



健康人生 · 幸福人生 · 国宝相随

Customer Service Manual

每一步 都为您想更多

国宝人寿“爱享家”服务手册
2024版



028 96555

客户至上 简便安心

ADD: 四川省成都市高新区剑南大道中段716号2号楼9层、10层

WEB: www.panda-assets.com

目录

第一条 服务内容释义	4
一、线上问诊.....	4
二、健康 E 站.....	4
三、门诊预约.....	4
四、名医点诊.....	5
五、就医陪诊.....	5
六、住院绿通.....	6
七、手术绿通.....	6
八、康复随访.....	7
九、洁牙服务/眼科检查.....	8
十、定期体检.....	8
十一、法律顾问.....	10
十二、尊享资讯.....	10
第二条 服务概述	11
一、客户服务规则.....	11
二、客户服务细则.....	13
三、特别申明.....	14

在追求卓越的道路上

为了向客户提供更贴心和全面的健康管理和生活服务

国宝人寿客户增值服务体系 2024 年迎来全新升级

我们不仅提供专业的保险产品

更是客户健康管理、生活服务的贴心伙伴

这次服务升级不仅是一次优化

更是对客户健康管理、品质生活理念的全新演绎

《服务项目列表》

服务项目		黄金客户	铂金客户	钻石客户
健康 护航	线上问诊	不限次	不限次	不限次
	健康 E 站	不限次	不限次	不限次
就医 通行 证	门诊预约	1 次/年	1 次/年	1 次/年
	就医陪诊	1 次/年	1 次/年	1 次/年
	住院绿通	-	1 次/年	1 次/年
	手术绿通	-	1 次/年	1 次/年
	康复随访	-	-	4 次/年
	名医点诊 (无需确诊重疾)	1 次/年	1 次/年	1 次/年
健康 筛查	洁牙服务/眼科检查	-	1 次/年	1 次/年
	定期体检	-	1 次/年	1 次/年
法律顾问		-	1 次/年	1 次/年
尊享资讯		-	-	不限次

- 服务调整信息请以我公司官微或官网公布为准。
- 该服务由我公司与“上海商涌科技有限公司”合作提供。

第一条 服务内容释义

一、线上问诊

7*24 小时全科医生视频咨询，支持视频通话、日常用药咨询、营养保健提醒等功能。

（一）服务流程

在收到客户的服务申请后，根据客户描述的咨询内容，为客户匹配二甲医生，通过视频方式对客户进行日常疾病问诊、健康指导等咨询服务。

（二）注意事项

- 1、本服务为视频咨询服务，不可指定医院、医生。
- 2、本服务仅提供相关参考意见，客户应自行决定是否采纳。
- 3、提供相关检测的，客户应自行决定是否使用相关检测，由此产生的检测费用客户自行承担。

二、健康E站

提供健康服务资讯，为客户提供专业健康知识，包括但不限于肿瘤疾病自查及康复、慢病日常干预、心理、中医、前沿治疗及信息等。

（一）服务流程

客户点击健康资讯服务申请入口，即可使用健康资讯服务。

（二）注意事项

健康资讯内容仅作为参考建议，不作为医疗诊断依据。

三、门诊预约

当客户罹患重疾或者疑似重疾时，协助预约国内三甲医院的专家门诊。

（一）服务流程

在收到客户的服务申请后 1 个工作日内联系客户确认具体需求，引导客户提交医学材料。提交完整医学资料并确认具体需求后，3 个工作日内反馈安排结果，5 个工作日内完成服务预约，并同时告知预约情况、门诊信息及相关注意事项等。

