

中意人寿保险有限公司

中意人寿VIP客户
服务手册



中意人寿
GENERALI CHINA

VIP客户服务手册

Contents

目录



VIP

客户服务手册

股东介绍 03

关于中意 05

中意大事记 06

如何成为中意人寿VIP星级客户 08

◇ VIP星级客户划分标准

◇ 标保计算规则

◇ 星级调整规则

VIP星级客户尊享增值服务 11

◇ 增值服务项目一览表

◇ 增值服务介绍

关于“中意人寿客户中心”公众号平台 26

◇ “中意人寿客户中心”公众号服务介绍

◇ “中意人寿客户中心”公众号绑定流程

◇ 深入介绍“自助理赔”

◇ 深入介绍“微信人工客服”

◇ 深入介绍“自助保全”

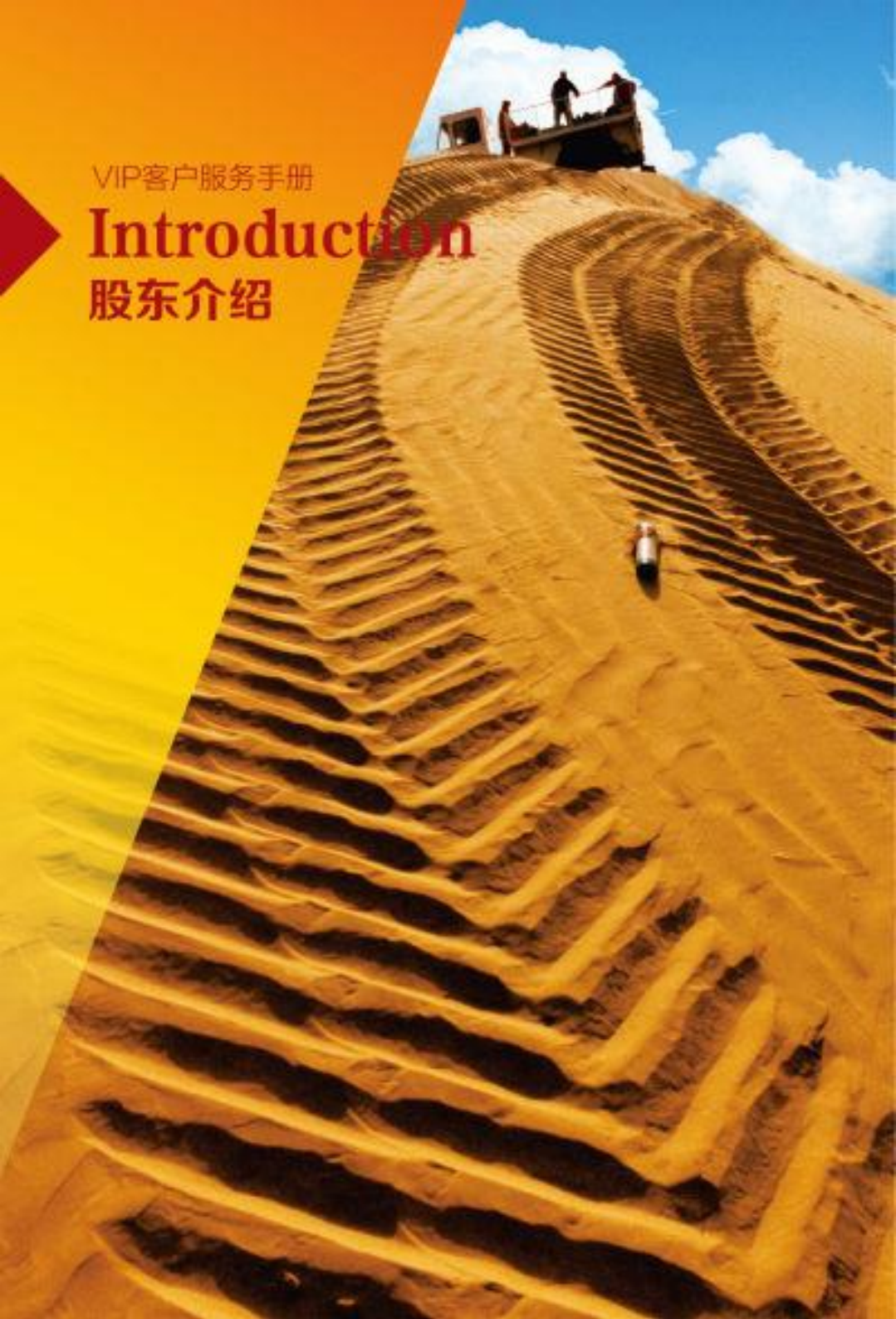
◇ 深入介绍“提醒服务”

