

公司简介

中宏人寿保险有限公司是国内首家中外合资人壽保險公司，由加拿大宏利旗下的宏利人壽保險（國際）有限公司和中国中化核心成員——中化集團財務有限責任公司合資組建。中宏保險成立於1996年11月，現已擁有逾2000名員工和17000名營銷員，為240萬客戶提供專業的金融保險服務。目前，中宏保險在上海、北京、廣東、浙江、江蘇、四川、山東、福建、重慶、遼寧、天津、湖北、河北、湖南和陝西等地的50多個城市穩步發展，不斷邁向全國。中宏保險在中國保險市場深耕經營二十餘年，致力於為公眾提供穩健可靠、深受信賴和具有遠見的保險產品和服務。

■ 宏利金融集團

宏利金融集團是國際領先的金融服務供應商，幫助客戶實現“輕鬆選擇，精彩生活”。宏利集團的全球總部位於加拿大多倫多。在加拿大、亞洲和歐洲，集團稱為“宏利”；在美國，集團的經營名稱則為“恒康”。宏利提供財務建議和保險產品及服務，並通過其全球財富資產管理部“宏利投資管理”服務於全球個人和機構客戶以及退休金計劃成員。2020年末，宏利擁有37,000多名僱員，逾118,000名代理人及數千分銷夥伴，為超過3000萬客戶提供服務。截至2021年6月30日，宏利管理和經營的資產達1.3萬億加元（約1.1萬億美元），且在之前12個月中，支付給客戶的款項共計313億加元。宏利已為亞洲、加拿大和美國這三個主要業務區的客戶服務超過155年。宏利在多倫多、紐約及菲律賓證券交易所的股票代號為MFC，在香港聯交所的股票代號為945。

■ 中國中化

中國中化控股有限責任公司（簡稱中國中化，英文簡稱Sinochem Holdings）是由中國中化集團有限公司與中國化工集團有限公司聯合重組而成，為國務院國資委監管的國有重要骨幹企業，員工22萬人。重組完成後，中國中化業務範圍覆蓋生命科學、材料科學、基礎化工、環境科學、橡膠輪胎、機械裝備、城市運營、產業金融等八大領域，是全球規模最大的綜合性化工企業，並在生命科學業務中的農化、動物營養和材料科學業務中的氟硅材料、工程塑料、橡膠助劑等細分領域具有領先優勢；基礎化工業務特色鮮明，構建了石油化工全產業鏈發展模式；環境科學業務聚焦工業環保，正在快速發展過程中；高端輪胎業務全球領先；塑料機械業務世界一流；在城市運營領域，公司是國資委首批確定的16家以房地產為主業的央企之一，旗下中國金茂是國內優秀的城市運營商；在產業金融領域，公司擁有多個金融業務牌照，信託、租賃等業務優勢顯著。中國中化在全球超過150個國家和地區擁有生產基地和研發設施，以及完善的營銷網絡體系。完成重組後，中國中化擁有揚農化工（600486.SH）、安道麥（000553.SZ）、安迪蘇（600299.SH）、中化國際（600500.SH）、魯西化工（000830.SZ）、吳華科技（600378.SH）、埃肯（ELK.OL）、倍耐力（PIRC.MI）、中國金茂（00817.HK）等16家境內外上市公司。面向未來，中國中化將遵循“科學至上”理念，矢志打造科技驅動的創新型企業和世界一流的綜合性化工企業，不斷提升企業科技創新能力、核心競爭能力和可持續發展能力，為社會、客戶、股東、員工創造最大價值，為行業發展、社會進步貢獻中化力量。

中宏保險 | 25
MANULIFE-SINOCHEM

全周期守护 全方位服务

无论处在哪个阶段、采取何种养老方式，
中宏保险都将为您及家人的养老生活保驾护航。



中宏保险养老综合服务

服务手册 (2022版)

中宏保險 | 25
MANULIFE-SINOCHEM
由宏利和中國中化合資組建
A joint venture between Manulife and Sinochem

