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：北京市朝阳区光华路五号院世纪财富中心1号楼15、16层
客服热线:956156
官网：http://www.generalichina.com
2024年修订

中意人寿
GENERALI CHINA

SERVICE MANUAL

Star Customer
Service Manual >>>

星级客户服务手册

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 >>> 43-54

part.7
专属礼遇篇 >>> 55-62

part.8
养老生活篇 >>> 63-70

part.9
中意人寿分公司地址信息 >>> 71-72

中意人寿星级客户服务手册

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1000亿元。

2002 年
公司成立

中意人寿总部位于北京，目前已开设北京、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、重庆等15家分公司，控股一家资产管理公司。

15 家
分公司



INTRODUCTION TO SHAREHOLDERS

股东介绍 >>>

中油资本 >>>

中国石油集团资本有限责任公司于2017年2月10日在深圳证券交易所主板上市。中油资本系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

中意人寿星级客户服务手册

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，2023年，忠利集团保费规模825亿欧元，总资产6558亿欧元，在全球拥有8.2万名员工，服务客户达7000万人。公司连续29年荣登《财富》世界500强，并保持160年分红不间断的出色成绩。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。同时，建立更公平、更有弹性的社会。

战略核心 >>>



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x5%

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.系统将在保单失效后第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有服务次数。

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							
		1星	2星	3星	4星	5星	6星	7星	服务对象/频次
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
	院后照护	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	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 3-7星投保人本人或其直系亲属，5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							
		1星	2星	3星	4星	5星	6星	7星	服务对象/频次
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
	专案管理						✓	✓	投保人,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							
		1星	2星	3星	4星	5星	6星	7星	服务对象/频次
出行保障	道路救援		✓	✓	✓	✓	✓	✓	投保人,不限次/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							
		1星	2星	3星	4星	5星	6星	7星	服务对象/频次
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	19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。



中意人寿星级客户服务手册

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：

- 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 > “我的权益” 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： 客户自助完成预约，但资源有限；

门诊预约： 自主选择千余家医院及科室，客户自助完成预约，但不可指定专家。

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：

- 挂号费用需客户自行承担；
- 产科、口腔美容、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 > “我的权益” 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 > “我的权益” 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

院后照护 »
Post-Hospital Care

服务优势

提供近千名评估师团队、2000人的护理团队；由专业人员评估，进行重疾术后康复管理，术后护理、心理疏导、指导用药、生活指导、陪护人宣教等服务；使客户从社会、营养、心理、环境、运动等多个角度得到全面的健康维护和保障服务。

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	基础护理	中级护理	全服务	全服务	全服务	全服务	全服务
天数	1天	3天	5天	5天	5天	5天	5天

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。



中意人寿星级客户服务手册

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：

- 18周岁以下儿童不适用此服务；
- 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；
- 医疗范畴服务不提供，服务过程中产生的耗材为客户自费；
- 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；
- 为保证服务质量，需至少提前2天提出服务申请，以便选择合适的护理人员。
- 投保人申请服务后，服务天数不可拆分使用，护工和护士服务仅限二选一。

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	康复护理	派遣持证的护理人员上门提供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。
			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。



申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的权益”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，通过线上的形式邀请国内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：

- 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，但不可指定医生；
- 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，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 > “我的权益”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

质子重离子预约治疗 »»
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 > “我的权益”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

中意人寿星级客户服务手册

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 > “我的权益”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，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赔付责任约定；
- 医疗机构符合条款约定且符合垫付服务网络；
- 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 > “我的权益”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

中意人寿星级客户服务手册

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、日本等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。