中意人寿分公司地址信息一览表 29

VIP客户服务手册

Introduction

股东介绍



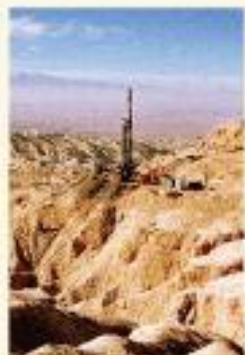


中国石油集团资本有限责任公司

China National Petroleum Corporation Capital

中油资本

中国石油集团资本有限责任公司是中国石油天然气集团公司金融业务管理的专业化公司，是中国石油金融业务整合、金融股权投资、金融资产管理和监督、金融业务风险管控的平台。其以控（参）股方式投资于昆仑银行股份有限公司、中意人寿保险有限公司等十家金融企业，通过规范完善的法人治理机构，对控（参）股金融企业进行治理，推动产融协同、融融合作，实现资源共享。



意大利忠利保险有限公司

Assicurazioni Generali S.p.A.

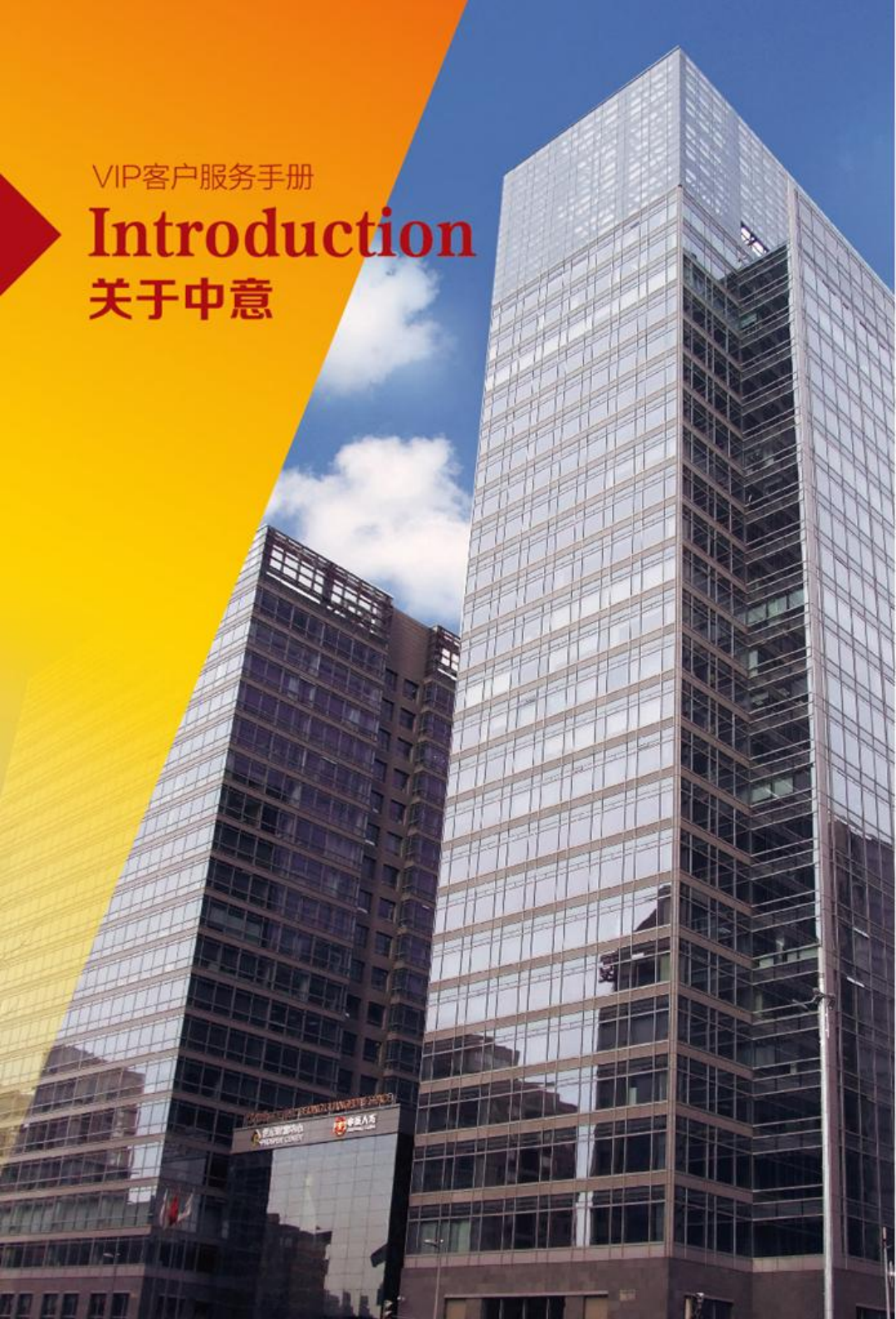
忠利集团是一家意大利集团，自1831年独立经营以来，在全球拥有强劲的表现。作为世界领先的保险服务商，2015年实现总保费收入740亿欧元。集团在全球超过60个国家与地区拥有76000多员工，在西欧国家具有领先的市场地位。在中欧、东欧和亚洲市场有着卓越显著的表现。2015年，由麻省理工学院列出的全世界50家最聪明的公司中，忠利集团是唯一一个登上名单的保险公司。



