



# SERVICE MANUAL

Star Customer  
Service Manual >>>

## 星级客户服务手册



关注“中意人寿”微信公众号



扫码直接下载“掌上中意”APP

中意人寿保险有限公司

总公司地址: 北京市西城区金融大街甲1号楼7层0701、8层0801、9层0901、16层1601。

客服热线: 956156

官网: <http://www.generalichina.com>

# CONTENTS

## 目录 >>>

---

**part.1**  
关于中意人寿 >>>  
01-02

**part.2**  
股东介绍 >>>  
03-04

**part.3**  
如何成为星级客户 >>>  
05-08

**part.4**  
星级客户尊享服务权益 >>>  
09-12

**part.5**  
健康关爱篇 >>>  
13-42

**part.6**  
出行保障篇 >>>  
43-58

**part.7**  
专属礼遇篇 >>>  
59-66

**part.8**  
养老生活篇 >>>  
67-74

**part.9**  
中意人寿分公司地址信息 >>>  
75-76

## ABOUT GENERALI CHINA LIFE 关于中意人寿 >>>

中意人寿保险有限公司成立于2002年，由中国石油天然气集团有限公司 (CNPC) 和意大利忠利保险有限公司 (ASSICURAZIONI GENERALI) 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。2016年9月，中方股东中国石油天然气集团有限公司将其持有的50%股权无偿划转给中国石油集团资本有限责任公司。目前，中意人寿注册资本37亿元，总资产超过2219亿元。

**2002** 年  
公司成立

中意人寿总部位于北京，目前已在北京、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、重庆、河北等16个省市设立分支机构，控股一家资产管理公司。

**16** 个省市  
设立机构

GENERALI  
CHINA

# INTRODUCTION TO SHAREHOLDERS

## 股东介绍 >>>

### 中油资本 >>>

中油资本于2017年2月10日在深圳证券交易所主板上市。中油资本是中国石油集团金融业务管理的专业化公司，是中国石油集团金融业务整合、金融股权投资、金融资产监管、金融风险管控的平台。公司立足能源、石油石化产业链资源，经营银行、财务公司、金融租赁、信托、保险、保险经纪、证券、信用增进、股权投资、数字化智能化等业务，是A股市场持有金融牌照较为齐全的综合性金融业务上市公司。公司股票已纳入深证100指数样本股、深港通标的股。

2017 年  
上市



### 意大利忠利保险有限公司 >>>

忠利集团成立于1831年，业务遍布全球50个国家，2025年承保保费总额达981亿欧元，连续多年入选《财富》杂志世界500强。集团拥有超过88000多名员工，为7500万客户提供服务，在欧洲处于行业领先地位，在亚洲和拉丁美洲的业务也在不断增长。忠利集团的战略核心是通过创新和个性化解决方案、一流客户体验及数字化的全球分销能力成为客户的终身合作伙伴。集团已将可持续发展全面纳入战略选择，旨在为所有利益相关者创造价值。

战略核心 >>>

创新和个性化  
解决方案

一流  
客户体验

数字化  
全球分销

## HOW TO BECOME A STAR CUSTOMER

# 如何成为星级客户 >>>

当您在中意人寿投保个人保险保单，投保人名下所有有效状态保单按照“年化标准保费计算规则”折算的标保之和，符合“星级客户划分标准”时，您即可成为星级客户，享受对应星级的服务权益。

## 年化标准保费计算规则 >>>

### ▪ 保障型产品：

保单年化标准保费=期交年化保费×折标系数+趸交保费×折标系数

### ▪ 理财型产品（投连险、万能险）：

保单年化标准保费=期交年化保费×折标系数×50%+趸交保费×折标系数×50%+追加保费×5%

折标系数=交费期÷10，若交费期≥10年，则折标系数=1。

月交、季交、半年交保单折算为年化标准保费计算。

## 年化标准保费保单累计范围 >>>

包括所有有效个人保单(以保单生效日为准)，不含团体保单、一年期以下保单(包含带犹豫期责任的险种)。

## 星级客户划分标准 >>>

星级	划分标准
1星	年化标准保费<1万
2星	1万≤年化标准保费<3万
3星	3万≤年化标准保费<10万
4星	10万≤年化标准保费<30万
5星	30万≤年化标准保费<100万
6星	100万≤年化标准保费<200万
7星	200万≤年化标准保费

## 升星规则 — 犹豫期后立即升星 >>>

- 1.每日对客户名下有效保单进行升级评定,对达到更高级别的客户即时升级。
- 2.如果是新投保的客户(或购买新保单),先在保单生效日进行预定级,在犹豫期满日次日正式评级,如果符合升级标准即时升级。

## 降星规则 — 保单失效90天后降星 >>>

- 1.当客户保单失效,或办理了保单退保、减保、减额缴清业务后,第90天对客户名下的有效保单进行重新评定,若已经不符合现有星级标准,则在第91天进行降星。
- 2.如客户名下已经没有有效保单,系统会将星级设置为无效状态,直至客户拥有新的有效保单时,系统再对客户的保单进行重新评级。


## 服务周年 >>>

每年1月1日至12月31日为一个服务周年,每年1月1日重新计算客户可享受服务次数。

## 星级服务申请规则 >>>

- 1.客户可申请其当前所属星级的服务项目,客户星级变化后,可享有的服务项目随之变化;
- 2.客户星级变化后,本服务周年内已使用过的服务项目不可重复申请使用;
- 3.服务次数以自然年为单位计算,若原投保人在本服务周年内已使用过的服务项目,即使变更新投保人也不可重复申请使用。

## 星级服务申请方式 >>>

 掌上中意APP

客户自助申请,享受便捷、智能的服务体验

 956156

通过956156人工座席申请,方便家属代申请及老年客户群体

 掌e通

代替客户申请、查询服务,注重服务贴心细节

 柜面

通过柜面或运作客服岗申请,协助办理相关事项

# STAR CUSTOMER VALUE-SERVICE INTEREST

## 星级客户尊享服务权益 >>>

### 服务权益项目一览表 >>>

服务分类	服务项目	星级服务							服务对象/频次
		1星	2星	3星	4星	5星	6星	7星	
健康关爱	健康咨询	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	投保人,不限次/年
	预约挂号	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1星投保人自助预约,不限次/年 2-7星投保人门诊预约,3次/年
	就诊绿通	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	投保人本人或其直系亲属,1次/年
	照护服务	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1星投保人本人或其直系亲属,1天(次)/年 2星投保人本人或其直系亲属,3天(次)/年 3-4星投保人本人或其直系亲属,5天(次)/年 5-7星投保人本人或其直系亲属,7天(次)/年
	国内二次诊疗		✓	✓	✓	✓	✓	✓	投保人本人或其直系亲属,1次/年
	质子重离子治疗预约			✓	✓	✓	✓	✓	投保人本人或其直系亲属,1次/年
	MDT多学科会诊			✓	✓	✓	✓	✓	投保人本人或其直系亲属,1次/年

服务分类	服务项目	星级服务							服务对象/频次
		1星	2星	3星	4星	5星	6星	7星	
健康关爱	住院垫付			✓	✓	✓	✓	✓	被保险人(被保险人持有有效中意人寿重疾险或医疗险),2次/年
	海外就医				✓	✓	✓	✓	投保人本人或其直系亲属,1次/年
	国外二次诊疗				✓	✓	✓	✓	投保人本人或其直系亲属,1次/年
	心理咨询					✓	✓	✓	投保人,3次/年
	血压助手					✓	✓	✓	投保人,限1次
	专属陪诊					✓	✓	✓	投保人及其直系亲属,1次/年
	成人齿科							✓	投保人,1次/年
	高端体检						✓	✓	投保人,1次/年

服务分类	服务项目	星级服务							服务对象/频次
		1星	2星	3星	4星	5星	6星	7星	
出行保障	道路救援		✓	✓	✓	✓	✓	✓	2-7星投保人道路救援, 不限次/年 5-7星投保人代办年检, 1次/年 5-7星投保人安全检测, 1次/年
	机场/高铁贵宾休息室				✓	✓	✓	✓	4星投保人2点/年 5-7星投保人3点/年
	全球紧急救援				✓	✓	✓	✓	投保人,1次/年
专属礼遇	生日积分	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	投保人,1次/年
	法律咨询				✓	✓	✓	✓	投保人,不限次/年
	留学咨询					✓	✓	✓	投保人,不限次/年
	生日礼遇					✓	✓	✓	投保人,1次/年
	米其林餐厅预订						✓	✓	投保人,不限次/年
	高端酒店预订						✓	✓	投保人,不限次/年