中宏人壽保險有限公司
電話：(86) 21 2069 8888 傳真：(86) 21 5049 1110
上海市浦東新區世紀大道88號金茂大廈35樓 (200121)



95383
客戶服務熱線
manulife-sinochem.com

目录

“

自1996年成立以来，中宏保险致力于为公众提供稳健可靠、深受信赖和具有远见的保险产品和服务。我们秉承以客户为中心的经营理念，帮助客户构建层次更加多元的养老规划，为客户提供全方位养老解决方案。

我们衷心地希望，无论未来您及家人处在哪个阶段、采取何种养老方式，都能为您及家人提供全周期的守护、全方位的服务，让您们养老无忧、养老无怯。

”



01 | 服务概览 01

02 | 服务申明 03

03 | 服务内容 04

04 | 服务流程 09

05 | 中宏保险对接养老机构布局 10

中宏保险通过整合国内优质康养资源及打造覆盖全国的品质康养网络，为被保险人及其家属提供全周期、全方位的养老服务，让长者在各个生命阶段和不同养老模式下，都能享有安心、周全的养老保障。

“全周期守护 全方位服务”



专属养老管家

养老管家提供专属服务，通过评估了解您及家人的养老需求，针对个案情况，给予专业的养老建议。个性化服务，解决养老痛点。一站式服务、全流程追踪，快捷触达各类养老服务及养老资源，让您及家人实现明白养老，舒心享老。

服务全方位

中宏保险养老综合服务实现全方位场景覆盖。无论您采取居家、社区或是机构养老方式，都能获得相应服务资源支持。中宏保险与知名高端养老社区战略合作，并携手第三方养老机构服务平台，在全国范围内为您甄选超过 200 家养老机构。您通过一对一的养老管家，即可轻松触达。

守护全周期

随着年纪渐长，从活力长者、半自理长者、再到非自理长者，面对不同的养老需求，中宏保险皆能提供针对性方案和服务，步步周全；面对不同的养老阶段，中宏保险亦能提供周全呵护，想您所需。

权益全家共享

不仅为您提前规划未来的养老方案，更为您家中长者的养老生活保驾护航。“中宏保险养老综合服务”可由符合条件的保单被保险人、被保险人父母、被保险人配偶及其父母共同使用。服务权益全家共享，一份保险多份关爱。

“

汇聚优势医养资源 结合前沿康养资讯

畅享丰富乐养生活 倍感全面颐养照护

”



- 1 在活动期内，投保中宏保险指定保险产品且同一被保险人名下累计应缴总保费达到标准，被保险人即可享有本服务手册内约定的服务内容，同一被保险人仅享有一份养老综合服务。服务期间为被保险人生存期间。若被保险人身故，则养老综合服务也随之终止。
- 2 养老综合服务的服务对象为符合服务资格的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益使用人共享一份养老综合服务的全部权益次数。若被保险人身故时其他权益使用人已实际入住护理型机构或高端养老社区，该等其他权益使用人可继续入住。
- 3 中宏保险将向符合服务资格条件的保单投保人发送签约短信通知，通过短信中的链接完成签约，签约后即可享有养老综合服务。
- 4 若符合服务资格的被保险人名下指定保险产品（指参加活动时使其达标的产品）保单因减额交清、退保等事项，使得累计应缴总保费降低到参加活动时的标准以下，则养老综合服务权益即终止。
- 5 养老综合服务所涉及的任何健康信息、就医建议、护理型机构及高端养老社区推荐信息仅供参考，权益使用人有权自主自愿选择并拥有最终决定权，中宏保险不承担由于权益使用人使用或者依赖健康和就医参考信息及机构推荐信息而产生的任何责任、赔偿和损失。
- 6 养老综合服务由与中宏保险合作的第三方机构提供。本手册所述的服务中，除权益使用人实际入住护理型机构（包含喘息服务和长期入住）和高端养老社区发生的费用需权益使用人自行承担以外，其他服务无需支付费用。
- 7 若在服务使用过程中发生疑问或存在任何意见，中宏保险将协助权益使用人向服务提供方寻求反馈或解决方案。
- 8 为不影响权益使用人的权益使用，权益使用人应向中宏保险及其委托的第三方服务商提供完整真实的资料，中宏保险及第三方服务商对相关材料和信息负有保密责任，并严格按照《个人信息保护法》等相关法律规定进行个人信息处理。
- 9 中宏保险保留在服务有效期内适当调整和升级养老综合服务的权益，拥有对养老综合服务的最终解释权，如有未尽事宜，中宏保险有权随时进行修订。
- 10 养老管家服务提供时间为：工作日 9:00-17:00。
- 11 养老综合服务内容与理赔结果无关。
- 12 如因不可抗力引起的（如：自然灾害、政策原因、重大公共卫生事件等）特殊情况，则无法提供相应服务。

