

中宏保险健康管理服务手册

中宏稳赢世家2020年金保险（AHN）

本服务手册旨在协助您（投保人）详细全面了解中宏保险（下称“本公司”）为被服务人提供的健康管理服务内容。

若您投保了中宏稳赢世家 2020 年金保险（AHN），保单符合以下要求，则可享受如下健康管理服务。

- 1、通过中宏保险营销员投保，并于2020年11月11日至2020年12月31日递交之保单，2021年1月31日前签发并于2021年2月28日前过犹豫期；或通过星展银行投保，并于2021年1月1日至2021年3月31日递交之保单，2021年4月15日前签发并于2021年4月30日前过犹豫期。
- 2、单张保单APE大于等于10万。
- 3、保单为有效状态。

注：保单递交时间指您的投保申请文件正式提交到我司的日期。

服务名称	服务提供方	内容简介	备注
居家养老服务	上海天与智慧养老服务有限公司（以下简称“天与”）	符合条件保单的被保险人，被保险人本人及其四位家人可共享一份“居家养老服务”内全部权益次数（注：活动期间内，若同一被保险人拥有多张符合条件保单，仅承保时间最早的保单可领取一份“居家养老服务”）。	符合条件的保单被保险人，可获得一年期“居家养老服务”，服务到期后将自动延续一年，直至保险有效期满。

以上服务将在对应服务网络内展开，详细服务内容请参考以下细则。

一、生活管家（无限次/年）

(一) 服务内容：

当客户及其家人有生活信息咨询时，可致电天与服务热线，天与将提供生活信息咨询、家庭维修代叫、代叫120等助老服务。

(二) 服务流程

- 1、客户拨打服务热线 400-110-0909；
- 2、医生助理审核确认客户身份；
- 3、医生助理了解客户的基本问题；
- 4、医生助理进行查询并解答。

(三) 服务标准

7★24小时

(四) 服务期限

自指定产品保险过犹豫期后，以上健康管理服务生效；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，服务到期后将自动延续一年，直至保险有效期满。

(五) 注意事项

仅限普通话沟通。

二、居家护理咨询（4次/年）

（一）服务内容：

当客户及其家人病后需要咨询护理方式时，可致电天与服务热线，天与将安排资深护士或护师为客户解答健康疑虑，提供护理指导方案

（二）服务流程

- 1、客户至少提前 1 个工作日拨打服务热线 400-110-0909 预约服务；
- 2、医生助理审核确认客户身份及客户所享权益；
- 3、医生助理了解客户的基本护理问题；
- 4、医生助理记录客户的希望提供服务的服务时间；
- 5、相关护士或护师在客户预约时间回电客户提供服务。

（三）服务标准

7 * 12小时（8:00-20:00）预约制

（四）服务期限

自指定产品保险过犹豫期后，以上健康管理服务生效；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，服务到期后将自动延续一年，直至保险有效期满。

（五）注意事项

客户至少提前 2 小时取消服务，否则视为已使用本服务。

三、老年病咨询（4次/年）

(一) 服务内容:

当客户及其家人有老年病问题需要咨询医生时，可致电天与服务热线，天与将安排资深医生专家为客户解答健康疑虑，提供健康指导方案。

(二) 服务流程

- 1、客户拨打服务热线 400-110-0909;
- 2、医生助理审核确认客户身份;
- 3、医生助理了解客户的基本问题;
- 4、医生助理进行查询并解答。

(三) 服务标准

7★24小时

(四) 服务期限

自指定产品保险过犹豫期后，以上健康管理服务生效;

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，服务到期后将自动延续一年，直至保险有效期满。

(五) 注意事项

- 1、医疗健康信息咨询内容仅供客户参考不作为诊断治疗依据;
 - 2、如遇医生坐席全忙，由医生助理留下客户联系方式，稍后由天与医生回电客户进行解答。
-

四、营养咨询 (4次/年)

(一) 服务内容:

当客户及其家人病后康复需要咨询营养师时，可致电天与服务热线，天与将安排资深营养师为客户解答营养疑虑，提供营养指导方案。

(二) 服务流程

- 1、客户至少提前 1 个工作日拨打服务热线 400-110-0909 预约服务；
- 2、医生助理审核确认客户身份、客户所享权益；
- 3、医生助理了解客户的基本营养问题；
- 4、医生助理记录客户的希望提供服务的服务时间；
- 5、相关营养师在客户预约时间回电客户提供服务。

(三) 服务标准

7*12小时 (8:00-20:00) 预约制

(四) 服务期限

自指定产品保险过犹豫期后，以上健康管理服务生效；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，服务到期后将自动延续一年，直至保险有效期满。

