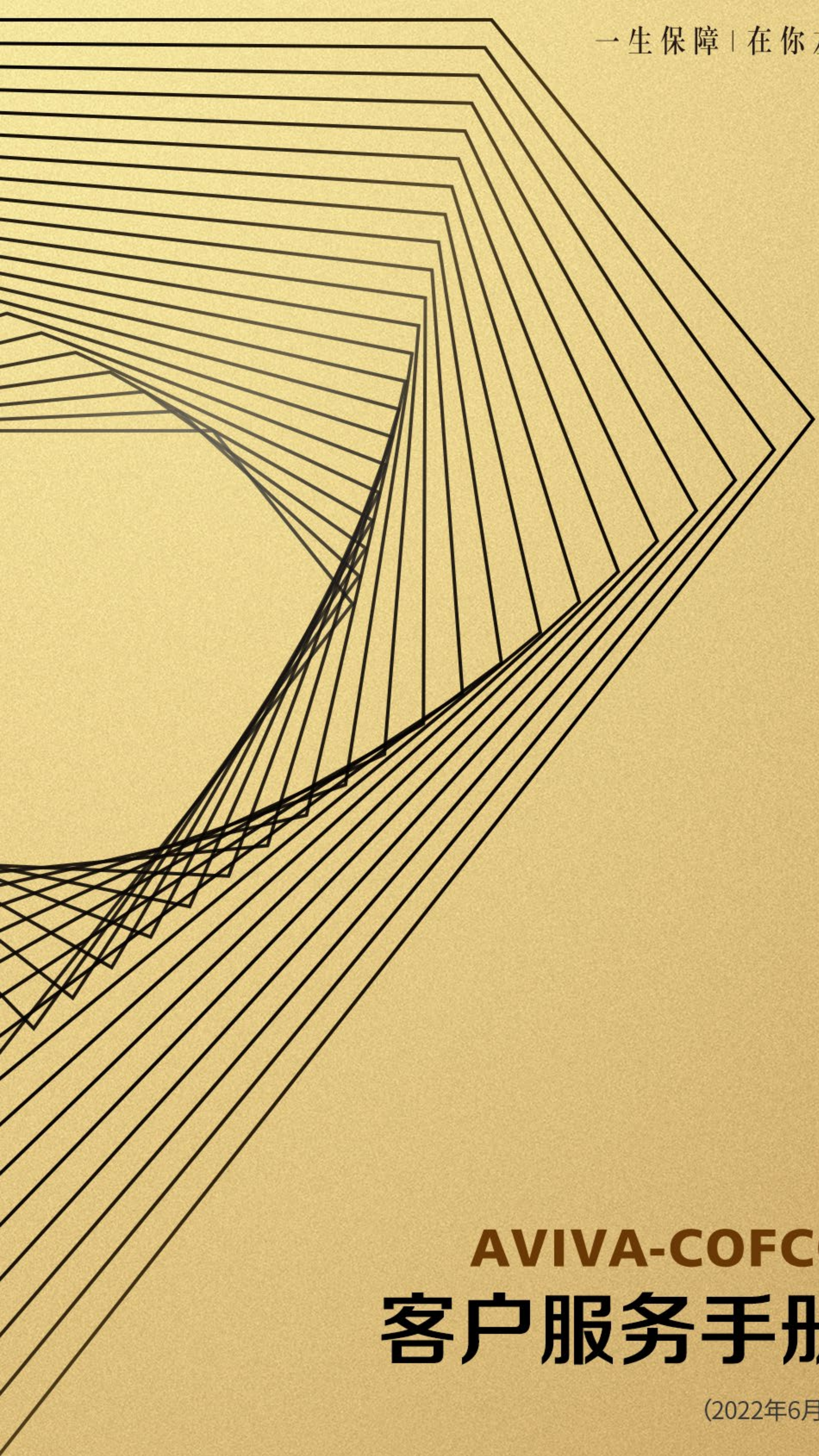




一生保障 | 在你左右



AVIVA-COFCO
客户服务手册

(2022年6月版)