| 服务内容 | 权益次数 | | |
|--|-------------|------|-------------------|
| | 颐养版 | 颐享版 | |
|  养老管家服务 | 养老服务咨询 | 无限次 | 无限次 |
| | 养老服务需求评估及建议 | 无限次 | 无限次 |
| | 护理型机构甄选及推荐 | 4次/年 | 6次/年 |
|  居家养老服务 | 居家护理咨询评估 | 2次/年 | 4次/年 |
| | 老年病咨询 | 2次/年 | 4次/年 |
| | 营养咨询 | 2次/年 | 4次/年 |
| | 心理咨询 | 2次/年 | 4次/年 |
| | 康复指南 | 2次/年 | 4次/年 |
|  护理型机构 ¹ 服务 | 保证或优先入住权 | 4次/年 | 6次/年 |
| | 价格优惠权 | 4次/年 | 6次/年 |
| | 指定入住权 | 4次/年 | 6次/年 |
| | 喘息服务 | 2次/年 | 4次/年 |
|  高端养老社区服务 | 优先入住权 | — | 终身6次 ² |
| | 价格优惠权 | — | 终身6次 |
| | 指定入住权 | — | 终身6次 |

注释：
 1 价格优惠权、指定入住权需随保证或优先入住权使用。
 2 终身指服务有效期内，即符合服务资格的被保险人生存期间。

养老管家服务

当权益使用人需要了解养老服务相关细节,或需要定制化的养老服务建议,或需要推荐护理型机构时,可获得养老管家的专属服务。



养老服务咨询

若在服务使用期间,权益使用人对养老综合服务内容有任何疑问,养老管家会详细解答相关服务内容、流程及使用规则。



养老服务需求评估及建议

养老管家将为权益使用人做基础评估,并根据具体情况推荐适合的养老服务。在与权益使用人沟通达成一致后,将预约安排使用相关服务,并全程跟进保证服务体验。



护理型机构甄选及推荐

养老管家将根据权益使用人的养老服务需求,对其健康情况及自理能力等级进行评估,并根据评估结果结合权益使用人的个性化需求,在1个工作日内,向权益使用人推荐合适的养老服务项目。

养老管家: 咨询+推荐+跟进, 全流程服务



养老管家
咨询热线



需求评估
及建议



养老机构
个性化推荐



2-5天
试入住



持续跟进

客户提出更换需求

居家养老服务

当权益使用人选择居家养老模式 在日常生活中需要协助时,将获得居家护理评估咨询、老年病咨询、营养咨询、心理咨询、康复指南等服务。



居家护理咨询评估

护理咨询师将根据其身体实际情况及其他条件的综合评估,推荐合适的居家护理方案和建议。



老年病咨询

由专业医生提供老年常见病(包括老年性痴呆、骨科、心血管及眼科疾病)咨询,解决权益使用人的健康困惑。并提供生活方式改善建议、疾病预防常识、病后护理等健康知识。



营养咨询

当权益使用人有营养咨询需求时,养老管家将根据权益使用人的身体实际情况,安排营养师提供饮食营养健康指导。为术后、院后、慢病等长者及病人提供科学有效的营养搭配方案,帮助长者及病人科学养生。