服务分类	服务项目	星级服务							服务对象/频次
		1星	2星	3星	4星	5星	6星	7星	
养老生活	远程医疗							✓	投保人,6次/年
	康养评估							✓	投保人本人或其直系亲属,限1次
	照护援助							✓	投保人本人或其直系亲属, 累计共3次(1天/次)
	居家改造							✓	投保人本人或其直系亲属, 限1次
服务项目数量		5项	7项	10项	15项	20项	23项	28项	

## \*说明

1. 投保人享受星级服务, 意管家、悦养老、职域被保险人根据保费标准享有“产品+服务”;
2. 中意人寿会不定期调整及完善服务权益, 最新服务内容以公司官方公布为准;
3. 以上服务由中意人寿甄选合作服务商提供服务, 具体服务商以预约申请服务时为准;
4. 星级服务内容及规则的最终解释权归中意人寿所有。



## HEALTH CARE 健康关爱篇 >>>

亲爱的星级客户，身心健康是幸福生活的基础，我们真诚地关爱您及家人的健康状况。

中意人寿整合强大资源网络，打造健康服务生态圈，提供诊前、诊中、诊后全流程的健康服务项目，希望在您有需要时，我们能提供有效帮助。中意人寿愿成为您的终身伙伴，全方位关爱着您的身心健康，紧紧相伴在您的身旁。

## 健康咨询 >>> Health Consultation

### 服务内容

在线图文问诊及开药服务, 医生可根据客户需求开具电子处方, 客户付费后可实现药品配送到家。

#### 📅 服务说明:

- 根据客户自述病情随机分配医生, 不可指定医生;
- 药品费用和运费为客户自费, 运输时效根据物流情况决定。

#### 👤 适用客群及服务频次:

- 1-7星级客户投保人本人, 全年不限次使用。

#### 💡 服务亮点:

- 30万三甲医生在线解答;
- 7\*24小时提供服务;
- 实现 在线问诊 + 开药 + 配送 全流程服务。

#### 📍 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请。

## 预约挂号 >>> Hospital Appointment

### 服务内容

**自助预约:** 在全国400余家医院(含专科医院) 范围内自助选择医院挂号。

**门诊预约:** 在全国1500余家三甲医院范围内自助选择医院挂号。

#### 💡 服务亮点:

- 与全国23个省份、1500余家医院实现连接, 为客户提供优质医疗服务资源。

#### 👤 适用客群:

- 1星客户可使用自助预约, 不限次/年, 限投保人本人使用;
- 2至7星客户可使用门诊预约, 3次/年, 限投保人本人使用。

#### 📅 服务提示:

- 预约挂号不可指定医生;
- 挂号费、诊疗费及检查费用需客户自行承担;
- 产科、体检科、口腔美容保健、美容整形、辅助检查科、保健类科室、生殖医学(试管) 不可挂号;
- 如遇号源紧张, 有可能影响挂号结果, 以服务商平台挂号结果为准。

#### 📍 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请。

## 就诊绿通 >>> Medical Assistants

### 服务优势

覆盖全国30个省级行政区140余座大中型城市近2000家三甲医院。为客户提供门诊预约、陪诊、住院加急等服务。

### 服务内容：

序号	服务内容	服务简介
1	专职沟通就医指导	服务人员一对一全程沟通，保证服务顺利进行，让客户看诊不彷徨。
2	门诊挂号	基于客户病情，预约对症专家号源，尽快落实安排好门诊号源。
3	住院加急安排	结合客户病情，在客户已持有住院证的情况下安排住院，缩短等待时间。
4	陪诊服务	专属陪诊一对一全程服务，提前熟悉医院布局，合理规划就诊线路，优化看诊流程，节省客户宝贵时间，提升就医体验。4小时/次。
5	检查加急	根据各检查项目等待时长，合理安排检查流程，协助客户快速检查，减少等待时间。

### 适用客群：

- 1-2星客户单次申请，审核通过后可使用门诊挂号、住院加急，服务二选一；
- 3-7星客户单次申请，审核通过后，基于同一种疾病可使用多项服务内容，每项服务仅限1次/年；
- 1-7星投保人本人或其直系亲属（父母、配偶、子女、不包含配偶的父母），1次/年。

### 服务说明：

- 本服务提供医疗资源对接，公司承担相关服务费用，本服务以外的就医费用由客户自行承担；
- 投保人申请服务后，公司服务人员与服务使用人确认是否启动服务，服务使用人明确启动服务后，因服务使用人个人原因取消服务，该次服务视为已完成，需扣除投保人当年服务权益次数；
- 启动服务后，服务使用人如需使用多项服务内容，需在首次申请服务并审核通过后90天内完成多项服务内容申请（申请限定需为同一种疾病），审核通过后可使用多项服务内容，且视为同一次服务，仅扣除1次服务权益。

### 使用条件：

- 客户申请服务时需提交二级及以上公立医院诊断证明，初次确诊或疑似（由二级及以上医院开具的诊断证明佐证）罹患中意人寿任意保险产品条款中涵盖的**轻症、中症、重大疾病**，经公司审核通过后即可使用服务；
- 客户提交的诊断证明时效需在申请日前两年内，使用服务的疾病需与诊断证明中显示的疾病内容一致。

### 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请

# 照护服务

## Care Services

### 服务优势

拥有专业评估师团队、万名资深护理员及医师队伍，依托服务网络与国际先进照护体系，提供健康评估、术后康复、专业护理、用药指导、心理疏导、生活照料、陪护宣教等多项服务。从营养、运动、心理、环境等多维度开展健康管理，提升客户服务体验与生活品质，给予客户适当的心理支持及关爱。

### 适用客群：

- 投保人本人或其直系亲属（父母、配偶、子女，不包含配偶的父母）

星级	一星	二星	三星	四星	五星	六星	七星
服务范围	基础护理	中级护理	全服务	全服务	全服务	全服务	全服务
服务类别	院后照护	院后照护	院后照护	院内陪护+院后照护	院内陪护+院后照护	院内陪护+院后照护	院内陪护+院后照护
总计天数	1天	3天	5天	5天	7天	7天	7天

### 使用条件：

- 客户申请服务时需提交二级及以上公立医院诊断证明，初次确诊或疑似（由二级及以上医院开具的诊断证明佐证）罹患中意人寿任意保险产品条款中涵盖的**轻症、中症、重大疾病**，经公司审核通过后即可使用服务；
- 客户提交的诊断证明时效需在申请日前两年内，使用服务的疾病需与诊断证明中显示的疾病内容一致。

### 服务提示：

- 此服务不适用于18周岁以下使用人；65周岁以上使用人，需在有一名监护人家属陪同的情况下使用服务；
  - 打针服务项目需患者提供医院针对当前疾病的用药处方证明及医嘱，具体以服务商提供服务时的要求为准；
  - 院内陪护服务有可能因为医院的相关规定无法提供，具体以实际情况为准；
  - 医疗范畴服务不提供，服务过程中涉及的相关耗材和设备需客户自备；
  - 为保证服务质量，需至少提前2个工作日提出服务申请，以便选择合适的护理人员；
  - “院内”限护工陪护服务，“院后”限护工上门和护士上门服务二选一；
  - 申请服务后，“院内”或“院后”的护工服务天数不可拆分使用；
  - 服务使用人如使用“院后”的护士上门服务，服务天数可在申请服务并审核通过后90天内拆分使用；
  - 护士上门单日服务时长不超过2小时，护工上门单日不超过24小时；
  - 投保人申请服务后，服务人员将与服务使用人确认是否启动服务，服务使用人明确启动服务后，因服务使用人个人原因取消服务，需扣除投保人当年服务权益次数；
  - 具体服务可使用地区，限服务商服务网络内的直辖市、地级市、县级行政区域城区范围（不含乡镇地区）；
  - “院后照护”中的护工服务需由使用人为护理人员提供食宿；
  - 如遇法定节假日，服务商将尽力协调护理人员，若因用工紧缺无法安排护理人员的，将为使用人保留当次服务权益，并等待情况缓解后优先提供服务。
- 不予服务情况：即使服务审核已通过，但在服务正式开始前，若使用人存在以下情况之一，提供服务的服务商有权拒绝提供服务，且不会扣除投保人当年服务权益次数：
    - 病情处于危急状态（如对生活不能自理/床旁心电监护病人/危重症/ICU/急诊、急诊留观、急诊病房、生命体征不稳定、需24小时专业医疗监护、随时可能发生紧急医疗事件等），超出普通陪护服务范畴，需依赖专业医疗人员进行救治与护理；
    - 患有精神疾病且处于急性发作期（如存在自伤、伤人、毁物等暴力倾向，或无法配合基础护理操作、沟通认知严重障碍等），可能对陪护人员或自身安全构成直接威胁；
    - 患有法定甲、乙类传染病且处于传染期，或存在其他可能导致陪护人员健康风险的传染性疾病，不符合陪护服务卫生安全标准；
    - 特定科室和手术：日间门诊手术、传染科、精神科、心理科、产科、急诊科、整形美容科等。
    - 不可抗力因素：自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件、医院疫情管控等导致无法提供服务的情况。
    - 若因使用人原因导致无法为护理人员提供食宿的情况。