VIP客户服务手册

Introduction

关于中意





中意人寿
GENERALI CHINA

中意人寿保险有限公司成立于2002年，由意大利忠利保险有限公司（ASSICURAZIONI GENERALI）和中国石油天然气集团公司（CNPC）合资组建，是中国加入世界贸易组织后首家获准成立的中外合资保险公司。目前，中意人寿注册资本37亿元，总资产500多亿元，是中国最大的合资寿险公司之一。

2016年9月，中方股东中国石油天然气集团公司将其持有的50%股权无偿划转给中国石油集团资本有限责任公司。

中意人寿引进国际先进的保险知识和经验，立足中国市场，为客户量身定做个性化、多样化、满足不同保障需求的保险产品，主要包括人寿保险、意外保险、健康保险、投资型保险以及团体雇员福利计划。这些产品保障面广、费率灵活、保障利益全面、可组合搭配，形成具有鲜明特色和创新优势的中意人寿产品系列。

中意人寿秉承“以客为尊”的服务理念，竭诚为客户提供全方位、专业化、高品质的服务，理赔服务的时效与品质长期稳居行业前列。同时倡导差异化服务，不断创新服务内涵。全球紧急救援、直接付费医疗等，独具中意人寿的特色服务，让客户尽享一流保险公司服务的优越与尊贵。

中意人寿总部位于北京，目前在北京、上海、广东、江苏、深圳、辽宁、四川、陕西、山东、黑龙江、湖北、河南、浙江、福建等省、市开设有14家省级分公司，设有上百家机构。

自成立以来，中意人寿始终坚持诚信、专业、合规经营，实现了持续稳定发展。公司打造了多元化业务发展平台，个人营销渠道打造了一支知识型、专业化的营销队伍，业务蓬勃发展，赢得了客户的高度认可；银行保险业务渠道与各四大国有银行及一些全国性股份制商业银行之间保持了紧密、良好的合作，呈现了良好的发展态势；团体保险渠道服务于众多世界500强在华企业和国内知名企事业单位，业务规模和品质长期稳居外资、合资保险公司首位；经纪代理渠道依托强大的后援支持平台和先进的服务理念，与多家大型集团性代理公司建立合作，业务发展迅速；网电业务渠道以创新的产品、先进的IT技术，为客户提供便捷、可信赖的保险保障服务。此外，为了更好地为中方股东及关联方提供保险服务，中意人寿专门组建了由高素质员工组成的关联业务渠道，为股东及关联方客户提供市场化的团体医疗保险服务；为离退休员工提供养老年金服务。特色化产品和高质量服务中国石油集团内部市场形成了良好的口碑和影响力。

依托忠利集团的保险经营经验和两大股东的雄厚实力，中意人寿致力于打造成国内一流的保险公司，按照“诚信为本、客户为尊、专业为基、创新为魂”的经营理念，坚持以“自律、进取、学习”作为行为准则，努力为客户、股东、营销员、员工和社会创造价值。

VIP客户服务手册

Memorabilia

中意大事记



- ★ 2016年12月中意人寿“一生真爱年金保险（分红型）”荣获《大众理财顾问》“金理财2016畅销保险产品奖”。
- ★ 2016年1月，中意人寿在由“和讯网”主办的“第13届财经风云榜”评选活动中获评“年度最值得信赖外资保险公司”称号。
- ★ 2014年，中意人寿凭借优秀业绩、突出表现和良好口碑荣获“2014年度第一财经金融价值榜·年度外资保险公司”奖，成为唯一获此殊荣的外资寿险公司。
- ★ 2013年12月，中意人寿荣获“2013年21世纪亚洲金融年会·21世纪保险年会”颁发的“2013·年度稳健经营奖”，这是中意人寿第四次在保险年会上获得保险行业的年度大奖，也是本届年会中唯一获奖的合资保险公司。
- ★ 2012年12月，中意人寿在《金融时报》主办的“2012中国金融机构金牌榜”活动上荣获“年度最具创新力保险公司”称号。
- ★ 2012年11月，中意人寿在《第一财经日报》主办的“2012第一财经金融价值榜”颁奖典礼上荣获“年度保险公司（外资寿险）”称号。