目录

Contents

公司简介	2
客户服务体系	6
保单服务简介	10
健康服务简介	15
MR 肿瘤筛查	18
尊享体检	22
体检优惠	25
贵宾出行	28
就医陪诊	30
对症预约	33
国际 SOS 全球紧急援助	36
预约挂号	45
健康咨询	47
CARE 豆	49
其他健康服务	53
Q&A	55
分支机构	58



中英人寿保险有限公司

AVIVA-COFCO Introduction

中英人寿保险有限公司由英国英杰华集团与中国中粮资本投资有限公司合资组建，于2003年1月1日正式开业，目前注册资本金达29.5亿元人民币。中英人寿始终坚持财务稳健和规范经营的理念，经过多年战略布局和市场拓展，目前业务已拓展至广东、北京、四川、福建、厦门、山东、湖南、河北、江苏、辽宁、湖北、河南、黑龙江、上海、安徽、江西等16个省市共80个重点城市，公司规模与利润均稳居外资第一梯队。

中英人寿以 Care in Every Home（关爱万家）为企业愿景，以 I_C.A.R.E.（关爱）为企业文化的核心价值观，从正直与诚信 (Integrity) 出发演绎出团队情 (Collaboration)、行动力 (Action)、务实性 (Result-oriented)、关怀心 (Empathy) 的中英文化，成为企业持续、高速发展的坚实基础和源动力。

公司简介

强强联手打造的中英人寿秉承英杰华集团300多年专业保险经验，依托中粮集团的强大实力，立足中国市场，以高效的多元化行销体系，适合不同客户需求的优质保险产品及强大的服务支持系统，致力于为广大客户提供优质的寿险服务和全面的财务保障！



公司简介



英杰华集团

AVIVA Introduction

英杰华集团是英国最大的保险服务提供商，同时也是世界领先的保险集团以及欧洲领先的寿险产品和养老金业务提供者，其主要业务活动包括长期储蓄、基金管理和财产保险，在世界其它地区也占据着稳固的市场地位。

中粮资本投资有限公司

COFCO Capital Introduction

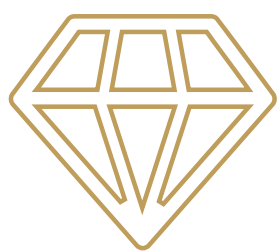


中粮资本投资有限公司是中粮集团旗下运营管理金融业务的专业化公司，整合了期货、信托、寿险、银行、产业基金、保险经纪等金融业务，以中粮产业链为依托，完善金融服务链。

特别说明

本手册服务内容为中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“本公司”）根据客户分层提供给客户 / 用户的保单 / 增值服务项目，本公司保留服务条款的解释、服务内容的变更以及调整服务标准、停止提供服务项目的权利，服务相关信息以中英人寿官方微信号或官方网站披露为准





客户服务体系

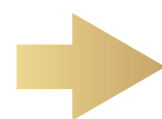
中英人寿持续打造包含保单服务和增值服务的客户服务体系，为您提供覆盖保单生命全周期的 10E 智能化保单服务，以及满足不同健康阶段需求的全方位健康管理服务