**服务内容:**

套餐	服务项目	服务内容	
全服务	中级护理	基础护理	派遣持证的护理人员提供24小时一对一陪护服务, 包括患者个人卫生清理、环境卫生清理等(不包含洗衣、做饭等生活照料)。
		注射	肌肉注射、皮下注射。
	基础护理	留置PICC的维护及护理	护士谨遵医嘱, 根据PICC置管穿刺处的情况, 进行换药、接头更换、管路冲洗等操作, 防止导管移脱、导管堵塞、感染等问题。并指导患者自我维护。
		灌肠	派遣专业护士上门, 提供用导管自肛门经直肠插入结肠灌注液体, 以通便排气的服务。
		造口换药	派遣持有造口师专业证书的护士上门提供造口周围皮肤清洁、消毒及更换敷贴操作。
		压疮换药	派遣持证专业护士上门提供压疮护理服务, 包括对压疮部位清洁、消毒、更换敷料等, 以改善局部受压状况。根据压疮伤口情况与分期, 采取不同的护理措施, 选择合适的敷料给予换药, 并对家属进行压疮预防的指导宣教。
		置换胃管	派遣专业护士上门提供胃管护理及置换服务, 将导管经鼻腔插入胃内, 从管内灌注流质食物、水分和药物等。适用于昏迷、口腔患者、口腔手术、吞咽困难和其它危重患者。
		置换尿管	派遣专业护士上门提供尿管护理服务, 包括对留置尿管的更换、管路的清洁、膀胱冲洗, 并针对尿管护理相关事项给与专业指导和宣教。适用于长期留置尿管, 排尿困难、尿储留的患者。
		整体评估	评估师上门为病人进行身体、心理、健康不利因素评估。

**费用提示:**

- 服务时长依据服务项目具体确定, 服务次数内的上门服务费用由中意人寿承担, 若客户需增加服务天数需自行承担费用。

**申请途径:**

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线: 956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请



## 国内二次诊疗 >>> Domestic Secondary Medical Opinion

### 服务优势

在已经获得诊断的基础上，邀请国内权威专家通过视频、语音或书面的形式给出二次诊疗意见。

#### 📄 服务内容：

- 被诊断出重疾，想要得到权威专家的鉴定时；
- 对诊断有疑问(例如在不同医院得到不同诊断)时；
- 需要做出重大医疗决策(例如手术决定)时；
- 针对已有方案，还想了解不同治疗方案时。

#### 👤 适用客群：

- 2-7星级客户，投保人或其直系亲属（父母、配偶、子女、不包含配偶的父母），1次/年。

#### 📄 使用条件：

- 客户申请服务时需提交二级及以上公立医院诊断证明，初次确诊或疑似（由二级及以上医院开具的诊断证明佐证）罹患中意人寿任意保险产品条款中涵盖的**轻症、中症、重大疾病**，经公司审核通过后即可使用服务；
- 客户提交的诊断证明时效需在申请日前两年内，使用服务的疾病需与诊断证明中显示的疾病内容一致。

#### 📅 使用说明：

- 慢性病、日常健康问题，紧急及意外医疗状况，急性病发作期不适用；
- 由权威医院权威医生进行诊疗，不可指定医生；
- 服务开展形式为视频、语音、书面形式三选一，且选定后不可变更；
- 客户申请服务后，服务人员将与服务使用人确认是否启动服务及服务开展形式，服务使用人明确启动服务及开展形式后，因服务使用人个人原因取消服务或变更开展形式导致服务无法进行，需扣除投保人当年服务权益次数。

#### 📍 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请

## 质子重离子治疗预约 >>>

### Proton Heavy Ion Appointment Therapy

#### 服务内容

若客户确诊为肿瘤后，协助其预约上海质子重离子医院首次专家门诊进行初步评估，若评估结果通过则预约进一步检查，经综合评估后指定个性化诊疗方案。

#### 服务优势：

- 目前国际公认的先进放疗技术；
- 能够可靠的杀死肿瘤细胞；
- 对正常组织的影响和副作用小；
- 治疗过程中基本无痛苦能够保障治疗后正常的生活质量。

#### 适用客群：

- 3-7星级客户，投保人或其直系亲属（父母、配偶、子女、不包含配偶的父母），1次/年。

#### 使用条件：

- 客户申请服务时需提交二级及以上公立医院诊断证明，初次确诊或疑似（由二级及以上医院开具的诊断证明佐证）罹患中意任意保险产品条款中涵盖的**轻症、中症、重大疾病**，经公司审核通过后即可使用服务；
- 客户提交的诊断证明时效需在申请日前两年内，使用服务的疾病需与诊断证明中显示的疾病内容一致。

#### 服务提示：

- 公司提供评估及协助预约安排费用，客户需承担挂号费及治疗费；
- 客户申请服务后，公司服务人员与服务使用人确认是否启动服务，服务使用人明确启动服务后，因服务使用人个人原因取消服务，需扣除投保人当年服务权益次数。

#### 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务”菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请

## MDT多学科会诊 >>>

### MDT Multidisciplinary Consultation

#### 服务优势

由多学科资深专家以共同讨论的方式，为患者制定个性化诊疗方案，适用于肿瘤、肾衰、心衰等复杂疾病的诊疗。在MDT模式中，客户在治疗前可得到由内外科、影像科及相关学科专家等组成的专家团队的综合评估，以共同制定科学、合理、规范的治疗方案。

#### 适用场景：

- 经单学科诊断病情且涉及多学科的医疗问题，建议多学科专家协同诊治的病例；
- 诊断未明的疑难病例、危重病例、恶性肿瘤或疗效不明显的病例。

#### 使用条件：

- 客户申请服务时需提交二级及以上公立医院诊断证明，初次确诊或疑似（由二级及以上医院开具的诊断证明佐证）罹患中意任意保险产品条款中涵盖的**轻症、中症、重大疾病**，经公司审核通过后即可使用服务；
- 客户提交的诊断证明时效需在申请日前两年内，使用服务的疾病需与诊断证明中显示的疾病内容一致。

#### 服务说明：

- 客户申请服务后，公司服务人员与服务使用人确认是否启动服务，服务使用人明确启动服务后，因服务使用人个人原因取消服务，需扣除投保人当年服务权益次数。

#### 适用客群：

- 3-7星级客户，投保人或其直系亲属（父母、配偶、子女、不包含配偶的父母），1次/年。

#### 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请



## 住院垫付 »» Advance Payment For Hospitalization

### 服务优势

中意人寿联合智能科技服务商，依靠领先的大数据风控智能审核体系及广泛的全国就医网络，合规安全支付机制，为客户打造贴心的医疗垫付服务权益。解决客户在理赔支付前急需支付医疗费用问题，使客户安心就诊，康复无忧。

### 服务内容:

- 在客户遇到医疗费用紧张的状态下，帮助客户垫付医疗费用，解决客户燃眉之急。

### 适用客群:

- 投保人为3-7星级客户，且被保险人持有有效中意人寿重疾险或医疗险，仅限被保险人享有垫付住院医疗费用的服务权益，1年2次。

### 服务触发条件:

- 被保险人罹患所投保医疗类或重疾类产品约定的疾病时。

### 垫付服务条件:

- 客户个人信息真实有效；
- 疾病或就医行为，符合被保险人所投保医疗类或重疾类产品的责任约定（不代表理赔意见）；
- 医疗机构符合被保险人所投保医疗类或重疾类产品中对医疗机构的约定；
- 不存在保险免责风险（既往症、等待期等）；
- 不存在投保不实告知风险；
- 医疗材料真实可信、病程清晰、诊断明确；
- 不存在事故责任认定或第三方给付的情况；
- 客户授权链路完整且有效；
- 不存在明显信用瑕疵或异常行为风险。