如何成为中意人寿VIP

星级客户



中意人寿VIP客户服务手册

如何成为中意人寿 VIP 星级客户

当您在中意人寿投保个人保险的任何险种，作为投保人，名下所有有效个人保险保单按照“年化标准保费计算规则”计算的保费之和，符合“VIP 星级客户划分标准”时，您即可成为 VIP 星级客户，享受所对应星级的尊享服务。同时我们也会根据客户需求，不断调整及完善星级服务内容。



VIP 星级客户划分标准

在中意人寿拥有有效保单的个人投保人。

五星客户	累计年化标准保费之和 \geq 30 万元;	★★★★★
四星客户	10 万元 \leq 累计年化标准保费之和 $<$ 30 万元;	★★★★☆
三星客户	3 万元 \leq 累计年化标准保费之和 $<$ 10 万元;	★★★☆☆
二星客户	1 万元 \leq 累计年化标准保费之和 $<$ 3 万元;	★★☆☆☆
一星客户	累计年化标准保费之和 $<$ 1 万元;	★☆☆☆☆



年化标准保费计算规则

非理财产品保单年化标准保费=期交年化保费*折标系数

理财产品（投连、万能）保单年化标准保费=期交年化保费*折标系数*50%+追加保费*5%

折标系数=交费期/10，若交费期 \geq 10年，则折标系数=1

星级调整规则

我们定期对个人客户星级进行统一评定，根据评定结果，遵循“当期升级、延期降级”的原则对个人客户星级进行动态调整。

◆ 升级规则

1.我们每日都将对您名下的有效保单进行升级评定，对达到更高星级标准的客户即时升级，并发短信告知您升级信息。

2.如果您是新投保的客户（或购买新保单），先在保单生效日进行预定级，在犹豫期满日正式评级。如符合升级标准，则发短信告知您升级信息。

◆ 降级规则

1.我们在每年3月31日、6月30日、9月30日、12月31日对您名下的有效保单进行降级评定，如已经不符合现有星级标准，会先发短信告知您降级信息，现有级别可保留三个月至下一评定期末再进行降级处理。

2.如您名下已经没有有效保单，我们会将星级设置为无效状态，直至您拥有新的有效保单时，我们再对您的保单进行重新评级。

3.在每个评定期末，我们对上季度预降级客户星级进行再次评定，如仍不符合现有星级标准，我们将进行降级处理，并发短信告知您降级信息。



小提示：

◆您可以通过“中意人寿客户中心”公众号、中意人寿官网 <http://www.generalichina.com>、官方手机App“中意人寿电子保单”、或者拨打中意人寿个人保险客服热线400-888-9888查询您的星级。

◆“中意人寿客户中心”公众号及您所在地的分公司会不定期举办VIP星级客户活动，不要错过哦~详情请关注“中意人寿客户中心”公众号或咨询您身边的业务人员。



中意VIP星级客户尊享

增值服务



中意人寿VIP客户服务手册



VIP星级客户尊享 增值服务



增值服务项目一览表

增值服务项目	客户星级				
	五星	四星	三星	二星	一星
健康测评	★	★	★	★	★
健康咨询	★	★	★	★	★
体检折扣套餐	★	★	★	★	★
预约挂号	★ 自助预约挂号 +电话咨询 +协助预约 +转诊预约	★ 自助预约挂号 +电话咨询 +协助预约	★ 自助预约挂号 +电话咨询	★ 自助预约挂号	★ 自助预约挂号
二次诊疗 (包括国内、国际)	★ 国内重疾 +国际全疾病	★ 国内重疾 +国际全疾病	★ 国内重疾	★ 国内重疾	
境外转诊	★	★			
儿童齿科优惠	★	★	★	★	★
儿童健康课程	★ 免费课程 +所有付费课程免费	★ 免费课程 +免费5节付费课程	★ 免费课程 +免费4节付费课程	★ 免费课程 +免费3节付费课程	★ 免费课程 +免费2节付费课程
道路救援	★	★	★	★	



健康服务 健康测评

◆ 服务内容：

覆盖家庭各年龄段人群的身体健康测评问卷，通过友好的问答形式轻松测评，并可获取个性化报告和科学建议。

◆ 服务对象：

- 关注“中意人寿客户中心”公众号的粉丝，均可参与测评。

◆ 使用服务：

① 关注“中意人寿客户中心”公众号

② 进入“健康测评”菜单

③ 即可参与健康测评问卷

※ 可不限问卷种类、不限次数进行测评。



小e提示：

- ◆ 健康测评服务仅在“中意人寿客户中心”公众号中使用。
- ◆ 我们将根据客户需求不定期更新问卷种类，适合各种人群，敬请关注。



健康服务 健康咨询

◆ 服务内容：

健康自查 — 根据个人健康需求搜索相关诊疗意见。

咨询医生 — 为您提供全天7×24小时一对一的在线健康咨询，除在线问诊，还可以咨询用药、营养等健康相关问题，专业医生团队确保在30分钟内予以反馈。

历史咨询 — 可查询您提出的历史问题及医生解答详情。

◆ 服务对象：

◎ 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号的客户本人，同时也可为您的家人咨询健康问题。

◆ 使用服务：

1. 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号

2. 点击“健康咨询”菜单使用

※ 客户可全年无限次为自己及家人进行健康咨询。



健康服务 体检折扣套餐

◆ 服务内容：

我们与体检机构及医疗机构合作，为客户提供体检套餐购买特别优惠折扣。

◆ 服务对象：

关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号的客户本人，同时为您的家人购买体检套餐，享受同样折扣。