只需三步，轻松绑定 畅享丰富便捷服务

1、扫描关注



扫描关注
中英人寿官方微信号

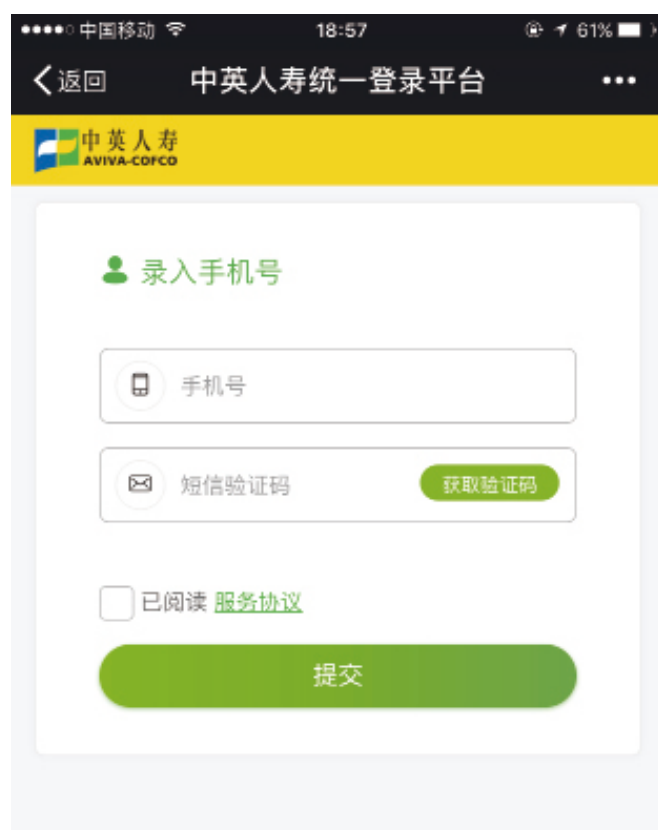


2、立即绑定

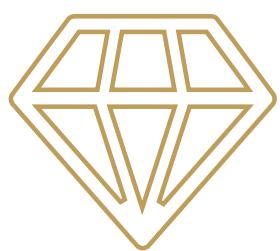


点击“立即绑定”
或在对话框回复“8”