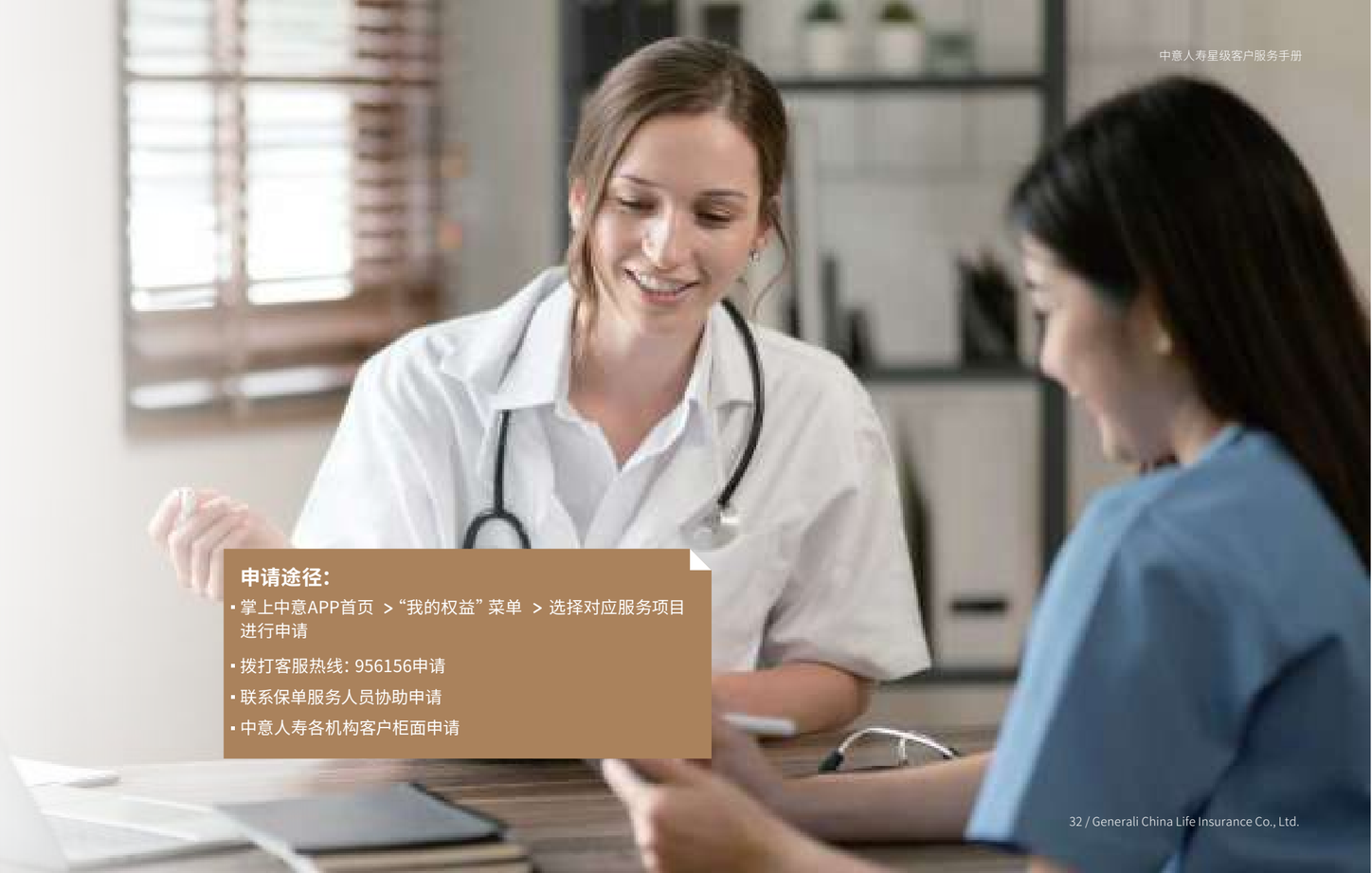
适用客群：

- 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。

中意人寿星级客户服务手册



申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的权益” 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	▪ 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； ▪ 接送机的次数按照接机、送机各为一次分别计算； ▪ 限定机场到住宿地20公里内。超出部分费用由客户承担。	限2次
境外就医翻译服务	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。 ▪ 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； ▪ 仅工作日8：00-18：00提供服务，需提前24小时预约。	海外就医期间6次
境外生活翻译服务	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。 ▪ 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； ▪ 仅工作日8：00-18：00提供服务，需提前24小时预约。	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、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。

费用提示：

- 服务包含一名权威医院或专家进行问诊，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；
- 由权威医院权威医生进行诊疗，但不可指定医生；
- 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 > “我的权益”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 > “我的权益” 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，实时了解自己的健康状况。

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 > “我的权益” 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

专案管理 »
Project management

服务亮点
服务由资深全科医生为客户进行病案梳理，必要时帮助启动全球专家书面医疗意见服务，并结合后续就诊情况进行随访及问题解答。

服务内容：
- **专业团队病案评估：**由医生医疗主任及护士组成的专业团队全面评估病情；
- **临床医生电话沟通：**专属临床医生按需开展电话沟通,了解病情及讲解诊疗方案；
- **定制化诊疗方案：**国际权威专家团队根据具体病情定制诊疗方案；
- **全程跟踪与随访：**护士及医生团队根据患者实际情况随访，持续解答后续疑问。

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：
- 不适用急症、事故、生命体征不稳定及日常健康咨询。医学意见不可视为诊断和治疗依据，需和主治医生共同决定最终诊疗方案。