◆ 使用服务：

① 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号

② 进入“体检优惠”服务入口

③ 选择所要购买的体检套餐，完成在线支付并获得体检卡卡号及密码

④ 凭体检卡卡号及密码在公众号“体检优惠”服务中进行预约

⑤ 选择体检日期及体检机构

⑥ 输入体检人的个人信息

⑦ 确认信息后即可预约成功

⑧ 收到预约成功短信，即可前往体检

⑨ 体检完成可致电第三方服务热线400-161-0009进行体检报告解读

※ 体检折扣套餐仅在“中意人寿客户中心”公众号中购买，您可为自己及家人多次购买，但每个体检套餐仅可预约一次体检服务。



小e提示：

◆ 可选体检机构及地址信息请在“中意人寿客户中心”公众号“体检折扣套餐”服务中查询。

◆ 前往体检时务必携带参检人本人身份证原件。

◆ 前往体检前需提前3-5个工作日进行在线预约；更改预约时间或取消预约也请提前3个工作日致电第三方服务热线400-161-0009进行申请。

◆ 体检完成后10-15个工作日出具体检报告，参检客户可在体检机构自取或选择邮寄至参检客户指定地址。



健康服务 预约挂号

◆ 服务内容:

自助预约挂号:您可以通过“中意人寿客户中心”公众号中的“预约挂号”平台选择对症医生及医院完成预约。

电话咨询服务:7×24小时电话咨询服务,通过电话进行一对一就医指导。

协助预约:电话咨询服务中,微医医生根据客户病情推荐对应的医院及科室进行协助预约。

转诊预约:电话咨询服务中,客户自诉病情,微医医生根据客户意愿选择对症的医院和科室转诊预约。

◆ 服务对象:

- ◆ 一星至五星客户均享受自助预约挂号;
- ◆ 三星客户享受自助预约挂号+电话咨询;
- ◆ 四星客户享受自助预约挂号+电话咨询+协助预约;
- ◆ 五星客户享受自助预约挂号+电话咨询+协助预约+转诊预约。

◆ 使用服务:

① 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号

② 进入“预约挂号”服务入口 一点击“自助挂号”进入挂号网首页

③ 在医院列表中选择所需医院,点击进入选择所需科室及专家医生,之后选择预约时间,点击“预约”按钮

④ 填写并核实姓名、身份证号、预约时间、联系电话等信息,完成在线预约

※三星及以上级别客户可进入“预约挂号”服务入口,点击“电话挂号”按钮,核对个人信息后点击页面微医服务电话直接进行电话咨询服务。

※使用过该服务的客户均可进入“预约挂号”服务入口,点击“过往记录”查询以往挂号记录。

※自助预约挂号、电话咨询服务、协助预约服务,符合对应星级的客户全年不限次数享受;转诊预约服务限符合对应星级的客户每人每年使用3次。



小e提示:

◆ 微医电话咨询热线:95169051,服务时间为7x24小时,医生在线时间为08:00-18:00。

◆ 协助预约、转诊预约不承诺指定医院科室及医生,一般在7个工作日内保证客户就诊。

◆ 预约挂号仅限绑定客户本人使用且必须使用本人身份证信息(护照信息暂无法使用);