3、填写信息



根据提示输入
信息绑定身份



客户服务体系

保单服务入口

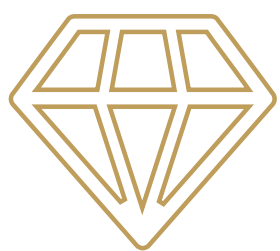
点击
【服务平台】
↓
【保单服务】
或
【便捷理赔】



健康服务入口

点击
【服务平台】
↓
【健康服务】
或
【个人中心】





客户服务体系

爱无限

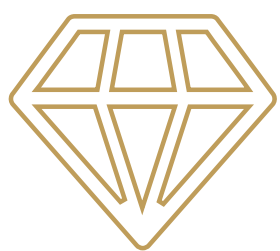
From Love To Infinity

中英人寿客户服务



♥ 保单服务以爱为起点

用心呵护，贴心服务，中英人寿保单生命周期全流程“10E”服务体系，为客户提供专业、便捷、轻松、安全的服务体验



客户服务体系

爱无限

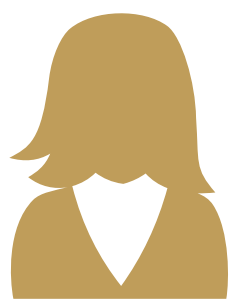
From Love To Infinity

中英人寿客户服务



♥ 增值服务向**无限**而生

健康在左，给您全周期的健康管理，诊前 / 诊中 / 诊后，所需皆有悉心守护；生活在右，给您无边界的生活体验，出行 / 运动 / 购物，所至皆享优越服务



保单服务简介



中英人寿智数保单服务体系

E 咨询

视频客服在线业务办理、7×24 小时智能语音应答、全天候智能客服在线应答
Ai 客服，贴心暖心

E 投保

在线投保指引、投保进度查询、新单电子照会回复等线上投保服务
投保进度，了然于胸

E 核保

AI 智能核保引擎、支持 250 余种疾病在线核保评审、实时出具核保结论
智能核保，准确快捷

E 保单

保单信息查询、投连价格及利率查询、电子发票及电子保单下载
保单权益，一目了然

E 回执

电子回执在线签收、待签回执提醒、已签回执清单清晰可查
在线回执，便捷签收

E 回访

在线保单回访、线上预约电话回访，确认投保意愿，明确保险责任及权益
电子回访，守护保障

E 信函

权益通知书、红利通知书、续期收费通知、投连万能通知书、理赔结论通知书等
电子信函，随时掌握

E 保全

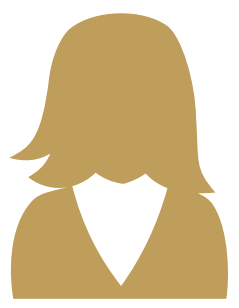
Ai 智能身份认证、资金权益、信息变更、缴费变更、保障变更等，变更详情全记录

E 续收

微信、支付宝、银行卡转账任君选择、快捷查询历史缴费信息
线上缴费，保障延续

E 理赔

理赔报案、理赔申请及进度查询全程追踪，理赔无忧，理赔指引、健康天使服务随时查询；英爱陪伴，智闪理赔



保单服务简介

中英人寿已搭建 i 万家移动保单服务、95545 热线服务、网上自助服务、电子邮件服务、短信服务等多通路一体化的保单服务平台及健康天使特色服务，让客户一键触达、自由选择，享受包括产品咨询、保单查询、业务办理、服务咨询等多元化服务



i 万家移动
保单服务



95545 全国
客服热线



健康天使



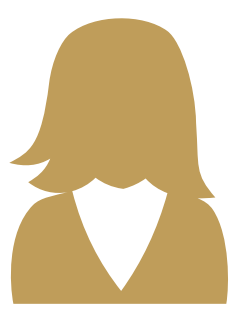
网上自助
服务平台



短信
服务平台



电子邮件
服务平台



保单服务简介

• i 万家移动服务平台

中英 i 万家为客户打造全接触点一站式 10E 自助服务，服务范围包括：智能在线客服、投保进度查询、回执签收、预约回访、新契约回访、电子保单 / 信函 / 发票查询下载、保单续费、保全变更、权益领取、额外投资、理赔报案 / 申请 / 直赔等

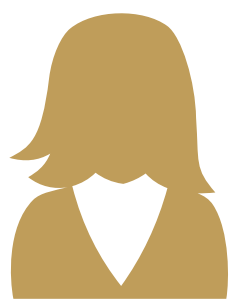
• 95545 全国客服热线

中英人寿 95545 全国统一客服热线，工作日专人回访新契约客户、接听客户来电，视频客服在线办理业务，IVR 自助查询、智能应答全年 7×24 小时在线

• 网上自助服务平台

中英人寿官网“我的个人空间”，为客户提供专属保单服务，服务范围包括：电子保单 / 发票查询下载、资料修改、保单还款、红利领取、续期缴费、理赔查询等，在线客服 24 小时智能响应