（二）注意事项

1、黄金客户不可指定医院及医生；铂金客户仅可指定医院，不可指定医生；钻石客户的客户可指定医院和医生。

2、因钻石客户存在较个性化的就诊需求及安排，建议至少提前 5-7 个自然日申请服务。另外，为不延误病情，暂无法承接突发性的紧急预约；

3、预约成功后，客户因自身原因需要调整时间的，应在就医日期前至少 1 个工作日通知取消服务，否则视同该服务已使用完成；

4、由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，将为客户协调其他时间就医。

5、重疾相关服务启动疾病标准详见附件一。

四、名医点诊

不限制疾病，协助客户预约国内三甲医院的专家门诊。

(一) 服务流程

在收到客户的服务申请后 1 个工作日内联系客户确认具体需求，引导客户提交医学材料。提交完整医学资料并确认具体需求后，3 个工作日内反馈安排结果，5-7 个工作日内完成服务预约，并同时告知预约情况、门诊信息及相关注意事项等。

(二) 注意事项

1、黄金客户可指定医院，指定医生；铂金客户仅可指定医院；钻石客户可指定医院和医生。

2、因存在较个性化的就诊需求及安排，建议至少提前 5-7 个自然日申请服务。另外，为不延误病情，暂无法承接突发性的紧急预约；

3、预约成功后，客户因自身原因需要调整时间的，应在就医日期前至少 1 个工作日通知取消服务，否则视同该服务已使用完成；

4、由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，将为客户协调其他时间就医。

5、点诊服务仅支持正常出诊的专家预约，不包含因专家个人原因未出诊、院士级别及学科带头人的门诊预约，部分专家预约时效和预约完成情况需视实际情况而定。

五、就医陪诊

当客户罹患重疾或者疑似重疾，使用门诊或住院就医协助服务时，全程陪同客户就诊，协助提供预约检查，取药送药，档案上传等服务。

(一) 服务流程

在收到客户的服务申请后 1 小时内予以响应,并以电话及短信的方式将预约结果通知客户,明确就诊日期、就医地点及注意事项。线下服务人员提前与客户沟通,服务当日线下服务人员前往客户预约的就医地点完成全程就医陪同服务。

(二) 注意事项

- 1、客户前往医院的路费、住宿费、生活费以及医院收取的各项费用(包括但不限于挂号费、检查费、治疗费等),均由客户自行承担。
- 2、全程就医陪同服务属于医院内陪同服务,不包括医院外的接送、陪伴等服务。
- 3、服务时间为上午或下午,以中午 12 点为节点。不可跨越使用,单次服务时长不超过 4 小时。
- 4、客户未应约或未提前 1 个工作日取消或改期的,视为服务使用一次。客户就该服务改期一次,若改期后仍未能应约的,视为服务使用一次。
- 5、重疾相关服务启动疾病标准详见附件一。

六、住院绿通

当客户罹患重疾或者疑似重疾时,协助预约入住国内三甲医院,由客户指定医院,提供专业、快速的服务。

(一) 服务流程

收到客户的服务申请后 1 个工作日内联系客户确认具体需求,引导客户提交医学材料。提交完整医学资料并确认具体需求后,3 个工作日反馈安排结果,10 个工作日内完成服务预约,告知预约情况、住院信息及相关注意事项等

(二) 注意事项

- 1、客户可在提出请求时明确医院,但完成预约并将预约情况通知客户后不得再行调整。
- 2、本服务一旦预约成功,即视为服务完成,不得取消。
- 3、由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的,将为客户协调其他时间就医。
- 4、重疾相关服务启动疾病标准详见附件一。

七、手术绿通

当客户罹患重疾或者疑似重疾时,协助快速协调安排国内专家进行手术治疗。

(一) 服务流程

收到客户的服务申请后 1 个工作日内联系客户确认具体需求，引导客户提交医学材料。提交完整医学资料并确认具体需求后，3 个工作日反馈安排结果，10 个工作日内完成服务预约，告知预约情况、手术信息及相关注意事项等。