### 服务说明:

- 被保险人使用住院垫付服务，不代表理赔意见，具体赔付结果以中意人寿理赔结论为准。
- 客户申请服务后，公司服务人员与服务使用人确认是否启动服务，服务使用人明确启动服务后，因服务使用人个人原因取消服务，需扣除投保人当年服务权益次数。

### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线: 956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请

## 海外就医 >>> Overseas Medical Treatment

### 服务优势

根据患者的病情及需求,可提供覆盖美国、英国、日本优质医疗资源国家的海外就医服务,帮助客户享受海外优质医疗资源。

### 使用条件:

- 客户申请服务时需提交二级及以上公立医院诊断证明,初次确诊或疑似(由二级及以上医院开具的诊断证明佐证)罹患中意任意保险产品条款中涵盖的**轻症、中症、重大疾病**,经公司审核通过后即可使用服务;
- 客户提交的诊断证明时效需在申请日前两年内,使用服务的疾病需与诊断证明中显示的疾病内容一致。

### 适用客群:

- 4-7星级客户,投保人或其直系亲属(父母、配偶、子女、不包含配偶的父母),1次/年。

### 服务说明:

- 客户申请服务后,公司服务人员与服务使用人确认是否启动服务,服务使用人明确启动服务后,因服务使用人个人原因取消服务,需扣除投保人当年服务权益次数。

### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务”菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线: 956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请

## 服务内容:

服务内容	服务说明	服务次数
权威医院和专家推荐	结合患者病情特点以及公开信息推荐国外医院及医生,将信息制作成分析报告,由客户最终确认、选择和决定海外医院和医生。	限1次
中文病历收集整理	收集并整理患者医疗信息,形成海外医院接受的病情介绍中文版。	限1次
外文转诊病历翻译	将中文病情介绍翻译为外文后,将外文病历信息传至选定的海外医院。	限1次
医院邀请函、医生预约信、费用预估函	转诊病历发至海外医院后,协助患者取得海外医院出具的医院邀请函或医生预约信、费用预估函。	限1次
境外支付和退费指导	通过电话、邮件等方式指导患者出国看病医院预估费用的支付。客户回国后,若在海外医院预付费用仍有剩余,协助与医院沟通退费事宜。	限1次
患者医疗签证辅助办理	为客户以及最多2名陪同人员获取赴海外就医医疗签证所需的医院证明文件,辅导客户及其陪同人员进行签证资料准备;如第一次被拒签,签证未通过,再次申请时,客户需自行支付签证费用。	限1次

## 服务内容:

服务内容	服务说明	服务次数
住宿预订和行前指导	协助安排客户住宿,治疗期间住宿费用由客户承担。出行前电话沟通出行注意事项,包括海关通行注意事项、携带物品须知、医院所在城市的简要介绍等。	限1次
海外医院所在城市接机或送机	<ul style="list-style-type: none"> <li>从医院所在城市的机场与预订酒店或预订公寓之间的接送机,人数不超过4人;</li> <li>接送机的次数按照接机、送机各为一次分别计算;</li> <li>限定机场到住宿地20公里内。超出部分费用由客户承担。</li> </ul>	限2次
境外就医翻译服务	<p>包含协助客户填写医院问诊表隐私同意书等表格,陪同患者前往医院候诊,协调客户与医生翻译沟通等。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>单次服务时长不足3小时的按3小时计算,单次服务时长超过3小时后,客户需额外付费;</li> <li>仅工作日8:00-18:00提供服务,需提前24小时预约。</li> </ul>	海外就医期间6次
境外生活翻译服务	<p>包括协助办理公寓或酒店入住手续,帮助客户熟悉公寓附近生活环境等。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>单次服务时长不足3小时的按3小时计算,单次服务时长超过3小时后,客户需自行付费;</li> <li>仅工作日8:00-18:00提供服务,需提前24小时预约。</li> </ul>	海外就医期间6次

## 国外二次诊疗 >>> Overseas Expert Medical Opinion

### 服务优势

在已经获得诊断的基础上，通过线上的形式邀请国外权威专家进行二次诊疗服务，给出书面二次诊疗意见。

#### 📄 服务内容：

- 被诊断出重疾，想要得到权威专家的鉴定时；
- 对诊断有疑问(例如在不同医院得到不同诊断)时；
- 需要做出重大医疗决策(例如手术决定)时；
- 针对已有方案，还想了解不同治疗方案时。

#### 👤 适用客群：

- 4-7星级客户，投保人或其直系亲属(父母、配偶、子女、不包含配偶的父母)，1次/年。

#### 📄 使用条件：

- 客户申请服务时需提交二级及以上公立医院诊断证明，初次确诊或疑似(由二级及以上医院开具的诊断证明佐证)罹患中意任意保险产品条款中涵盖的**轻症、重症、重大疾病**，经公司审核通过后即可使用服务；
- 客户提交的诊断证明时效需在申请日前两年内，使用服务的疾病需与诊断证明中显示的疾病内容一致。

#### 💰 费用提示：

- 服务包含一名权威医院专家进行问诊，如客户需求超出一名专家，超出费用需由客户承担。

#### 📄 使用说明：

- 慢性病、日常健康问题，紧急及意外医疗状况，急性病发作期不适用；
- 仅提供由美国、英国、日本地区权威医院权威医生进行的诊疗服务，且不可指定医生；
- 客户申请服务后，公司服务人员与服务使用人确认是否启动服务，服务使用人明确启动服务后，因服务使用人个人原因取消服务，需扣除投保人当年服务权益次数。

#### 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务”菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请

# 心理咨询 >>> Psychological Counseling

## 服务优势

心理咨询服务为您提供的涉及压力相关问题、工作生活相关的行为与情绪困扰、身心健康困境引发的痛苦感受、成瘾性问题、婚姻家庭亲子等多方面话题的咨询服务。帮助您应对影响生命品质、生活质量、个人效能、身心健康的多种挑战；

如您遭遇挑战，需要倾诉、疏导、缓解和调节，可获得来自专业心理顾问的咨询服务。

### 服务内容：

- \*心理健康 \*哀伤低落 \* 婚姻家庭 \*人际关系 \*个人成长；
- \*压力缓解 \*情绪管理 \* 亲子育儿 \*沟通技巧 \* 职涯发展。

### 适用客群：

- 5-7星级客户投保人本人，3次/年。

### 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请

### 使用说明：

- 咨询预约服务：7\*24小时；
- 咨询服务时间：工作日9:00-21:00/周末10:00-18:00（法定节假日除外）；
- 咨询服务时长：50分钟以内/人次；
- 咨询服务一旦成功预约/安排相关服务，若需要取消预约，则至少提前2小时拨打热线400-010-8880申请，如果心理顾问已经按照时间致电，客户不接听或者临时告知顾问取消，则需要视为该服务已使用，需扣除投保人当年服务权益次数；
- 保密原则：所有咨询者的信息将会被顾问严格保密，除非咨询者出具书面说明或涉及自杀、自伤、虐童等保密例外情况，方可透露给包括中意人寿在内的相关第三方；
- 心理咨询服务不等同于心理治疗。



## 血压助手 >>> Blood Pressure Assistant

### 服务内容

提供知名品牌智能血压检测设备，方便日常血压监测管理，实时了解自己的血压状况。

#### 适用客群：

- 5-7星级客户投保人本人，每人仅限申领1次。

#### 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请

## 专属陪诊 >>> Dedicated Patient Companion

### 服务亮点

覆盖国内近2000多家医院，且不限疾病类型\*的陪诊支持，助力客户更高效、便捷地完成就诊流程。

#### 服务内容：

- 院内陪诊：提供就医时，院内的一对一陪诊服务，协助客户完成院内的取号、缴费、检查预约等事项，并在服务过程中为客户提供专业的医疗指导，帮助客户节省时间；
- 门到门陪诊：提供就医时，诊前从家到医院、诊后医院送至家的车辆接送及院内的一对一陪诊服务，协助客户完成院内的取号、缴费、检查预约等事项，并在服务过程中为客户提供专业的医疗指导，帮助客户节省时间。

#### 适用客群：

- 5星级客户投保人本人或其直系亲属（父母、配偶、子女，不包含配偶的父母）可使用院内陪诊，1次/年；
- 6、7星级客户投保人本人或其直系亲属（父母、配偶、子女，不包含配偶的父母）可使用门到门陪诊，1次/年。