注意:代他人挂号、非本人就诊及预约成功后未去就诊等行为可能导致客户被列入挂号系统黑名单(非中意人寿系统)。

健康服务 二次诊疗

◆ 服务内容：

国内二次诊疗：客户在国内二级以上医院确诊为重大疾病，我们将提供一个专业渠道，获得权威医院的专家在治疗计划或治疗方式上的二次诊疗意见。

国际二次诊疗：客户已经做过第一次诊疗并且医生已出具诊疗意见（全疾病），客户或其主治医生想在国外寻求其他可选择的的治疗方案时，可选择国际二次诊疗。

◆ 服务对象：

◆二星至五星客户均享受国内二次诊疗；

◆四星及五星客户享受国内二次诊疗+国际二次诊疗。

◆ 使用服务：

【国内二次诊疗】

① 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号

② 进入“国内二次诊疗”服务入口

③ 填写客户信息与疾病信息后提交至医疗服务商

④ 医疗服务商于1个工作日内与客户联系，搜集相关材料，并选择2家诊治该种疾病的合作医院供客户挑选，最终由客户确定其中的1家进行服务

⑤ 医疗服务商自收齐客户相关医疗材料之日起，10个工作日内将二次诊疗结果及相关治疗建议反馈给客户（对于复杂病例，可能会有所延长）

※该服务限投保人本人、被保险人或直系亲属（投保人的父母、子女、配偶及配偶的父母）享受，2人次/年，仅限重大疾病名录内的疾病。

【国际二次诊疗】

① 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号

② 进入“国际二次诊疗”服务入口

③ 填写客户信息后提交至医疗服务商

④ 医疗服务商致电客户核实信息并得到客户授权后，挑选三家领先的医疗中心供客户选择

⑤ 客户选择医疗中心并复查，接收到医疗资料的医疗中心对初始诊断和治疗方案进行复核，并在十个工作日内出具书面第二医疗意见

⑥ 一周后，客户还会收到已汇集成册并随附加密U盘病历书，其中汇集了客户的病历和第二医疗意见调查结果

※ 该服务限投保人本人享用，全年不限次，包含全疾病（特殊情况除外，见小e提示）



小提示：

【国内二次诊疗】

1. 该服务通过“中意人寿客户中心”公众号或拨打中意人寿个人保险客服热线400-888-9888均可申请。
2. 国内二次诊疗重大疾病名录可在“中意人寿客户中心”公众号“国内二次诊疗”服务中查询。
3. 此项服务每年可使用两人次（限投保人本人、被保险人或直系亲属享用），当年未使用的不予累计。
4. 此服务只提供第二医疗意见，不包括相关治疗、额外的检测或与您的医生进行进一步问诊的费用。

【国际二次诊疗】

1. 该服务仅可通过“中意人寿客户中心”公众号申请。
2. 国际二次诊疗合作医院名录可在“中意人寿客户中心”公众号“国际二次诊疗”服务中查询。
3. 国际二次诊疗服务几乎对所有病症全面适用，只有以下个别情况除外：

※未取得第一诊断；

※没有医生在一年内对您进行过评估；

※病情需要面对面的评估诊断时（如精神科疾病）。

另外，如果您的病情是急症或即时便会危及生命，建议您立刻就诊，刻不容缓。

4. 此服务只提供第二医疗意见，不包括相关治疗、额外的检测或与您的医生进行进一步问诊的费用。



健康服务 境外转诊

◆ 服务内容：

为有境外就医需求的客户安排境外转诊，包括安排医院预定、机票、酒店、翻译、陪诊等服务。境外转诊覆盖美国、日本、新加坡、香港、台湾等多个国家及地区，折扣可达5-7折。

◆ 服务对象：

四星及五星客户享受境外转诊服务。限投保人使用。

◆ 使用服务：

- 1 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号
- 2 进入“境外转诊”服务入口
- 3 填写客户信息后提交至医疗服务商
- 4 医疗服务商致电客户核实信息并安排境外转诊服务

※ 该服务全年不限次使用。



小e提示：

- ◆ 该服务仅可通过“中意人寿客户中心”公众号申请。
- ◆ 境外转诊合作医院名录可在“中意人寿客户中心”公众号“境外转诊”服务中查询。
- ◆ 境外转诊服务包括安排医院预定、机票、酒店、翻译、陪诊等服务，费用由客户自行承担。



健康服务 儿童齿科优惠

◆ 服务内容：

我们与瑞尔齿科机构合作，提供温馨、个性化的儿童诊室，同时享受儿童齿科基础治疗85折优惠，重大治疗9折优惠。

◆ 服务对象：

关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号的一星至五星客户本人的子女（年龄不超过18周岁）。

◆ 使用服务：

① 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号

② 进入“儿童齿科优惠”服务入口

③ 领取儿童齿科优惠券

④ 致电瑞尔齿科机构进行预约

⑤ 预约成功后前往治疗

※ 每位客户可全年无限次领取儿童齿科优惠券，每张优惠券可预约一次治疗服务。



小e提示：

◆ 瑞尔齿科机构及地址信息请在“中意人寿客户中心”公众号“儿童齿科优惠”服务中查询。

◆ 请于就诊前提前2个工作日致电瑞尔齿科服务热线：400-880-1900进行预约。

◆ 预约成功后，到店出示在“中意人寿客户中心”公众号中领取的“儿童齿科优惠”电子优惠券即可享受相应折扣。

健康服务 儿童健康课堂

◆ 服务内容：

国内各学科权威专家在线视频课堂，借助生活中真实案例，讲解育儿知识，帮助家长发现生活误区，指导家长帮助宝宝养成良好的生活习惯，促进宝宝身心健康成长。

◆ 服务对象：

关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号的粉丝，以及一星至五星客户均可免费获得不同数量的听课券：