(二) 注意事项

- 1、客户可在提出请求时明确指定医生，但完成预约并将预约情况通知客户后不得再行调整指定医院及医生。
- 2、铂金客户仅可指定医院，不可指定医生；钻石客户可指定医院和医生。
- 3、本服务一旦预约成功，即视为服务完成，不得取消。
- 4、由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，将为客户协调其他时间就医。
- 5、重疾相关服务启动疾病标准详见附件一。

八、康复随访

当客户罹患重疾或者疑似重疾后，提供电话随访服务。了解客户疾病情况，建立线上健康档案，制定后续健康干预计划，包括但不限于饮食、用药、康复锻炼及就医路径规划等服务，旨在帮助客户降低重疾带来的健康问题，提高后期生存率，延缓病情发展。

(一) 服务流程

对于已使用重疾就医服务客户，进行主动随访；对于客户主动申请的服务，在核实无误后，安排私人医疗顾问在 1 个工作日内为客户建立个人档案，形成个人专属的档案信息，实现病程管理的可追溯查询。私人医疗顾问联系客户确认后后续随访服务频次，主动定期联系客户，了解客户的健康变化，协助上传体检报告或历史病例。客户可以通过健康档案直接上传体检报告或历史病例等，以便私人医疗顾问更科学有效的为客户提供复诊、及康复类建议和指导。客户只需要申请 1 次即可享有 4 次康复随访服务。

(二) 注意事项

- 1、本服务仅提供咨询指导工作，并非向客户提供医疗服务。
- 2、本服务私人医疗顾问所提供的意见与建议仅供客户参考，客户应自行决定是否采纳。
- 3、随访原则上最少持续 4 个月，每个月至少 1 次主动电话沟通，每次不少于 20 分钟。
- 5、重疾相关服务启动疾病标准详见附件一。

九、洁牙服务/眼科检查

在服务年度内容，客户可以根据需要选择任意一种服务使用。

(一) 洁牙服务

主要提供建立口腔健康档案、口腔检查、口腔护理宣教、全景片拍摄、超声波洁牙等服务。

1、服务流程

1) 在收到客户的服务申请后，协助客户在 3 个工作日内完成预约。预约成功后，以短信方式通知客户，短信内明确诊所名称、就诊日期、就诊地点、所需携带证件及相关材料，同时客服会致电客户告知，客户前往指定机构进行身份核验，完成服务。

2、注意事项

1) 本服务覆盖的齿科机构范围，详见附件二。
2) 预约成功后，客户未应约或未提前 1 个工作日取消或改期的，视为服务使用一次。客户就该服务改期一次，若改期后仍未能应约的，视为服务使用一次。

(二) 眼科检查

提供包括裂隙灯和外眼检查，可对检查角膜、结膜等细微病变（如瘢痕、破损等），有无视野损伤等以及病变的层次和形态，与周围组织的关系进行全方位检查。

1、服务流程

在收到客户的服务申请后，协助客户在 3 个工作日内完成预约。预约成功后，以短信方式通知客户，短信内明确医院名称、就诊日期、就诊地点、所需携带证件及相关材料，同时客服会致电客户告知，客户前往指定医院进行身份核验，完成服务。私立医院需提前 3 个工作日预约，公立医院需提前 7 个工作日预约。

2、注意事项

1) 本服务覆盖的眼科机构范围，详见附件三。
2) 预约成功后，客户未应约或未提前 1 个工作日取消或改期的，视为服务使用一次。客户就该服务改期一次，若改期后仍未能应约的，视为服务使用一次。

十、定期体检

提供丰富、实用的体检套餐，满足客户的体检需求。

(一) 服务流程

收到客户的服务申请后，1 个工作日内沟通确认客户需求，并在 3 个工作日内协助客户完成预约。预约成功后，以短信方式通知客户，短信内明确检测日期、检测机构地址、注意事项，同时客服会致电客户告知；客户前往指定机构进行身份核验，完成体检。