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：
- 6-7星级客户投保人本人，1次/年。

申请途径：
- 掌上中意APP首页 > “我的权益” 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时后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 >“我的权益”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，全面的高端体检项目。

服务说明：

- 公司仅承担体检套餐费用，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 >“我的权益”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



中意人寿星级客户服务手册

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/高铁贵宾厅等服务，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，出门在外您有需求，我们随时待命。

适用客群：

- 2-7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 > “我的权益” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请

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，且车辆所有人是投保人本人或其直系亲属名下车辆；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；
- 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。

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。



中意人寿星级客户服务手册

机场/高铁贵宾厅 »
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：

- **贵宾厅：**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 > “我的权益”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—“我的权益”—“机场/高铁贵宾厅”服务中查询服务覆盖网络；
- 机场贵宾厅每人每次消耗1点，高铁贵宾厅每人每次消耗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

全球紧急救援服务是为客户打造的高端救援服务计划，全球范围内拥有41个救援中心，750,000家认证服务合作商，确保客户在旅行或需要帮助时得到医疗及救援方面的综合服务。

服务内容：

- 持有中华人民共和国工作签证或拥有中华人民共和国内陆居留证或长期居留权（含中国国籍）的客户，当离开中国以外的地区旅行，或在原居住国（原居住国含原籍国）及地区以外的地方旅行，即享受该项服务权益保障。

适用客群：

- 4-7星级投保人本人使用，1次/年。

申请途径：

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

服务说明：

- 当客户在离开常驻地市级行政区范围或除原居住国及地区旅行期间遭受意外伤害或突发急性病，或需要医疗、法律、方面的紧急援助时，可使用此服务；
- 如4-7星级客户同时有团险高端或个险高端，或部分渠道指定产品的服务，则对于同一个服务计划下客户只能享有一次服务权益，以较高服务级别套餐为准；
- 本服务仅适用于法定年龄0周岁至70周岁的客户，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；
- 遗体骨灰运返服务其中丧葬费限额为20,000元人民币；
- 优普服务商24小时咨询热线：021-61297958；
- 所有服务子项目根据客户实际情况都可以申请使用，每个子项目在每次申请时仅可用一次；
- 单次行程自出发之日起不超过90天。

境内救援：

项目名称	服务内容	服务限额
旅行信息咨询服务	在客户旅行前，提供有关目的地的实用信息。包括旅行准备，健康，防疫，当地文化风俗和活动，以及天气状况是否利于出行等方面的信息。	不限次
紧急口讯	若发生紧急情况，在客户要求下向其家属、朋友、业务伙伴进行紧急讯息的传递。	不限次
医疗机构建议	需要就医时，向客户提供所在地的医院、医生建议，客户自主选择医疗机构就医。	不限次
紧急医疗转运及转送回居住地	优普授权医生认为客户病情需要，且当地医院的医疗条件不能保证客户得到及时充分的医疗救助时，以在事发当地能够提供的最合适的方式为限,安排医疗设备、运输工具集随行医护人员，将客户转运到最近最适当的医院。	无限额
遗体/骨灰送回	根据实际情况、客户家属意愿、以及当地风俗，运送遗体或者骨灰，包含遗体及骨灰转运手续。采用空运或陆运方式。	无限额

境内救援：

项目名称	服务内容	服务限额
直系亲属探病及住宿（当客户连续住院超过7天）	如客户出行期间因意外伤害或急性病住院超过7天，可安排一名成年亲属前往客户所在地并安排酒店住宿。需提供直系亲属证明。	一张经济舱往返机票；住宿费用最高3000元人民币，每晚最高1000元人民币
未成年人送返（12岁以下）	如客户因遭受意外伤害事故、突发急性病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满12周岁（含）子女无人照料，将安排该未成年子女返回，并安排陪同人员。	一张经济舱单程机票，或火车票
紧急回居住地	为使用服务客户提供回居住地服务。	一张经济舱单程机票
亲属处理后事	与遗体/骨灰送回服务相关联，或有实际需要时提供一名成年亲属往返到事发地。	一张经济舱往返机票
必要时安排紧急情况下同行人员	上述服务中如有需要可安排同行人员陪同。	使用原始回程票，若无原始回程机票或原始回程机票无法使用，则公司承担经济交通费用，以不超过人民币10000元为限

