

## 中宏保險健康管理服务手册

### 中宏稳赢世家2020年金保險(AHN)

本服务手册旨在协助您(投保人)详细全面了解中宏保險(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	广州市纳塔力健康管理咨询有限公司 (以下简称“纳塔力”)	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,可致电纳塔力服务热线,纳塔力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 400-016-5383;
- 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,可致电纳塔力服务热线,纳塔力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 400-016-5383 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,可致电纳塔力服务热线,纳塔力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 400-016-5383;
- 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,稍后由纳塔力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,可致电纳塔力服务热线,纳塔力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 400-016-5383 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,可致电纳塔力服务热线,纳塔力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 400-016-5383 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:

纳塔力健康管理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 400-016-5383 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、纳塔力后台医生、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,可致电纳塔力服务热线,纳塔力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400-016-5383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、纳塔力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 400-016-5383 联系纳塔力；
- 2、纳塔力根据客户情况为客户代叫 120、119、110；
- 3、纳塔力将客户情况同步至客户紧急联络人；
- 4、纳塔力在 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，纳塔力可拒绝提供服务。
-

## 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,不构成保险合同的一部分;
  - 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。
-