心理咨询

当权益使用人需要排解心理困惑时,由养老管家安排心理咨询师,与使用人一对一沟通,了解使用人在社会、家庭等方面的心理困惑,共同面对心理困境,排忧解难,全面守护其身心健康。



康复指南

若权益使用人患有重疾,由养老管家安排康复咨询师,根据权益使用人身体实际情况,在病后3个月内,持续主动致电,提供病后康复咨询服务,给予术后膳食、护理等咨询建议,加快康复过程。

注:“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健康宏星重大疾病保险[中宏人寿[2022]疾病保险004号]与中宏健康新星2022重大疾病保险[中宏人寿[2022]疾病保险003号]条款为准。

护理型机构服务

当权益使用者需要入住护理型机构,且其不存在急性传染病、精神疾病等不能入住的情况(以拟入住机构的评估为准),将享有中宏保险康养服务网络内指定的护理型机构(全国可跨地区使用)的保证或优先入住权、价格优惠权、喘息服务、指定入住权等一系列权益或服务。



保证或优先入住权

保证入住权 权益使用者提交正式的入住申请,通过评估之日起的一定期限内,实际入住养老服务项目(具体可享受保证入住的服务机构以中宏保险最新公告为准)。

优先入住权 同等条件下,权益使用者有优先于不享有优先入住权资格的其他人入住养老服务项目的权利,但仍需排队等待。

* 每份保证或优先入住权,可供一位权益使用者一次享有一个床位的入住资格。



价格优惠权

当权益使用者长期入住中宏保险康养服务网络内指定的护理型机构时,可享受有服务机构的价格优惠权(具体可享受价格优惠权的服务机构及其优惠价格以中宏保险最新公告为准)

* 长期入住的期限界定,以权益使用者具体入住的护理型机构要求为准。



指定入住权

权益使用者享有的保证或优先入住权及价格优惠权可以转让给指定亲属使用,指定亲属使用对应权益后,原权益次数将被消耗。

指定亲属为被保险人祖父母及外祖父母四人。



喘息服务

权益使用者可在中宏保险康养服务网络内指定的护理型机构享有喘息服务。

喘息服务 由护理型机构提供的临时全天候照护老人的服务,通常期限为几天至数周,按天收费。

高端养老社区服务

当权益使用者需要入住高端养老社区,且其不存在急性传染病、精神疾病等不能入住的情况(以拟入住机构的评估为准),将享有中宏保险康养服务网络内指定的高端养老社区(全国可跨地区使用)的优先入住权、价格优惠权、指定入住权等一系列权益。



优先入住权

- 同等条件下,权益使用者有优先于不享有优先入住权资格的其他人入住养老服务项目的权利,但仍需排队等待。
- 每份优先入住权对应一次入住资格,每次入住资格对应一套养老公寓的入住权。



价格优惠权

- 当权益使用者申请长期入住中宏保险康养服务网络内指定的高端养老社区时,可享受价格优惠(具体项目可享有的优惠条件,以中宏保险最新公示为准)。

* 长期入住的期限界定,以权益使用者具体入住的高端养老社区要求为准。价格优惠权需要与优先入住权同时使用。



指定入住权

- 权益使用者享有的保证或优先入住权及价格优惠权可以转让给指定亲属使用,指定亲属使用对应权益后,原权益次数将被消耗。
- 指定亲属为被保险人祖父母及外祖父母四人。