（二）注意事项

1、本服务为定期体检预约服务，客户无需承担体检费用。但客户在体检过程中选择指定套餐外的项目检查的，产生的全部费用由客户自行承担。

2、本服务覆盖的体检机构范围，详见附件四。

3、预约成功后，客户未应约或未提前 1 个工作日取消或改期的，视为服务使用一次。客户就该服务改期一次，若改期后仍未能应约的，视为服务使用一次。

（三）可选套餐

体检项目	体检内容	铂金客户	钻石客户
基础体检	一般检查、内科、外科、眼科、五官科、口腔科、妇科、血常规、尿常规、肝功三项、肾功三项、血脂四项、肿瘤标志物两项、腹部彩超、胸部正位、心电图	四选一	七选一
肝脏专项体检	血常规、肝功 11 项、肾功三项、肿瘤标志物一项、胆碱酯酶、胆红素三项、肝纤维四项、丙肝病毒 RNA、腹部彩超		
肺脏专项体检	内科、血常规、血沉、肺功能、胸部 CT、肿瘤标志物 2 项（神经元特异性烯醇化酶（NSE）、细胞角蛋白）		
女士专项体检	妇科常规、白带常规、宫颈 TCT、人乳头瘤病毒分型（HPV13 种分型）、子宫附件彩超、乳腺彩超、肿瘤标志物 2 项（CA12-5、CA15-3）		
糖尿病专项体检	血脂 6 项、空腹血糖、糖化血红蛋白、胰岛素、C-肽、眼底照相	-	
心血管专项体检	血脂 6 项、同型半胱氨酸、心肌酶 3 项、颈动脉彩超、心脏彩超、心电图		
基因筛查	心血管、代谢类、消化系统疾病共 30 项易感基因评估 / 肿瘤筛查（二选一）		

十一、法律顾问

提供针对婚姻家庭法律事务、房产交易法律事务、侵权纠纷法律事务、遗嘱设立法律事务等方面的法律咨询服务。

(一) 服务流程

收到客户的服务申请后，在 1 个工作日内沟通确认客户需求，并在 3 个工作日内完成预约。预约成功后，一个工作日内联系客户并提供专业法律咨询服务。

(二) 注意事项

- 1、预约成功后，客户未按时使用服务或未提前 2 个工作日取消或改期的，视为服务使用一次。客户就该服务改期一次，若改期后仍未按时使用服务的，视为服务使用一次。
- 2、本服务所提供的咨询意见及建议仅供客户参考，客户应自行决定是否采纳。

十二、尊享资讯

推荐文化艺术、留学服务、旅行计划、购物服务、美食美酒、高尔夫等服务类的平台或机构，协助客户使用服务，提升客户体验。

(一) 服务流程

收到客户的服务申请后，1 个工作日内主动联系客户确认详细需求，协助进行服务推荐。推荐 2-3 家该品类服务平台或服务机构，并做详细介绍及使用指导。

(二) 注意事项

本服务为服务推荐，仅为客户推荐服务平台或机构，所提供的推荐意见及建议仅供客户参考，客户应自行决定是否采纳。

第二条 服务概述

一、客户服务规则

(一) 服务对象：

服务对象为个险渠道、经代渠道、银保渠道和网销渠道的投保人。渠道不同，评定的规则不同。

(二) 评定规则：

保单在犹豫期后进入计算范围，客户层级由所有投保险种评级保费合计金额来判定。有效保单计入计算范围，中止/终止保单不计入计算范围；退保保单、失效保单不计入计算范围；保单类型只包含投保人为自然人的保单；客户办理减保、加保、缴费年期变更、新增附加险等保全项目后，按照保单最新缴费方式和金额进行重新计算；万能险追加保费不计入累计年化标保计算范围。