#### 服务说明：

- 不限疾病类型是指除以下科室相关疾病之外的其他疾病类型：传染科、精神科、心理科、产科、急诊科、整形美容科及康复科；
- 陪诊服务时长不超过4小时且不跨越上下午；
- 陪诊服务过程中产生的医疗费用由使用人自行承担，包括但不限于挂号费、检查费、治疗费、药品费、床位费等。
- 门到门陪诊服务中的就医车辆安排及陪同，是指使用人从家去往医院及诊后医院返回家中的往返车辆安排及全程陪同服务，服务区域仅限就医地点所在城市；使用人由医院转往另一家医疗机构治疗，属于医疗转运服务，将无法提供服务；
- 投保人申请服务后，服务人员将与服务使用人确认是否启动服务，服务使用人明确启动服务后，因服务使用人个人原因取消服务，需扣除投保人当年服务权益次数。

#### 服务提示：

- 如使用人为未成年人及65周岁上人群，需有一名监护人家属陪同；
- 为保证服务质量，需至少提前2个工作日提出服务申请；
- 门到门陪诊服务车辆为普通轿车或SUV车辆；仅支持同城车辆服务，不支持跨市。

#### 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请

## 成人齿科 >>> Adult Dentistry

### 服务内容

提供口腔基础检查、超声波洁牙和口腔全景片检查三项服务套餐。

#### 适用客群:

- 7星级客户投保人本人, 1次/年。

#### 服务提示:

- 成功申请服务后可收到洁牙卡的短信通知, 客户自行和诊所进行预约, 就诊时需要携带身份证;
- 若因特殊情况无法按时就诊, 请在就诊前24小时前取消预约, 约定的就诊当日0时将不再支持服务预约取消, 如您未按规定进行取消, 且未到店使用服务, 本服务权益自动作废。

#### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线: 956156申请

## 高端体检 >>> High-end Physical Examination

### 服务内容

包含常规体检项目外, 更扩充多项如“癌筛”等高端体检项目, 让客户了解自身健康情况。

#### 服务亮点:

- 全国多家三甲等级医院及私立医院的高端体检项目。

#### 服务说明:

- 公司仅承担对应额度标准内的体检套餐费用, 体检套餐费用以外的其他费用, 如“交通费、住宿费”等由客户自行承担;
- 高端体检服务申请时间为每自然年度内, 服务使用完成时间不晚于次年90天内;
- 体检套餐内容及具体体检医院, 以实际预约高端体检服务时与投保人确认的信息为准。

#### 服务对象:

- 6-7星投保人本人, 1次/年。

#### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线: 956156申请
- 联系保单服务人员协助申请
- 中意人寿各机构客户柜面申请



## TRAVEL SECURITY 出行保障篇 >>>

亲爱的星级客户，您的每一次出行都有我们的守护与相伴，在您的每一次出行或旅途中，我们用道路救援、全球紧急救援、机场/高铁贵宾休息室等服务，保障您的出行舒适与安全，让您安心享受诗与远方。

不期而遇的麻烦，我们随时都在！

## 道路救援 >>> Roadside Assistance

### 服务优势

中意人寿整合优质道路救援资源，拥有应急服务能力及丰富的经验，为客户提供全年 365 天，全天24小时的道路救援服务，并提供代办年检、安全检测日常用车服务，从“应急处理”到“主动预防”，多方位守护客户出行生活。

### 适用客群：

- 2-7星投保人道路救援，不限次/年；
- 5-7星投保人代办年检，1次/年；
- 5-7星投保人安全检测，1次/年。

### 申请途径：

- 拨打客服热线：956156申请

### 服务内容：

- **拖车服务：**非事故道路救援和事故救援中免费享有50公里拖车服务；
- **专业搭电服务：**车辆因电池馈电无法启动时，提供电瓶充电服务。**(不适用于电动汽车)；**
- **更换轮胎服务：**车辆爆胎或轮胎损坏，安排更换轮胎服务。**(备胎及配件由客户自行提供)；**
- **路边快修服务：**仅限不解体不拆件的现场维修，快修一般在 30 分钟之内的小修(抢修)；
- **拖车服务过程中小轮的使用及费用：**在拖车服务过程中，免费提供一对小轮服务；
- **困境救援：**客户车辆陷入困境时，根据车辆种类及施救场景不同提供不同型号的吊车或其他类型清障车辆或设备实施救援服务。
- **安全检测：**检测内容包括发动机、变速器、转向系统、底盘、轮胎、玻璃、电子系统、车内环境、蓄电池、综合安全检测。(如在检测中发现车辆存在问题，在客户同意的情况下，对车辆进行维修、更换零部件等产生的费用，需由客户承担。)

### 代办年检：

代办年检类型	服务内容
6年内车辆年检审车	对购买日之日起6年内的9座及以下非营运车辆，提供咨询和协助办理申领检验合格标志的服务。
6年外车辆年检审车(到站代办)	对购买日之日起6年外的9座及以下非营运车辆，车主自行驾驶车辆到检测站，然后交由检测站工作人员办理检测业务。
6年外车辆年检审车(代驾)	对购买日之日起6年外的9座及以下非营运车辆，将安排司机取车代检，完成检测后送回车辆。

### 服务说明：

- 仅为投保人本人在事故现场的交通事故提供服务，货车及租赁车辆不提供服务；
- 适用车型为客户驾驶的9座及以下私家车；
- 服务范围均不包括高速公路、隧道、大桥、高架道路以及交通部门或其他部门规定限制第三方道路救援活动的路段；
- 如遇极端天气、道路拥堵等特殊情况，救援时效以实际调度情况为准；
- 道路救援服务公司承担相关服务费用，救援过程中如需更换车辆配件等，需客户自行承担费用；
- 代办年检服务公司承担相关代办服务费用，车辆年检费需客户自行承担；
- 代办年检服务限从6年内车辆年检审车、6年外车辆年检审车(到站代办)、6年外车辆年检审车(代驾) 三选一；
- 代办年检、安全检测服务车辆需为投保人本人或其直系亲属名下车辆。

## 机场/高铁贵宾休息室 >>> Airport/High-Speed Rail VIP Lounge

### 服务优势

中意人寿为客户提供机场/高铁休息室服务，致力于为客户提供舒适、便捷的机场/高铁休息室服务。乘坐飞机不限制任何舱位，乘坐高铁不限制任何席位等级，在主要机场/高铁站休息室，享受宁静、舒适、私密的专属休息空间。

### 服务内容：

- **贵宾休息室：**客户在服务商联网的机场高铁贵宾休息室可享受：头等舱休息室、商务舱休息室（或贵宾休息室）、免费冷热饮品小食、电视报纸杂志、无线上网、提醒登机/车、指引登机/车等（具体服务内容以当地机场/高铁贵宾休息室服务标准为准）；
- **“饭票”（代金券）：**凭服务点数可在服务网络内的任一家餐厅进行抵扣消费金额。

### 适用客群：

- 4星级客户投保人，2点/年；
- 5-7星级客户投保人，3点/年。

### 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请。

### 服务说明：

- 使用该服务时，在“掌上中意”APP找到服务凭证（二维码）当即在前台出示即可；
- 可在“掌上中意”APP—“我的服务”—“机场/高铁贵宾休息室”服务中查询服务覆盖网络；
- 机场贵宾休息室每人每次消耗1点，高铁贵宾休息室每人每次消耗0.5点；
- 机场餐食体验厅1点兑换一份餐食套餐，高铁餐食体验厅0.5点兑换一份餐食套餐；
- 每次进入休息室时间为两个小时，服务时间临近结束服务人员会提醒客户是否继续刷点使用；
- 获取休息室服务凭证后有效期至当年度12月31日；
- 使用服务时可携伴不可转赠；
- 超出点数部分需客户自行承担费用；
- 如遇异常天气或高峰时段，贵宾厅满员无法进入则需要排队等待。



# 全球紧急救援 >>>

## Global Emergency Relief

### 服务优势

全球紧急救援服务由中意人寿甄选的超过40年服务经验的SOS救援中心提供。在全球范围内拥有27个援助中心，汇聚4800名医疗专家，为客户提供超过99种语言的7\*24小时全年无休的支援。在您无助的时刻，以专业守护化解旅途突发状况，让您的旅程更加安心。