(五) 注意事项

客户至少提前 2 小时取消服务，否则视为已使用本服务。

五、心理咨询 (2次/年)

(一) 服务内容:

在客户需要排解心理困惑时，可致电天与服务热线，天与将安排心理咨询师与客户共同应对心理困境。

(二) 服务流程

- 1、客户至少提前 1 个工作日拨打服务热线 400-110-0909 预约服务；
- 2、医生助理审核确认客户身份、客户所享权益；
- 3、医生助理了解客户的基本心理问题；
- 4、医生助理记录客户的希望提供服务的服务时间；
- 5、相关心理咨询师在客户预约时间回电客户提供服务。

(三) 服务标准

7*12小时 (8:00-20:00) 预约制

(四) 服务期限

自指定产品保险过犹豫期后，以上健康管理服务生效；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，服务到期后将自动延续一年，直至保险有效期满。

(五) 注意事项

客户至少提前 2 小时取消服务，否则视为已使用本服务。

六、康复指南 (2次/年)

(一) 服务内容:

天与健康专家在客户病后提供康复指导，加快客户恢复。

(二) 服务流程

- 1、客户重大疾病手术后，可拨打服务热线 400-110-0909申请服务；
- 2、医生助理审核确认客户身份；
- 3、医生助理了解客户的基本需求；
- 4、医生或护士在服务期间定期致电客户提供康复指南。

(三) 服务标准

- 1、天与后台医生、护士以电话形式提供术后康复指导、咨询及建议；
- 2、服务提供频率起始一周一次，后期一月一次。

(四) 服务期限

自指定产品保险过犹豫期后，以上健康管理服务生效；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，服务到期后将自动延续一年，直至保险有效期满。

(五) 注意事项

- 1、“康复指南”服务设有等待期，被保险人等待期为保单签发日次日起30 日内，家庭成员等待期为自登记家庭成员信息日次日起30 日内。等待期内发生的重大疾病，不提供相关服务。
 - 2、“康复指南”服务只针对重大疾病列表范围内的疑似或确诊病例，以二级及以上医院出具的诊断证明为准。重大疾病列表以中宏长保安康尊享版重大疾病保险条款（2019 年7 月 2 日版）与中宏长保福星尊享版重大疾病保险（2019 年 7 月 2 日版）条款为准。
-

七、护工协调（4次/年）

（一）服务内容：

在客户需要护工服务时，可致电天与服务热线，天与将为客户协调预约全国合作医院的护工服务。

（二）服务流程

- 1、客户需要护工时，可至少提前 3 个工作日拨打服务热线 400-110-0909 申请服务；
- 2、医生助理审核确认客户身份；
- 3、医生助理了解客户的基本需求；
- 4、医生助理记录客户需要服务的时间、地点；
- 5、医生助理为客户协调预约，并以短信或电话方式通知客户预约结果；
- 6、护工在客户服务时间前往医院提供服务。

（三）服务标准

7*12小时（8:00-20:00）预约制

（四）服务期限

自指定产品保险过犹豫期后，以上健康管理服务生效；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，服务到期后将自动延续一年，直至保险有效期满。

（五）注意事项

- 1、天与为客户协调安排护工；
 - 2、护工服务费用由客户承担。
-

八、代叫服务（无限次/年）

（一）服务内容：

老年人紧急情况下代叫服务

（二）服务流程

- 1、客户在紧急情况下，可通过服务热线 400-110-0909 联系天与；
- 2、天与根据客户情况为客户代叫 120、119、110；
- 3、天与将客户情况同步至客户紧急联络人；
- 4、天与在 15 分钟内持续跟踪客户情况、服务全流程。

（三）服务标准

7★24小时

（四）服务期限

自指定产品保险过犹豫期后，以上健康管理服务生效；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，服务到期后将自动延续一年，直至保险有效期满。

（五）注意事项

- 1、仅提供居家紧急代叫服务；
 - 2、若客户地址错误或不全，天与可拒绝提供服务。
-

其他需要被服务人注意的事项

- 1、本服务是为购买中宏稳赢世家2020年金保险产品的客户提供的增值服务，不构成保险合同的组成部分；
- 2、任何健康建议、咨询反馈仅具有参考价值，被保险人或其家人拥有采纳或不采纳的权力，中宏保险不对本服务承担任何法律责任；
- 3、中宏保险保留在服务有效期内调整和随时终止本服务的权力，拥有对上述方案的最终解释权。如有未尽事宜，中宏保险有权随时进行修订。