中英人寿官方网站地址：www.aviva-cofco.com.cn 或 www.95545.com.cn



保单服务简介

• 电子邮件服务平台

中英人寿电子邮件服务平台，将公司特色服务、最新资讯、电子信函等及时传递给客户，实现客户调查、意见收集等互动，有效聆听客户声音

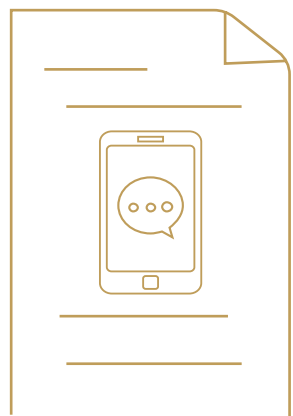
中英人寿电子邮件地址：95545mail@aviva-cofco.com.cn



• 短信服务平台

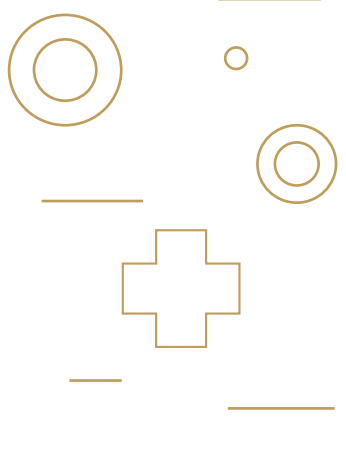
统一短信号码：95545

短信服务平台为客户发送承保 / 续期 / 理赔结果等通知以及各项温馨提示，也是客户自助服务时获取验证码的唯一可信渠道



• 健康天使

健康天使是中英人寿在业内首创的人性关爱理赔服务，为客户提供电话问候 \ 理赔协助及指导、上门探视、意外事故预付协助及异地快速理赔服务



健康服务简介

中英人寿客户健康管理服务一览表

黑钻客户

个人年缴化有效保费
 $\geq 500,000$ 元

金钻客户

$100,000$ 元 \leq 个人年缴化
有效保费 $< 500,000$ 元

或团体保险有效保费
 $\geq 7,000$ 元

银钻客户

$10,000$ 元 \leq 个人年缴化
有效保费 $< 100,000$ 元

或 $5,000$ 元 \leq 团体保险有
效保费 $< 7,000$ 元

翡翠客户

$3,000$ 元 \leq 个人年缴化有
效保费 $< 10,000$ 元

或 $3,000$ 元 \leq 团体保险
有效保费 $< 5,000$ 元

明珠客户

个人年缴化有效保费
 $< 3,000$ 元

或团体保险有效保费
 $< 3,000$ 元

爱健康平台用户

仅关注中英人寿官方微信
信号的用户

货币单位：人民币

健康服务简介

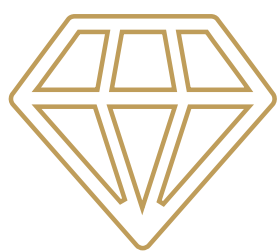
	服务使用者	黑钻客户	金钻客户	银钻客户	翡翠客户
MR 肿瘤筛查	投保人或其名下有效保单被保险人	1 次	-	-	-
尊享体检	投保人或其名下有效保单被保险人	1 次黑钻体检套餐或 4 点贵宾出行分数	1 次金钻体检套餐或 2 点贵宾出行分数	-	-
贵宾出行	投保人	分数 (二选一)	分数 (二选一)	-	-
体检优惠	投保人	√	√	√	-
就医陪诊	投保人	3 次	3 次	1 次	-
对症预约	投保人或其名下有效保单被保险人	3 次	3 次	3 次	-
国际 SOS 援助	详见服务页面说明	尊贵卡	尊贵卡	寰宇卡	寰宇卡
预约挂号	投保人	√	√	√	√
健康咨询	投保人	√	√	√	√
CARE 豆	投保人 / 爱健康平台用户	√	√	√	√
中粮专场	投保人 / 爱健康平台用户	√	√	√	√

健康服务简介

中英人寿客户健康管理服务一览表

备注

1. 个人年缴化有效保费指个人缴纳的按年缴化标准折算并根据保险合同的最新状态计算的保险费
2. 团体保险有效保费指团体为每位被保险人缴纳的按照年缴化标准折算并根据保险合同有效状态计算的保险费
3. 服务次数指客户在每个自然年 / 服务周期内可以享受的服务次数，部分服务的适用对象会有所限制，具体以中英人寿官方微信号服务页面说明为准
4. 个人保险合同的投保人和团体保险合同的被保险人在保险合同有效期内享受对应级别的分层服务项目。如客户名下保单尚未过犹豫期且经核实未符合服务层级条件，则需相关保单过犹豫期后才可使用对应服务
5. 部分服务项目只覆盖指定地区及满足条件的客户，具体服务内容请登陆中英人寿官方微信号了解。本公司保留服务条款的解释、服务内容的变更以及调整服务标准、停止提供服务项目的权利
6. 以上服务内容最终解释权归中英人寿保险有限公司所有