### 适用客群：

- 4-7星级投保人本人使用。

### 申请途径：

- 国内：固定电话及手机拨打021-61368443进行申请
- 境外：固定电话拨打当地国际长途接入码+86-21-61368443进行申请

### 服务流程：

1.当使用人拨打全球紧急救援服务专线申请服务时，须告知下列事项：

- 使用人中文或英文全名（须与护照相同），证件号码，出生日期；
- 使用人发生救援事故的地点，及可联络到使用人的电话号码；
- 简要描述急难状况及所需之援助。

注：如使用人未告知上述事项，则服务商有权拒绝提供全球紧急救援服务；在提供各项援助服务时，服务人员可视情况所需，可能要求使用人提供护照或身份证以便确认。

2.服务人员基于以上信息对使用人进行身份核实，确认其身份及所享权益。

3.服务人员在线转接援助中心进一步受理使用人的援助需求。

### 服务说明：

· 服务使用人需拥有以下证件或身份之一：

中国国籍。

中华人民共和国工作签证。

中华人民共和国内陆居留证。

中华人民共和国长期居留权。

· 若4-7星级客户同时享有团险指定产品、个险指定产品或部分渠道指定产品匹配的全球紧急救援服务权益，则对于同一个服务计划下，客户只能享有一次全球紧急救援服务权益，以较高服务级别的服务权益套餐为准。

· 本服务适用年龄为法定年龄0周岁至70周岁，以计划生效时的周岁年龄为准。

· 本服务不包含第一现场搜救及脱困服务费用。

# 服务内容

## Service Content

### (一) 国内医疗援助服务:

当使用人在国内, 距离其居住地150公里(含150公里)以外的地方旅行, 且每次行程连续不超过90天(含90天)时, 如遭受意外事故或突发疾病, 可使用如下国内紧急医疗援助服务:

服务项目	释义及费用说明	服务次数/限额
1.电话医疗咨询	当使用人在国内旅行时, 如身体不适或遇到紧急医疗状况, 可拨打中意人寿全球紧急救援服务专线, 得到援助中心医生提供的医疗咨询服务。 <b>*此服务不应被视为电话诊疗、120或911服务。</b>	不限次
2.医疗机构介绍和建议	应使用人要求及病情需要, 援助中心可向使用人提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所(合称“医疗服务提供者”)的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。但不负责为使用人提供任何医疗诊断和治疗服务。(此服务不视为“绿通挂号”服务) <b>本项服务基于协助安排或者转介绍的基础, 所有第三方费用需由使用人承担。</b>	不限次
3.协助、安排就医	根据使用人身体状况、病情等, 可协助使用人在当地尽可能符合治疗要求的、经审查认证或有合作关系的医疗机构(医生、医院、诊所、牙医等)就医。(此服务不视为“绿通挂号”服务) <b>本项服务基于协助安排或者转介绍的基础, 所有第三方费用需由使用人承担。</b>	不限次

服务项目	释义及费用说明	服务次数/限额
4.安排并支付紧急医疗转送	当使用人在国内旅行时, 一旦处于严重病情并经援助中心医生判断使用人所在医院无法提供适当处理时, 将安排适当的通讯、交通工具及医护小组将使用人转移至可提供更为适当的医疗保健服务的最近医院。(无法指定医疗机构)	最高上限为人民币6,500,000元
5.安排并支付医疗转运回国内居住地	在使用人紧急医疗转送并住院和初步治疗后, 经援助中心医生从医疗角度判断需转运回居住地时, 将安排正常航班或适当的交通工具(视病情可提供必要的移动医疗器材、轮椅、担架及其他辅助设备), 转移该使用人返回国内居住地。	
6.安排并支付遗体/骨灰运送回国内居住地	若使用人在国内旅行时因意外事故或突发疾病不幸身故, 将根据使用人的遗愿或其直系亲属的愿望, 安排并支付运送其遗体或骨灰返回居住地; 或情况允许并合法, 可安排在当地安葬。 <b>遗体运送或安葬费用不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用。</b>	
7.安排并支付直系亲属探病及住宿	若使用人在国内单独旅行, 因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时, 可代为安排并支付该一位直系亲属一张往返经济舱机票从居住地到使用人入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。 每次事件住宿费最高支付金额不超过人民币3,000元, 且不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。	1张经济舱往返机票; 每次事件住宿费最高上限为人民币3,000元
8.安排并支付未成年同行子女返回国内居住地	若使用人在国内旅行中, 因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁(含)之未成年子女无人照料, 将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回居住地。	1张经济舱单程机票

#### \*备注

- 第2项与第3项服务基于协助安排或者转介绍的基础, 救援团队不支付任何第三方费用, 所有第三方费用需由使用人承担。
- 第4-6项服务, 承担三项费用总计最高限额为人民币6,500,000元。在医院、诊所等发生的医疗费用由使用人自行承担。

## (二) 国际医疗援助服务

当使用人在境外旅行且每次行程连续不超过90天(含90天)时,如遭受意外事故或突发疾病时,可使用如下国际紧急医疗援助服务:

服务项目	释义及费用说明	服务次数/限额
1.电话医疗咨询	当使用人在中国境外旅行或出差时,如身体不适或遇到紧急医疗状况,可拨打中意人寿全球紧急救援服务专线,得到援助中心医生提供的医疗咨询服务。 <b>*此服务不应被视为电话诊疗、120或911服务。</b>	不限次
2.医疗机构介绍和建议	应使用人要求及病情需要,援助中心可向使用人提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所(合称“医疗服务提供者”)的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。但不负责为使用人提供任何医疗诊断和治疗服务。 <b>本项服务基于协助安排或者转介绍的基础,所有第三方费用需由使用人承担。</b>	不限次
3.协助、安排就医	根据使用人身体状况、病情等,可协助使用人在当地尽可能符合治疗要求的、经审查认证或有合作关系的医疗机构(医生、医院、诊所、牙医等)就医。(此服务不视为“绿通挂号”服务) <b>本项服务基于协助安排或者转介绍的基础,所有第三方费用需由使用人承担。</b>	不限次
4.递送必需药物和医疗用品	在有医疗必要且可能的情况下,可安排为使用人递送该使用人护理、治疗所必需的而在该使用人所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定,并且该类物品及其递送的费用需由使用人承担。	不限次
5.紧急医疗翻译服务	可为使用人提供通过电话方式的紧急医疗翻译服务。	不限次

服务项目	释义及费用说明	服务次数/限额
6.安排并支付紧急医疗转送	当使用人在境外旅行时,一旦处于严重病情并经援助中心医生判断使用人所在医院无法提供适当处理时,将安排适当的通讯、交通工具及医护小组将使用人转移至可提供更为适当的医疗保健服务的最近医院。(无法指定医疗机构)	最高上限为美金1,000,000元
7.安排并支付医疗转运回国	在使用人紧急医疗转送并住院和初步治疗后,经援助中心医生从医疗角度判断需转运回居住地时,将安排正常航班或适当的交通工具(视病情可提供必要的移动医疗器材、轮椅、担架及其他辅助设备),转移该使用人返回国内居住地。	
8.安排并支付遗体或骨灰运送回国	若使用人在境外旅行时因意外事故或突发疾病不幸身故,将根据使用人的遗愿或其直系亲属的愿望,安排并支付运送其遗体或骨灰返回国内的费用,或情况允许并合法,可安排在当地安葬的费用。棺木/骨灰罐规格必须符合国际航空运输标准者为限。 <b>上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用。</b>	1张经济舱往返机票; 每日住宿费不超过美金250元且每次事件该项目最高上限为美金1,000元
9.安排并支付直系亲属探病及住宿	若使用人在境外单独旅行,因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时,可代为安排并支付一位直系亲属一张往返经济舱机票从国内到使用人入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。每日住宿费不超过美金250元,且每次事件最高支付金额不超过美金1000元。 <b>此项费用且不包括食物、饮料、通讯及其他如签证办理等服务费用,也无法承诺该亲属可获得该国的签证。</b>	
10.安排并支付未成年子女回国	若使用人在境外旅行中,因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁(含)之未成年子女无人照料,将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回国内。	1张经济舱单程机票

### \*备注

- 第2项与第3项服务基于协助安排或者转介绍的基础,救援团队不支付任何第三方费用,所有第三方费用需由使用人承担。
- 在提供第4项服务时,将按照个案收取服务费用。救援团队不支付任何第三方费用,所有第三方费用需由使用人承担。
- 第6-8项服务中在医院、诊所等发生的医疗费用由使用人承担。