1、评定标准

1) 个险渠道、经代渠道和网销渠道评定标准：

客户层级	黄金客户	铂金客户	钻石客户
评级保费	2万（含）-8万	8万（含）-18万	18万（含）以上

2) 银保渠道评定标准：

客户层级	黄金客户	铂金客户	钻石客户
评级保费	5万（含）-15万	15万（含）-30万	30万（含）以上

2、评级保费计算规则：根据保单生效时间和投保渠道的不同，采用不同的计算规则

1) 个险渠道、经代渠道和网销渠道评级保费计算规则：

保单生效时间在 2025 年 6 月 13 日前的评级保费计算规则：

产品类型	评级保费计算规则		
	保单类型	交费年期	计算规则
万能/分红保险	趸交保单	1 年	趸交保费*1/50
	期交保单	交费年期≥10 年	年交保费
		交费年期<10 年	年交保费*交费年期*1/50

其他保险	趸交保单	1 年	趸交保费*1/10
	期交保单	交费年期≥10 年	年交保费
		交费年期<10 年	年交保费*交费年期*1/10

保单生效时间在 2025 年 6 月 13 日（含当日）后的评级保费计算规则：

产品类型	评级保费计算规则		
	保单类型	交费年期	计算规则
万能/分红保险	趸交保单	1 年	趸交保费*1/20
	期交保单	交费年期≥10 年	年交保费
		交费年期<10 年	年交保费*交费年期*1/20
其他保险	趸交保单	1 年	趸交保费*1/10
	期交保单	交费年期≥10 年	年交保费
		交费年期<10 年	年交保费*交费年期*1/10

2) 银保渠道评级保费计算规则：

保单生效时间在 2025 年 6 月 13 日前的评级保费计算规则：

产品类型	评级保费计算规则		
	保单类型	交费年期	计算规则
万能/分红保险	趸交保单	1 年	趸交保费*1/50
	期交保单	交费年期≥10 年	年交保费
		交费年期<10 年	年交保费*交费年期*1/50
其他保险	趸交保单	1 年	趸交保费*1/20
	期交保单	交费年期≥10 年	年交保费
		交费年期<10 年	年交保费*交费年期*1/20

保单生效时间在 2025 年 6 月 13 日（含当日）后的评级保费计算规则：

产品类型	评级保费计算规则		
	保单类型	交费年期	计算规则
万能/分红保险	趸交保单	1 年	趸交保费*1/20
	期交保单	交费年期≥10 年	年交保费

		交费年期<10 年	年交保费*交费年期*1/20
其他保险	趸交保单	1 年	趸交保费*1/20
	期交保单	交费年期≥10 年	年交保费
		交费年期<10 年	年交保费*交费年期*1/20

(三) 升级、降级规则：

实时进行升级评定，月度进行降级评定。当客户无有效保单存在时，客户的所有服务自动终止。

二、客户服务细则

(一) “1+2 家庭共享” 计划：

使客户的家人也能享受国宝人寿的优质服务，实现家庭整体的健康管理理念。

1、除“线上问诊”、“定期体检”和黄金客户的“名医点诊”之外，客户可以指定 2 名亲属共享服务使用次数；

2、客户需在服务生效后的 30 日内绑定 2 名指定亲属关系的信息，超过期限未绑定的视为放弃；

3、成功绑定共享权益人员信息后，服务年度内无法更换；

4、新绑定的亲属后，有 30 天等待期，自绑定该亲属信息之日起算；

5、绑定方式：和服务使用方式相同。

(二) 服务生效日期：

客户达到对应层级后的次日服务开始生效。

(三) 服务等待期：

新客户的服务等待期为 30 日，自服务生效之日起算；老客户无服务等待期。

(四) 服务使用方式：

拨打服务热线，提供投保人姓名和电话号码后六位即可使用；

上海商涌科技有限公司全国统一服务客服电话：4006-058-056；

客服人工服务时间：8:00-22:00；

国宝客户服务热线：028-96555；

客服人工服务时间：9:00-17:30。

三、特别申明

“爱享家”服务是为投保人提供的增值服务，我公司有权对该服务的标准、内容等进行调整，最新服务相关信息将在官方平台中进行公示，我公司保留最终解释权。