- 绑定客户：免费课程+1节付费课程听课券
- 一星客户：免费课程+2节付费课程听课券
- 二星客户：免费课程+3节付费课程听课券
- 三星客户：免费课程+4节付费课程听课券
- 四星客户：免费课程+5节付费课程听课券
- 五星客户：免费课程+所有付费课程听课券

◆ 使用服务：

- 1 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号
- 2 进入“儿童健康课堂”服务入口
- 3 点击“领取听课券”按钮，根据客户星级自动发放不同张数的听课券
- 4 根据页面提示进入线上课堂即可自行观看课程

※ 不同星级客户可领取不同张数的听课券，每张听课券可使用一次，付费课程用券后可永久免费观看。



小e提示：

- ◆ 听课券需在有效期内使用，有效期可在“中意人寿客户中心”公众号中的“我的”菜单中查看。
- ◆ 所有线上课程只能在线观看，不可下载保存。
- ◆ 听课券仅供领取客户本人使用，不可转让。



生活服务 道路救援

◆ 服务内容：



车辆服务

● 现场快修 ●

30分钟内可完成且不需要更换配件不解体的现场维修服务。如故障复杂，则直接安排拖车拖至您指定的修理厂或4s店处理，以免影响您的车辆保修政策。

● 搭电 ●

现场电瓶充电，如充电无效，后续安排拖车。

● 换胎 ●

现场更换完好的备胎。如无备胎或爆胎两个以上，则安排拖车。

● 送油 ●

限5升/次，油费自理。无法送桶装油的城市，拖至就近的加油站。

● 加错燃油 ●

免费将车辆拖至您指定的修理厂或4s店，后续维修费用自理。

● 拖车 ●

限单程150公里，超出部分自行承担差价：10元/公里，路桥费自理。

第三方管制路段不在服务范围，可联系12122高速清障队处理。

● 困境救援 ●

车辆因脱离正常行驶环境（如坠入沟渠、落水等）而无法通过现场快修或拖带服务手段脱离困境时，应您的要求并在不危及您或他人生命财产安全前提下，优普可在具备困境救援服务能力的区域内实施救援。限额1000元，超出上限客户自行承担差价，拖出困境后，如需后续拖车至修理厂，拖车自费。该服务限一次/年。



人员服务

● 派送备用汽车钥匙 ●

同城：报销取备用钥匙的打车费用。

异地：报销快递备用钥匙的费用。

当您申请了中意人寿的救援，并由救援公司提供了免费拖车服务的前提下，您还可享受如下服务，为您排忧解难。

● 50公里内的出租车 ●

客户可选择打车去拖车目的地或其他位置，优普承担50公里内的出租车费用。出租车服务限单程，单次，单辆，一次/年。

● 3天内代步车 ●

一次/年。若车辆不能在当天完成维修，且维修所在地与您的常住地不在同一个城市，提供上限3天以内同等档次的代步车服务。代步车费用上限300元/天。

● 续程或等待维修服务（二选一） ●

一次/年。故障车辆当天无法完成维修或维修时间超6小时且维修地与常住地非同城。以下服务总费用上限1800元：

续程：乘坐交通工具继续行程或返回原住所，并凭有效发票报销交通费用。

报销标准为：行程小于100公里，出租车；行程在101至500公里，高铁一等座；行程大于500公里，经济舱航班。

等待维修：入住当地酒店等待车辆维修完毕，报销住宿费。上限3晚/四星级。

● 自提车辆报销费用 ●

一次/年。提取维修好的车辆交通费用报销上限800元/人，限1人。



• 如何享用救援服务？ •

当您的爱车在行驶过程中遇到故障或抛锚（非事故或人为操作失误原因），即可拨打中意人寿24小时道路救援热线：400-670-7858，并请提供您登记的姓名，电话，车架号或者车牌号，还有您的具体位置信息，我们专业的救援人员将为您提供紧急救援服务。



• 适用区域 •

全国（不含港澳台及第三方管制路段如：高速，隧道，桥梁，涵洞等）

• 不在救援范围车辆 •



◆ 服务对象：

二星及以上级别客户可享受道路救援服务，不限投保人或被保险人。

◆ 使用服务：

【 激活 】

- 1 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号
- 2 进入“道路救援”服务入口
- 3 点击“我要激活”按钮
- 4 填写客户个人信息及车辆信息并点击“提交”，即可完成激活

【 使用道路救援 】

- 1 客户登记车辆发生故障请立即拨打优普道路救援7x24小时服务热线400-670-7858
- 2 优普援助与客户核实身份并确认救援范围
- 3 如客户身份确认且符合救援范围，优普援助安排救援服务