04 服务流程



管家热线

客户有养老相关需求可拨打养老管家热线进行咨询

养老管家根据客户的需求进行全面评估

- 基本情况
- 家庭需求
- 生理评估
- 心理评估
- 社会评估

专业评估



个性化推荐

根据评估结果**诊断**,为客户做**服务计划**,推荐适宜的养老服务方案

- 推荐服务项目
- 明确收费标准
- 机构项目展示

根据客户选择,实施服务计划,帮客户对接项目参观、体验等

- 选定方案
- 对接客户
- 预约线下
- 确认服务
- 协助办理

参观体验



尊享入住

客户确认选择服务,以尊享权益享受服务:例入住权益类养老服务

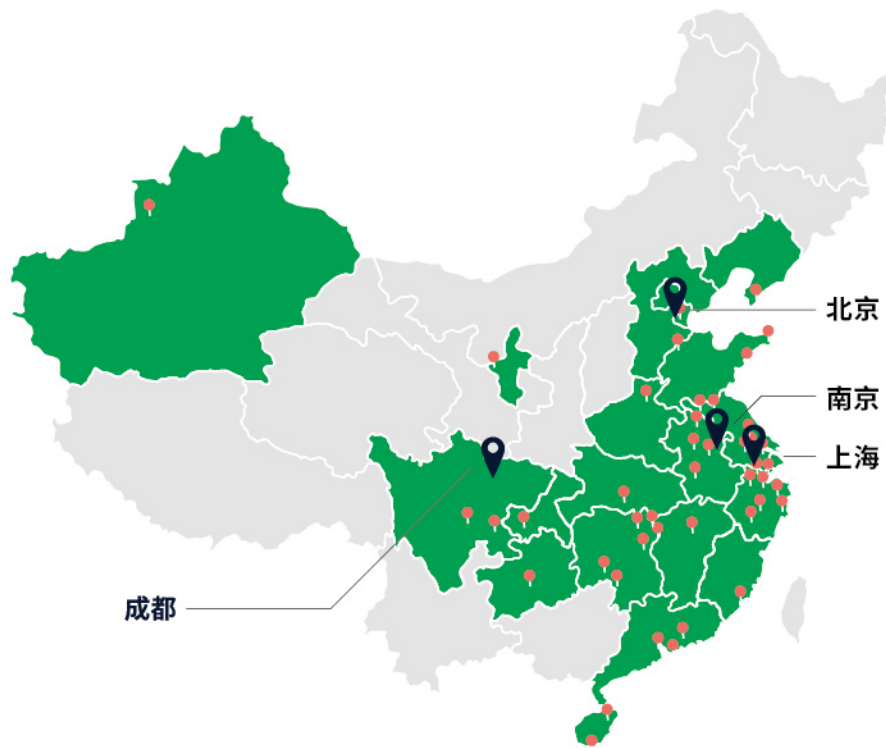
对客户接受服务后的满意度等情况持续跟进,评价服务效果

持续跟进



05 中宏保险对接养老机构布局

- 核心城市 40+
- 养老机构数 200+
- 床位数 15万+



扫描了解
中宏保险康养合作网络

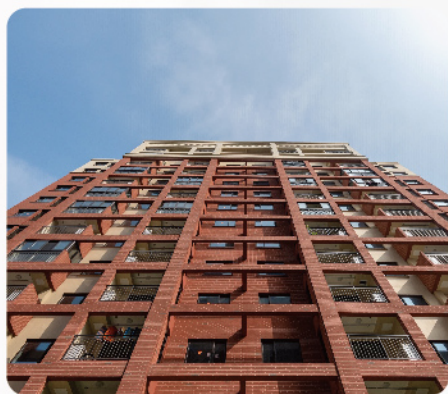
- 📍 高端养老社区所在城市
- 重点推荐护理型机构





绿地国际康养城

📍上海



绿地国际康养城是绿地康养首个养老社区旗舰项目，涵盖颐养公寓、服务中心及配套商业。

绿地国际康养城以“乐养”为指导理念，从健康保健、医疗保障、智能安康、生活照料、娱乐社交、文化教育六个方面出发，全心打造“颐身”、“颐家”、“颐神”、“颐年”、“颐贤”、“颐志”六颐服务。



银城君颐东方国际康养社区

📍南京



银城君颐东方国际康养社区是银城康养首个CCRC 享老社区，集建面约 3.6 万方活力公寓，建面约 1.4 万方护理之家以及建面约 1 万方包含文娱娱乐主题的东方会馆于一体，并配备建面约 3 万方南京银城康复医院，从退休初的享受生活到后期的医疗护理，所需的居住设施和服务一应俱全。

遵循西式持续照料养老服务理念，采用完善的养老社区管理和服务体系，满足不同长者的多样化养老需求。