MR 肿瘤筛查

中英人寿为黑钻客户提供 MR 肿瘤筛查服务，采用磁共振弥散加权成像技术，及早排除潜在的身体健康风险

多部位高发肿瘤筛查

男性客户：针对上腹部、中腹部及盆腔内高发癌症筛查

女性客户：针对乳腺、上腹部、中腹部、盆腔内高发癌症筛查

早期筛查多种高发疾病

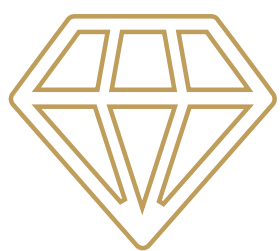
除恶性肿瘤外的 20 余种高发疾病的早期筛查

权威专家阅片

由三甲医院影像科专家牵头阅片

文字 + 语音报告 + 电话咨询

提供文字 + 语音报告，并有 10 分钟专家咨询服务



MR 肿瘤筛查



MR 肿瘤筛查服务使用流程



关注并绑定中英人寿官方微信号，进入【服务平台】-【个人中心】-【我的权益 / 卡券】，按提示选择服务并提交，获取服务权益



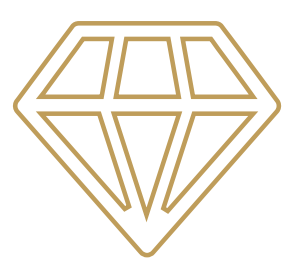
在【我的权益 / 卡券】点击【MR 肿瘤筛查】，按提示在线选择预约检查时间和服务机构



服务人员将在工作日 36 小时内致电客户确认预约安排并发送预约成功短信



服务人员将在检查前一天致电提醒客户按照预约提示信息在约定时间内参加检查



MR 肿瘤筛查



MR 肿瘤筛查服务使用流程



客户到指定医院，签署磁共振检查安全知情书并检查



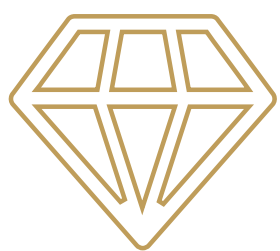
检查结束一个工作日后在中英人寿官方微信号 MR 肿瘤筛查服务页面查看报告，点击报告页面中专家通话链接，致电客服热线预约专家电话咨询（需提前 1-3 个工作日）



客服人员邀请客户与专家进行多方通话，由专家解答客户问题。每份报告限咨询一次，每次 10 分钟

中英人寿 MR 肿瘤筛查服务热线

 **400-878-6311** 



MR 肿瘤筛查



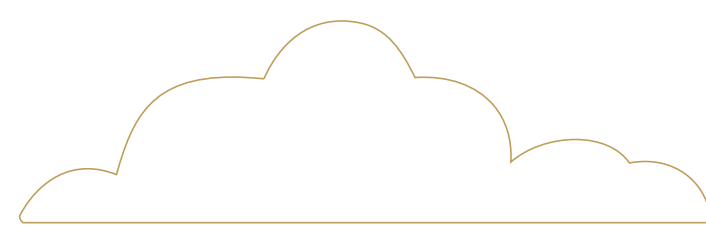
MR 肿瘤筛查服务使用流程

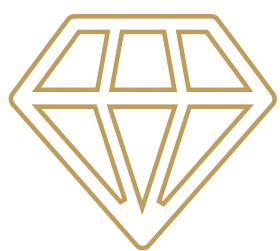
服务说明：



- 本服务建议检查对象年龄为 35-80 周岁
- 本服务有效期自服务兑换日起到当年年末结束
- 基于医学技术的局限性，每种筛查方式均无法达到 100% 的检出率和准确性，您在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶的情况。如您选择本服务，视为您知晓以上情况，我司与服务商不对此承担任何责任

详细服务机构信息，敬请参见中英人寿官方微信号或垂询您的保险销售人员





尊享体检

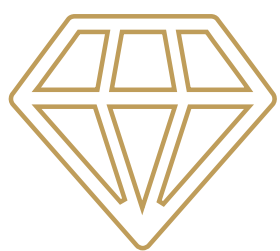
中英人寿通过全国知名体检机构为黑钻、金钻客户提供高品质体检中心尊享体检服务，通过综合性的全面健康检查，实现疾病早预警、健康早管理。体检服务机构覆盖全国主要城市，您只需要登录中英人寿官方微信号即可轻松完成预约