## （三）国际旅行援助服务

当使用人在境外旅行且每次行程连续不超过90天（含90天）时，可使用如下国际旅行援助服务：

服务项目	释义及费用说明	服务次数
1.旅行信息咨询	使用人可在旅行前和旅行中致电中意人寿全球紧急救援服务专线，获得如下信息： ·护照和签证要求 ·当地疫苗接种的要求和需要 ·天气 ·当地语言 ·汇率	不限次
2.大使馆、领事馆信息	可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。	
3.行李延误、遗失援助	当使用人搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，可介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助使用人找回行李。	
4.护照遗失援助	如使用人在境外旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，可向使用人提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件。补发费用需由使用人承担。	
5.重新安排旅行计划	如使用人因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，可协助使用人重新安排航班、酒店及旅行计划。	
6.紧急电话翻译服务/ 介绍当地翻译服务	使用人在境外旅行途中遇紧急情况时，可提供免费紧急的电话翻译服务。若使用人需要，也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息。仅向使用人做推荐服务，对翻译人员的素质不予保证，最终选择由使用人做出，且雇佣费用由使用人承担。	
7.紧急法律援助	在使用人有要求时，可协助介绍当地的律师事务所，甚至协助安排保释等，所有第三方费用需由使用人承担。	

\*备注：以上各项服务仅限于介绍信息及协助安排，发生的所有第三方费用须由使用人承担。

## 名词定义

### 国内：

- 指中华人民共和国境内（不包括中国香港、中国澳门、中国台湾）。

### 境外：

- 指中华人民共和国边境以外的国家和地区。前往台湾地区、香港特别行政区和澳门特别行政区，也按“中国境外”处理。

### 居住地：

- 是指使用人最后确定并经中意人寿确认的位于中华人民共和国境内（不包括台湾地区、香港特别行政区和澳门特别行政区）的居住城市，如未指定则默认为使用人持有的中意人寿最新一份一年期以上的有效个人保单（不含团体保单、一年期以下保单）的签发城市。

### 严重医疗状况：

- 是指依照援助中心医生的意见，为了避免使用人死亡或者对使用人的健康造成直接或长期严重的损害而必须采取紧急治疗措施的一种病情。在判断是否存在严重医疗状况的时候，援助中心医生将考虑使用人所在的地理位置、医疗急诊的性质和事发地提供适当的医疗服务或医疗设施的可能性。

### 既往病症：

- 是指在服务开始前的十二个月内使用人曾经接受住院治疗的任何医疗状况，或者在服务开始前的六个月内使用人在正规的医疗机构被诊断或治疗包括处方药的任何医疗状况。

### 意外伤害：

- 是指使用人因非本意，非疾病之客观事故引起的外来突发之伤害。

### 突发疾病：

- 是指使用人发生不可预期之病症。

### 不可抗力：

- 对于自然灾害、罢工或其他不能控制的情形造成服务无法提供或服务延误，包括但不限于当地法律、监管者或监管机构禁止提供或要求延期提供服务的情形，中意人寿及服务商不承担责任，并保留不向使用人提供任何服务的权利。

## 除外事项》》》 Exclusions

除非已经事先书面批准并且使用人已经支付了相关费用, 否则下列治疗、项目、病情、活动和与之有关的或间接的费用属于除外责任:

- 由于使用人的既往病症而由此发生的救援费用。
- 在最长不超过一年的保险期间内, 针对使用人的某一项相同的意外事故或病症等, 发生了多于一次的医疗转送和/或送返。
- 服务计划中没有包含的救援费用以及未经事先书面认可的和/或未经安排的紧急医疗救援而产生的费用。但当从偏远落后地区进行紧急医疗转送时, 使用人不能够事先通知/有效联络而造成的耽搁有可能会危及客户的生命危险或对其造成伤害时, 本除外条款不适用。
- 当使用人在居住地时, 发生的救援事件。即当用户在中国境内且距离其居住地150公里以内的地方发生的救援。
- 不顾医生劝告赴中国境外旅行或离开国内居住地旅行并由此发生的救援费用; 以获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已发生的意外伤害、疾病或既往病症, 需要进一步修养或康复而外出旅行并由此发生的救援费用。
- 如果使用人并未出现严重医疗状况, 和/或根据指定医生的意见, 使用人完全可以在本地获得充分的治疗, 或者该治疗可以被合理地延期至使用人返回中国境内或国内居住地之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。
- 根据指定医生的意见, 使用人其实可以作为一个不需要医疗护送的正常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。
- 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但这些不适用于在怀孕的前24周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症。

- 如果使用人从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发起人组织的各种竞技运动的, 由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。
- 因情绪的、智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。
- 因使用人自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。
- 因使用人罹患获得性免疫缺失综合症(“艾滋病”)或与艾滋病有关的疾病而由此发生的任何救援费用。
- 使用人不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。
- 使用人从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。
- 因为使用人接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。
- 因为使用人加入了任何国家的现役军队或警察部队而由此发生的任何救援费用; 因为使用人主动参与战争(无论是否对外宣布)、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。
- 无论何种直接原因, 包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器, 包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。
- 因为使用人在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。
- 要求救援服务时, 使用人法定年龄已超过70周岁。
- 由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。



## EXCLUSIVE COURTESY 专属礼遇篇 >>>

亲爱的星级客户, 在这个美丽的世界里, 我们有幸和您相遇, 感恩与您相识、感谢与您相伴。

您人生中的每一个重要时刻我们都会记得, 您每年生日之际, 为您送上中意人寿最真挚的祝福; 我们会根据您的喜好, 为您提供暖心定制的礼遇的服务。

## 生日积分 >>> Birthday Points

### 服务优势

通过积分形式将生日祝福送给客户，积分可应用于“掌上中意APP”积分商城中兑换相应分值物品。

#### 📅 各星级客户生日积分领取值：

星级	积分
1星	100积分
2星	300积分
3星	500积分
4星	800积分
5星	1000积分
6星	2000积分
7星	2000积分

#### 📅 积分使用说明：

- 投保人领取积分后，进入“掌上中意”APP→积分服务→积分商城页面后，可根据累计分值兑换喜欢的物品。

#### 📖 积分领取说明：

- 投保人在生日当日前30天至后30天范围内，登陆“掌上中意”APP时，点击生日弹窗提醒，即可获取生日专属福利；
- 投保人超过领取时间（生日当日前30天至后30天）不可申请补领生日积分；若投保人生日在12月，生日积分领取时间不晚于次年30日内。

#### 👤 适用客群：

- 1-7星级客户投保人本人均可领取对应等级的积分值。

#### ✅ 积分有效期：

- 自领取之日起，按领取日周年进行计算，2年内有效。

#### 📍 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务”菜单 > 选择对应服务项目进行申请。

## 生日礼遇 >>> Birthday Treat

### 服务内容

在客户生日来临之际，精选Generali集团旗下忠利农业集团的红酒，为客户送上真挚的祝福。

#### 👤 适用客群：

- 5-7星级客户投保人本人，1瓶/人/年。

#### 📖 领取说明：

- 投保人在生日当日前30天至后30天范围内，登陆“掌上中意”APP时，客户点击生日弹窗提醒、或我的服务中的“生日礼遇”项，即可获得生日专属福利；
- 投保人超过领取时间（生日当日前30天至后30天）不得补领生日礼遇服务；若投保人生日在12月，生日礼遇领取时间不晚于次年30日内；
- 提供的红酒品牌及规格，以实际收货为准。

#### 📍 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务”菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请

## 法律咨询 >>> Legal Advice

### 服务优势

律师团队是优选出的婚姻、继承、房产、证券、移民、外汇、财税、公司、刑事等领域的律师组成，具有丰富的实践经验，提供业务范围内的财富规划、海外投资、财产风控等方面的专业法律服务。

#### 📅 使用说明:

- 电话咨询: 30分钟免费咨询, 不限次/年;
- 文书审查 (客户自付费): 向在线律师提交文书, 由律师审查、修改, 并给出法律意见和建议;
- 律师见面 (客户自付费): 律师根据客户要求与客户见面提供法律顾问、咨询服务;
- 不可指定律师。

#### 👤 适用客群:

- 4-7星级客户投保人本人。

#### 📋 服务内容:

- 以专业的服务团队, 丰富的法律执业经验, 提供高水准、专业化的法律咨询、服务。

#### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线: 956156申请

## 留学咨询 >>> Study Abroad Consultation

### 服务优势

为学生提供海外名校升学咨询, 国际教育规划, 精准申请, 助力学生考入世界一流名校, 并提供海外后续服务。由国内外教授、行业名家提供选校、专业选择、职业规划的第三方专业建议。

#### 📋 服务内容:

- 电话咨询: 享专业留学机构免费线上咨询服务, 不限次/年
- 名校直通车(客户自付费)
- 留学行程协助(客户自付费)

