | 為你份個人醫療保險轉過保險公司<br><b>[如有需要請讀出：即係將同一份保單由保險公司A轉去保險公司B]</b>            | 1 → | 問A3a   | 2 |
| b. | 喺同一間保險公司轉用另一項個人醫療保險計劃<br><b>[如有需要請讀出：即係都係用同一間保險公司嘅服務，但由計劃A轉去計劃B]</b> | 1 → | 問A4a   | 2 |
| c. | 喺另一間保險公司購買多一份個人醫療保險，即係同時擁有多過一間公司嘅醫療保險                                | 1   | } 問A5a | 2 |
| d. | 喺現有嘅保險公司購買多一份個人醫療保險，即係喺同一間保險公司擁有多過一份醫療保險                             | 1   |        | 2 |

**問有轉過保險公司嘅人**

A3a 我將會讀出一啲句子，

(複選) 請你話俾我知邊啲句子適合用嚟形容你轉用其他保險公司嘅原因。

[問 A3a 多過一個答案]

A3b 根據你剛才提及過嘅原因，邊一個係你轉用其他保險公司嘅**最主要**原因呢？

(單選)

	A3a 所有原因	A3b 主要原因
( ) 之前嗰間保險公司嘅保費太貴	1	1
( ) 同之前嗰間保險公司發生糾紛	2	2
( ) 唔能夠接受之前嗰間保險公司嘅保費加幅	3	3
( ) 之前嗰份保單嘅保障範圍改咗	4	4
( ) 之前嗰份保單嘅保障範圍已經唔適用	5	5
( ) 其他，請註明：_____	97	97
以上皆冇 (不讀出)	99	99

**問有轉過保險計劃嘅人**

A4a 我將會讀出一啲句子，

(複選) 請你話俾我知邊啲句子適合用嚟形容你喺同一間保險公司轉用另一個醫療保險計劃嘅原因。

[問 A4a 多過一個答案]

A4b 根據你剛才提及過嘅原因，邊一個係你轉用另一個保險計劃嘅**最主要**原因呢？

(單選)

	A4a 所有原因	A4b 主要原因
( ) 之前嗰個計劃嘅保障範圍唔足夠	1	1
( ) 慳錢	2	2
( ) 保險中介人建議	4	4
( ) 家人/親戚或朋友建議	5	5
( ) 轉用新嗰個計劃有優惠/折扣	6	6
( ) 其他，請註明：_____	97	97
以上皆冇 (不讀出)	99	99

**問有買多一份醫療保險嘅人**

A5a 我將會讀出一啲句子。

(複選) 請你話俾我知邊啲句子適合用嚟形容你買多一份醫療保險嘅原因。

[問 A5a 多過一個答案]

A5b 根據你剛才提及過嘅原因，邊一個係你買多一份醫療保險**最主要**嘅原因呢？

(單選)	A5a 所有原因	A5b 主要原因
( ) 第一份保險嘅保障範圍唔足夠	1	1
( ) 保險中介人建議	4	4
( ) 家人/親戚或朋友建議	5	5
( ) 其他，請註明：_____	97	97
以上皆冇(不讀出)	99	99

**[問所有人]**

A6 跟住，我會讀出一啲醫療保險嘅承保範圍，請你話比我知你現有嘅個人醫療保險有邊啲保障範圍。

(複選)

**[問所有人]**

A7 咁有邊啲承保範圍係你會願意支付額外保費去獲得嘅呢？

(每項單選) 請用1-5分評分：1分代表"完全冇興趣"，2分代表"應該免費提供"，

3分代表"願意俾多一成(10%)，4分代表"願意俾多兩成(20%)"，5分代表"願意俾多5成(50%)"

	A6 現有承保 範圍	完全 冇興趣	應該免費 提供	A7 俾多一成 (10%)	俾多兩成 (20%)	俾多5成 (50%)
( ) 入住私家醫院嘅優質病房	1	1	2	3	4	5
( ) 用公立醫院服務時有現金賠償	2	1	2	3	4	5
( ) 包括藥物/優質藥物嘅費用	3	1	2	3	4	5
( ) 保障以前就存在嘅疾病/ 先天性疾病	4	1	2	3	4	5
( ) 專科門診醫療費用	5	1	2	3	4	5
( ) 普通科門診醫療費用	6	1	2	3	4	5
( ) 手術費用	7	1	2	3	4	5
( ) 醫療保險可攜帶性，即係如果 你轉換保險公司，可以保留現 有醫療保險嘅條款	8	1	2	3	4	5

**[問所有人]**

A8a 當你購買現有嘅個人醫療保險時，你有冇用過/諮詢過以下嘅途徑呢？

(複選) 仲有呢？仲有呢？

[問 A8a 多過一個答案]

A8b 咁邊一個係你**最主要**嘅諮詢途徑呢？

(單選)	A8a 所有途徑	A8b 最主要
( ) 銷售代理 [如有需要請讀出：銷售代理即係保險公司嘅代理人，代表有關公司銷售保險產品]	1	1
( ) 保險經紀 [如有需要請讀出：保險經紀即係保單持有人嘅代表，為保單持有人處理佢嘅保險需要]	2	2
( ) 朋友/家人	3	3
( ) 保險公司網站	4	4
( ) 醫療保險比較/評價網站	5	5
( ) 報紙	6	6
( ) 電話推銷	7	7
( ) 銀行	8	8
( ) 其他，請註明：_____	97	97
( ) 以上皆冇(不讀出)	99	99