小e提示：

◆ 使用道路救援服务前务必激活该服务，通过“中意人寿客户中心”公众号，或者登陆中意人寿官网www.generalichina.com的“个人客户登陆页面”均可进行道路救援服务激活。

◆ 激活次日生效，有效期内只为登记车辆提供服务；激活一年后可在公众号申请变更车辆信息（每满一年可变更一次车辆或人员信息）。

◆ 免费救援的定义：1.故障车免费救援，2.事故车自费救援。



中意人寿道路救援热线（优普）

400 670 7858



“中意人寿客户中心”公众号

服务介绍



中意人寿VIP客户服务手册

“中意人寿客户中心”公众号 服务介绍



“中意人寿客户中心”公众号 绑定流程

1 搜索“中意人寿客户中心”公众号，点击“关注”

2 点击问候语中的“点击立即绑定”

3 选择一种“获知渠道”，点击“下一步”

4 填写客户信息后，点击“立即绑定”

5 绑定成功



注：如绑定过程中遇到问题，请咨询您的服务人员，或拨打中意人寿客户服务热线4008889888



深入介绍 “自助理赔”

◆ “自助理赔”主要功能：

“自助理赔”功能包括理赔报案、理赔申请、理赔查询及跟进修改。

◆ “理赔报案”方法详解

- ① 关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号
- ② 点击“e服务”-“自助服务”
- ③ 选择“自助理赔”，输入相关信息，点击“登录”按钮进入报案界面
- ④ 报案信息包括：出险人信息、出险情况、理赔类型和事故描述
- ⑤ 填完信息后，点击“提交”，将显示“报案成功，报案号为：***”

◆ “理赔申请”方法详解

- ① 报案成功后自动进入“理赔申请”页面
- ② 系统根据客户录入的报案信息自动生成理赔申请书，客户只需打印后签字
- ③ 客户自助录入信息，包括门诊、住院账单，支持多种类型、多张单证的录入
- ④ 系统根据客户报案时勾选的“理赔类型”，自动罗列需上传的单证，客户只需将对应的照片上传即可

◆ “理赔查询及修改”方法详解

- ① 登录“中意人寿客户中心”公众号
点击“e服务”-“自助服务”-“业务办理”-“理赔查询”；
- 理赔查询页面包括两个功能分区：
 - ② a.理赔清单，显示赔案信息、状态、结论、报案日期等；
 - b.对应的可操作项，包括“申请书预览”、“申请”、“详情”、“照会”等按钮；
- ③ 点击“照会”，进入照会回复页面；
- ④ 点击“详情”，可进入原报案界面修改报案信息。

深入介绍 “微信人工客服”

“中意人寿客户中心”微信公众号特设人工客服，随时随地享受全人工服务，解决保险相关问题，免去热线电话的占线烦恼。

微信人工客服在线时间：工作日9:00-17:30

深入介绍 “自助保全”

您可以通过“中意人寿客户中心”微信公众号自助办理以下保全业务：



※ 自助服务功能不断完善，更多功能详见“中意人寿客户中心”公众号中自助服务页面。

深入介绍 “消息提醒”

您通过保单信息绑定“中意人寿客户中心”微信公众号，可随时收到保单信息提醒服务，让您第一时间了解保单状态。





中意人寿分公司地址信息一览表

北京分公司

地址：北京市朝阳区光华路5号院世纪财富中心1号楼12层

上海分公司

地址：上海市吴淞路218号宝矿国际大厦19层1902室

广东省分公司

地址：广东省广州市珠江东路6号广州周大福金融中心18楼

江苏省分公司

地址：南京市中山东路288号新世纪广场A座43楼

深圳分公司

地址：深圳市福田区福华一路6号免税商务大厦15楼

辽宁省分公司

地址：沈阳市沈河区青年大街1号沈阳市府恒隆广场办公楼1座11层

四川省分公司

地址：成都市顺城大街8号中环广场2座11-12楼

陕西省分公司

地址：西安市高新区高新二路1号招商银行大厦9层

山东省分公司

地址：济南市市中区经七路156号国际财富中心10层

黑龙江省分公司

地址：大庆市让胡路区胜利路1号大庆油田西办公区4号楼2层

湖北省分公司

地址：湖北省武汉市江汉区建设大道737号广发银行大厦31层

河南省分公司

地址：河南省郑州市郑东新区商务外环路8号世博大厦19号

浙江省分公司

地址：杭州市下城区上塘路15号武林时代商务中心7层

福建省分公司

地址：福建省福州市鼓楼区古田路福晟财富中心19楼

WeCare for Your Life

中意人生 一生中意



扫码关注并绑定“中意人寿客户中心”公众号，健康服务轻松享

官方网站：www.generalichina.com
中意人寿客服热线：400-888-9888