特色

提供多项特色体检服务
实现疾病早预警、健康早管理

专业

拥有优质医疗设备及专业医疗技术人员



尊享体检



尊享体检服务使用流程



关注并绑定中英人寿官方微信号，进入【服务平台】-【个人中心】-【我的权益 / 卡券】按提示选择服务并提交，获取服务权益



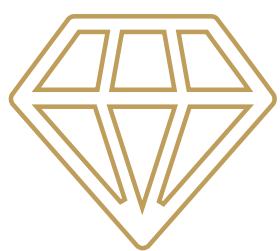
在【我的权益 / 卡券】点击【尊享体检】，按提示在线预约体检时间及服务机构



收到预约成功短信，按照短信提示信息在约定时间参加体检



根据体检中心指引在体检机构官网、官微或 APP 查看体检报告



尊享体检



尊享体检服务使用流程

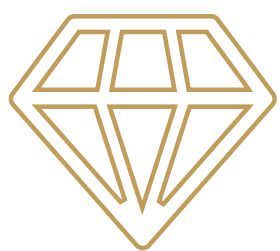
服务说明：



- 本服务建议检查对象年龄为 35-80 周岁
- 本服务有效期自服务兑换日起到当年年末结束
- 基于医学技术的局限性，每种筛查方式均无法达到 100% 的检出率和准确性，您在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶的情况。如您选择本服务，视为您知晓以上情况，我司与服务商不对此承担任何责任

具体服务规则、体检项目和体检机构信息，敬请参见中英人寿官方微信号或垂询您的保险销售人员





体检优惠

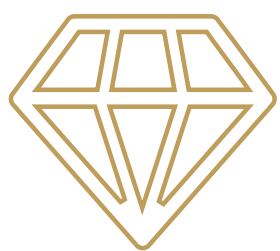
中英人寿通过全国知名体检机构为黑钻、金钻和银钻客户提供体检套餐优惠购买权益。体检服务机构覆盖全国主要城市，您只需要登录中英人寿官方微信号即可轻松完成预约

特色

中英客户专享多款体检套餐优惠
购买权益（不含VIP体检区服务）

专业

拥有优质医疗设备及专业医疗技术人员



体检优惠



体检优惠服务使用流程



关注并绑定中英人寿官方微信号，进入【服务平台】-【个人中心】-【我的权益 / 卡券】按提示选择服务并提交购买，获取服务权益



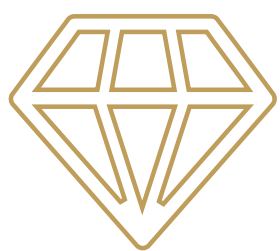
在【我的权益 / 卡券】点击【体检优惠】，按提示在线支付费用，支付成功后按提示在线预约体检时间及服务机构



收到预约成功短信，按照短信提示信息在约定时间参加体检



根据体检中心指引在体检机构官网、官微或 APP 查看体检报告



体检优惠



体检优惠服务使用流程

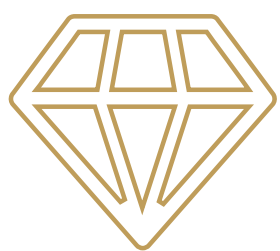
服务说明：



- 本服务建议检查对象年龄为 35-80 周岁
- 本服务有效期自服务兑换日起到当年年末结束
- 基于医学技术的局限性，每种筛查方式均无法达到 100% 的检出率和准确性，您在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶的情况。如您选择本服务，视为您知晓以上情况，我司与服务商不对此承担任何责任

体检优惠套餐费用由服务供应商直接收取，中英人寿将不会收取相关费用。具体服务规则、体检项目和体检机构信息，敬请参见中英人寿官方微信号或垂询您的保险销售人员





贵宾出行

中英人寿与高端出行服务平台合作,为黑钻、金钻客户带来全球联网机场贵宾休息室候机服务及国内联网高铁站休息室候车服务。舒适贵宾休息室、餐饮小食、影音娱乐、航班提示等尊贵服务,多维度提升客户出行体验