[問所有人]

A9 我將會讀出一啲保單嘅條款，請諗返你最近一次同保險中介人討論你份醫療保單嘅時候，

(每項單選) 你有幾滿意保險中介人嘅以下每項所提供嘅資訊呢？

請用1-5分作答，1分代表"一啲都唔滿意保險中介人提供嘅資訊"，

5分代表"非常滿意保險中介人提供嘅資訊"。你可以俾1-5入面任何一個分數。

	1 一啲都 唔滿意	2	3	4	5 非常 滿意	以上皆冇 (不讀出)
( ) 保單價錢	1	2	3	4	5	NA
( ) 保單嘅承保範圍	1	2	3	4	5	NA
( ) 保唔保一啲以前就存在嘅疾病/ 先天性疾病	1	2	3	4	5	NA
( ) 冷靜期	1	2	3	4	5	NA
( ) 如何提出索償	1	2	3	4	5	NA
( ) 如何填寫申請表格	1	2	3	4	5	NA
( ) 如何證實你有冇一啲以前就 存在嘅疾病/ 先天性疾病	1	2	3	4	5	NA
( ) 其他，請註明：_____	1	2	3	4	5	99

[問所有人]

A10 當你填寫健康評估問卷嘅時候，你有幾認真去查證每一項評估？

(單選) 請用1-5分作答，1分代表"完全冇查證"，3分代表"根據你嘅認知"，

5分代表"核對過往醫療記錄"。你可以俾1-5任何一個分數。

1. 完全冇查證	1
2	2
3. 根據你嘅認知	3
4	4
5. 核對過往醫療記錄	5

[問所有人]

A11 當你尋找治療方法之前，有冇用過/ 透過以下嘅途徑嚟確定自己需唔需要接受相關嘅治療呢？

(每項單選)

	有	冇
( ) 根據自己嘅健康狀況	1	2
( ) 醫生嘅建議	1	2
( ) 保險代理	1	2
( ) 保單上嘅條款	1	2
( ) 保險公司熱線	1	2
( ) 保險公司網站	1	2
( ) 朋友/ 親戚	1	2

[問所有人]

A12 過去30個月內，請問你有冇向保險公司提出過索償呢？

(單選)

有	1	
冇	2	→ 跳至 Z1

問30個月內有提出過索償嘅人

A13 咁你係過去30個月內曾經提出嘅索償，係有關住院定門診服務呢？

(單選)

住院	1
門診	2
兩樣都有	3

最後，我想問您一啲個人資料以作分析用途。

**[問所有人]**

Z1 請問你嘅婚姻狀況係.....？

(單選)

未婚	1
已婚/同居	2
離婚/分居/喪偶	3
拒絕回答(不讀出)	99

**問已婚/同居/離婚/分居/喪偶嘅人**

Z2 你有冇小朋友呢？

(複選) 如有：咁你嘅小朋友係18歲以上定以下呢？

有·18歲以上	1
有·18歲以下	2
冇	3

**[問所有人]**

Z3 請問你最高嘅教育程度係.....？

(單選)

小學或以下	1
中學	2
專上教育	3
大學	4
碩士或以上	5
拒絕回答(不讀出)	99

**[問所有人]**

Z4 請問你嘅工作狀況係.....？

(單選)

全職工作(每週30小時或以上)	1	}	問 Z5
兼職工作(每週工作少過30小時)	2		
<hr/>			
家庭主婦	3	}	跳至 Z6
學生	4		
待業	5		
退休	6		
由於身體或健康理由不能工作	7		
拒絕回答(不讀出)	99		

**問全職/兼職工作人士**

Z5 請問你嘅職位係.....？

(單選)

管理/行政人員	1
專業人員/輔助專業人員	2
服務工作及商店銷售人員	3
工藝及有關人員	4
機台及機器操作員及裝配員	5
非技術工人	6
拒絕回答(不讀出)	99

**[問所有人]**

Z6 請問以下邊一項最適合用嚟形容你家庭每月平均嘅總收入呢？

(單選) 請包括所有收入，包括投資、收租或兼職所得嘅收入。

少於港幣 5,000	1
港幣 5,000 - 9999	2
港幣 10,000 - 19,999	3
港幣 20,000 - 29,999	4
港幣 30,000 - 39,999	5
港幣 40,000 - 49,999	6
港幣 50,000 或以上	7
拒絕回答 (不讀出)	99

**[問所有人]**

Z7 請問以下邊一項最適合用嚟形容你個人每月平均嘅總收入呢？

(單選) 請包括所有收入，包括投資、收租或兼職所得嘅收入。

少於港幣 5,000	1
港幣 5,000 - 9999	2
港幣 10,000 - 19,999	3
港幣 20,000 - 29,999	4
港幣 30,000 - 39,999	5
港幣 40,000 - 49,999	6
港幣 50,000 或以上	7
拒絕回答 (不讀出)	99

**[問所有人]**

Z8 消費者委員會有可能喺未來幾個月會進行另一個有關醫療保險嘅簡短訪問，

(單選) 請問到時可唔可以再聯絡你？

可以	1
唔可以	2