境外救援：

项目名称	服务内容	服务限额
旅行信息咨询服务	在客户旅行前，提供有关目的地的实用信息。包括旅行准备，健康，防疫，签证，机场税，汇率，使领馆信息，当地文化风俗和活动，以及天气状况是否利于出行等方面的信息。	不限次
紧急口讯	若发生紧急情况，在客户要求下向其家属、朋友、业务伙伴进行紧急讯息的传递。	不限次
医疗机构建议	需要就医时，向客户提供所在地的医院、医生建议，客户自主选择医疗机构就医。	不限次
行李遗失、护照遗失、推荐当地翻译、法律援助、酒店安排、递送必需药品	如有上述需求，可协助处理，若有实际第三方费用，由客户自行承担。小语种需提前一天预约。	不限次
紧急医疗转运及转送回国	优普授权医生认为客户病情需要，且当地医院的医疗条件不能保证客户得到及时充分的医疗救助时，以在事发当地能够提供的最合适的方式为限，安排医疗设备、运输工具集随行医护人员，将客户转运到最近最适当的医院。	无限额

境外救援：

项目名称	服务内容	服务限额
遗体/骨灰送回	根据实际情况、客户家属意愿、以及当地风俗，运送遗体或者骨灰，包含遗体及骨灰转运手续。采用空运或陆运方式。	无限额
直系亲属探病及住宿（连续住院超过7天）	如客户出行期间因意外伤害或急性病住院超过7天，可安排一名成年亲属前往客户所在地并安排酒店住宿。需提供直系亲属证明。	一张经济舱往返机票；住宿费用最高1000美元，每晚最高1000元人民币
未成年人送返（12岁以下）（回中国）	如客户因遭受意外伤害事故、突发急性病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满12周岁（含）子女无人照料，将安排该未成年子女返回，并安排陪同人员。	一张经济舱单程机票
休养期饭店住宿	如客户出院后因医疗上的需要应在事故地休养，将协助安排客户在出院后立即入住当地一间普通酒店以便其休养。	最高1000美元
紧急回国（中国）	为使用服务客户提供回中国服务。	一张经济舱单程机票
亲属处理后事	与遗体/骨灰送回服务相关联，或有实际需要时提供一名成年亲属往返到事发地。	一张经济舱往返机票



中意人寿星级客户服务手册

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。

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。

申请途径：
- 掌上中意APP首页 > “我的权益”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、或我的权益中的“生日礼遇”项，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。



申请途径：
- 掌上中意APP首页 > “我的权益”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。

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 > “我的权益” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
- 拨打客服热线：956156申请

中意人寿星级客户服务手册

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 > “我的权益” 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 > “我的权益” 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，高端酒店不间断推出住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：
Application channel
- 掌上中意APP首页 > “我的权益” 菜单 > 选择对应服务项目进行申请
  Home page of【iGCL】—【GCL Health Service】—【 Select 】the corresponding service
- 拨打客服热线：956156申请
  Call the customer service hotline: 956156 for application
- 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”三大方面的居家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”全龄阶段居家养老服务。让居家养老更轻松自在，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 > “我的权益”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 > “我的权益”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 > “我的权益”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

居家适老化改造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），根据评估结果出具居家生活风险预防解决方案，并提供养老部品（防滑扶手、助浴椅、防滑垫、智能感应灯、SOS求助按钮、烟雾报警器、跌倒监测仪等）适配和安装等。

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。

养老部品：

养老部品	数量	类别	配套服务	备注
可折叠助浴椅	1	卫浴防摔适老化套装	▪ 3个工作日内免费发货 ▪ 免费指导安装/上门安装（收货7个工作日内安装师傅联系上门时间）	/
防滑防转动扶手	1			
智能感应灯	1			
浴室防滑拖鞋	1			
浴室防滑按摩垫	1			
SOS求助按钮	1	居家安全基础套装WiFi网关版	▪ 免费发货 ▪ 免费指导安装 ▪ 家属监测小程序	100元（免首年服务费，次年续费60元）
烟雾报警器	1			
天然气报警器	1			
人体红外传感器	1			
门窗门磁感应器	1			
跌倒监测仪	1			

申请途径：

- 掌上中意APP首页 > “我的权益” 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：北京市朝阳区建国门外大街甲6号WWT大厦6层
- 电 话：010-59303388

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

深圳分公司

- 联系地址：广东省深圳市南山区粤海街道深大社区深南大道9819号深铁金融科技大厦20层
- 电 话：0755-66862888

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

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

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

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：黑龙江省哈尔滨市香坊区中山路87号国贸大厦1层、22-23层
- 电 话：0451-51537111

浙江省分公司

- 联系地址：浙江省杭州市下城区上塘路15号武林时代商务中心7层
- 电 话：0571-26201888

石家庄中心支公司

- 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
- 电 话：0311-89866000