#### 👤 适用客群:

- 5-7星级客户投保人本人, 不限次/年。

#### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线: 956156申请



## 米其林餐厅预订 >>> Michelin Restaurant Reservations

### 服务优势

提供全球合作范围内米其林、黑珍珠餐厅优先预订、及尊享用餐权益。

#### 服务内容:

- 可以获得尊享礼遇如: 餐位优先预订、主厨或经理问候、餐前酒或餐后甜点等。(具体服务内容以餐厅公示为准)。

#### 使用客群:

- 6-7星级客户投保人本人, 全年不限次。

#### 服务说明:

- 本服务提供餐厅预订服务, 中意人寿承担相关服务费用, 用餐费用需客户自行承担;
- 如遇重要节假日、预约高峰期等特殊情况, 有可能影响预约时效, 具体预约情况以服务商提供结果为准。

#### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线: 956156申请
- 拨打服务商热线: 021-61368443申请

## 高端酒店预订 >>> High-End Hotel Reservation

### 服务优势

提供全球合作范围内高端酒店优先预订等权益, 为高净值客户打造旅途中的专属住宿礼遇。

#### 服务内容:

- 客户可获得免费双早、提前入住、延迟退房(根据房况)等, 高端酒店不定期推出住3付2、住4付3等权益, 可与其他酒店预定权益同时享受。(具体服务内容以酒店公示为准)。

#### 服务说明:

- 本服务提供酒店预订服务, 中意人寿承担相关服务费用, 住宿费用需客户自行承担;
- 如遇重要节假日、预约高峰期等特殊情况, 有可能影响预约时效, 具体预约情况以服务商提供结果为准。

#### 使用客群:

- 6-7星级客户投保人本人, 全年不限次。

#### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线: 956156申请
- 拨打服务商热线: 021-61368443申请



## LIFE FOR THE AGED 养老生活篇 >>>

亲爱的星级客户, 人生暮年, 幸福无疑是家人的陪伴与身体的健康。

中意人寿在国家“9073”养老格局下, 充分践行“成为客户终身伙伴”的经营理念, 履行企业责任, 依托专业优势打造养老服务闭环, 整合优质医疗及养老服务资源, 针对客户在“生理健康”、“心理健康”、“环境适老”三大方面的养老服务需求及五大痛点, 为客户提供覆盖“活力-半活力-失能”全龄阶段养老服务。让养老生活更轻松自在, 在家颐养天年。



## 远程医疗 >>> Telemedicine Specialist

### 服务内容

日常健康问题咨询、用药指导、健康改善方案、体检报告解读、慢病管理等非紧急情况下的日常疾病或健康问题咨询。

### 服务对象:

- 7星级客户投保人本人, 6次/年, 其中电话医生、视频医生可各申请3次。

### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请



## 康养评估 >>> Elderly Care Assessment Specialist

### 服务内容

- **养老规划:** 根据申请人的需求、家庭情况及生理维度、心理维度等进行多维综合评估, 以评估结果作为依据, 为申请人提出养老服务选择建议, 并为其出具个性化养老服务解决方案。
- **养老咨询:** 为申请人提供养老顾问咨询服务, 养老顾问根据申请人的需求提供居家/机构养老服务的预约服务。

### 服务对象:

- 7星级客户投保人或其直系亲属(父母、配偶、子女, 不包含配偶的父母);
- 养老咨询不限制使用次数, 养老规划服务限1次。

### 服务说明:

- 申请使用本服务时, 使用人需年满50周岁。

### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请

## 照护援助»» Nursing Specialist

### 服务内容

#### · 喘息服务:

按需协助安排专业护理员提供上门替代照护服务, 给客户的照护者得以“喘息”的机会;

若客户的免费权益使用后, 仍有该服务需求, 可协助客户安排预约, 客户需按超出免费权益的实际使用情况自行付费;

#### · 助浴服务:

提供上门洗浴服务, 保持身体清洁, 促进血液循环, 提高生活质量, 维护客户尊严。

#### 👤 服务对象:

- 7星级客户投保人或其直系亲属(父母、配偶、子女, 不包含配偶的父母);
- 投保人本人或其直系亲属, 累计使用共3次 (1天/次)。

#### 📅 服务说明:

- 申请服务时, 使用人需进行评估, 符合轻度失能及以上条件即可申请;
- 助浴服务仅限北京、苏州、上海、宁波、泉州、青岛、成都、广州地区使用, 若后续扩充服务覆盖范围城市, 以公司通知为准。

#### 申请途径:

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线: 956156申请



# 居家改造 >>> Home Remodeling Specialist

## 服务内容

为申请人提供日常生活能力评估、早期认知症筛查、居家环境安全评估（主要针对客户家庭起居室、厨房、卫生间功能区）。依据评估结果出具居家生活风险预防解决方案。并根据实际需求，从三套适老化设备中自选一套，提供配送与安装服务。

### 服务说明：

- 申请使用本服务时，使用人需年满60周岁或者评估符合轻度失能及以上条件即可申请。
- 服务包括适老化改造方案和标准配套部品。如需个性化的定制方案，可与供应商沟通并自付费采购。

### 服务对象：

- 7星级客户投保人或其直系亲属(父母、配偶、子女，不包含配偶的父母)，限1次。



## 适老化设备方案：

<p>方案一</p> <p>共 11 件 适老化改造设备， 推荐 生活能自理老人</p>	<p>评估+卫浴安心包+智慧养老套餐+毫米波睡眠监测仪</p> <p>SOS按钮+烟雾报警器+燃气报警器+红外传感器+门磁感应器</p> <p>SOS按钮 烟雾报警器 燃气报警器 红外传感器 门磁感应器</p>
<p>方案二</p> <p>共 7 件 适老化改造设备， 推荐 生活部分自理老人</p>	<p>评估+卫浴安心包+SOS按钮+马桶扶起助手</p> <p>SOS按钮</p>
<p>方案三</p> <p>共 3 件 适老化改造设备， 推荐 完全卧床、失能老人</p>	<p>评估+SOS按钮+褥疮垫+毫米波睡眠监测仪</p> <p>SOS按钮</p>

\*图片为示意图，具体部件样式可能根据厂家生产情况升级调整，以实际收到为准

### 申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的服务” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请

# LIST OF ADDRESS INFORMATION OF GCL BRANCHES

## 中意人寿 分公司地址信息 >>>

### 北京分公司

- 联系地址：北京市朝阳区光华路5号院1号楼16层。
- 电话：010-59303388

### 深圳分公司

- 联系地址：深圳市福田区华强北街道华航社区华富路1018号中航中心西座3201之01-06A、08单元
- 电话：0755-66862888

### 上海分公司

- 联系地址：上海市虹口区吴淞路218号宝矿国际大厦20层
- 电话：021-61055588

### 辽宁省分公司

- 联系地址：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
- 电话：024-31289648

### 广东省分公司

- 联系地址：广东省广州市天河区珠江东路6号广州周大福金融中心18层
- 电话：020-83278888

### 江苏省分公司

- 联系地址：江苏省南京市鼓楼区集庆门大街272号2幢32层
- 电话：025-86903888

### 四川省分公司

- 联系地址：成都市锦江区红星路三段1号IFS国际金融中心二号办公楼23层
- 电话：028-86890888

### 陕西省分公司

- 联系地址：西安市雁塔区高新二路1号招商银行大厦9层
- 电话：029-68669188

### 湖北省分公司

- 联系地址：湖北省武汉市江汉区建设大道737号广发银行大厦31层
- 电话：027-59258888

### 福建省分公司

- 联系地址：福建省福州市鼓楼区古田路60号福晟财富中心8层
- 电话：0591-38379888

### 山东省分公司

- 联系地址：济南市市中区经七路156号国际财富中心10层
- 电话：0531-66688688

### 河南分公司

- 联系地址：河南省郑州市河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路51号楷林商务中心7座9层
- 电话：0371-53606888

### 重庆分公司

- 联系地址：重庆市江北区江北嘴聚贤岩广场9号国华金融中心A塔26层
- 电话：023-89197888

### 黑龙江省分公司

- 联系地址：黑龙江省哈尔滨市道里区丽江路2586号AB栋A区单元25层1-7号
- 电话：0451-51537111

### 浙江省分公司

- 联系地址：浙江省杭州市拱墅区上塘路15号武林时代商务中心7层
- 电话：0571-26201888

### 河北省分公司

- 联系地址：河北省石家庄市桥西区自强路118号中交财富中心T1、T2商务办公楼1单元8层801、802、803
- 电话：0311-89866000