尊贵体验

提供全球机场、国内高铁休息室服务
打造高端出行体验

便捷兑换

智能优势,线上操作,提供完美的使用体验

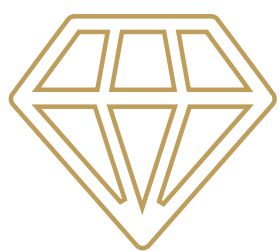


贵宾出行服务使用流程



关注并绑定中英人寿官方微信号,进入【服务平台】-【个人中心】-【我的权益/卡券】,按提示选择服务并提交,接收服务短信





贵宾出行



下载龙腾出行 APP 或关注龙腾出行官方微信号，凭中英人寿官方微信号绑定的手机号登陆并注册



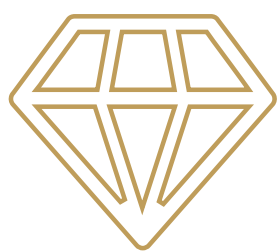
凭龙腾出行 APP 或龙腾出行官方微信号中的服务二维码使用机场或高铁休息室服务

服务说明：



- 本服务有效期自服务兑换日起到当年年末结束
- 全球机场休息室服务点数为 1 点 / 次、高铁休息室服务点数为 0.5 点 / 次。标准服务时间为 2 小时 / 次，若使用超时需重新刷卡扣除相应服务点数，扣完即止

具体服务网点信息及服务标准以使用服务时服务商官方网站 www.dragonpass.com.cn 或龙腾出行 APP 发布信息为准
如有疑问，敬请拨打贵宾出行 24 小时客服热线 400-882-1111 详询



就医陪诊

中英人寿为黑钻、金钻和银钻客户提供医院就诊的陪护服务，实现诊前导医、诊中导航、诊后指导的就医全流程服务

安心服务

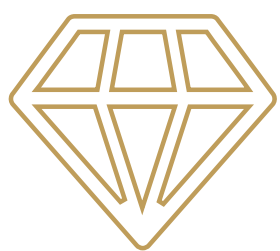
省时省力省心，您的就医随行管家

覆盖面广

医院在职护士资源，
覆盖全国多家二甲以上医院

全流程陪诊

诊前提醒、就诊陪护、
预约检查、取报告提醒、复诊提醒



就医陪诊



就医陪诊服务使用流程



关注并绑定中英人寿官方微信号，进入【服务平台】-【个人中心】-【我的权益 / 卡券】按提示选择服务并提交，获取服务券码



按服务提示至少提前两天进行服务预约



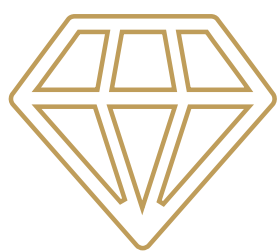
提供服务券码和就诊人身份证号进行验证



提供就诊医院、陪诊时间等必要信息



预约成功后，就诊前一天收到服务确认电话，就诊当天陪诊护士联系就诊



就医陪诊



就医陪诊服务使用流程

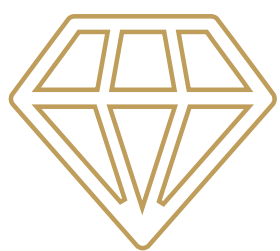
服务说明：

- 本服务有效期自服务兑换日起到当年年末结束
- 本服务为医院内陪同服务，不包括医院外的接送、陪伴等服务，服务时间为上午或下午，以中午 12 点为节点、不跨越使用，单次服务时长不超过 4 小时。中英人寿将不负责支付任何第三方的费用，客户在就诊过程中产生的挂号费用、诊疗费用、交通、食宿等其他费用需由客户自行承担
- 70 周岁以上（含）的老人，需由家属陪同。如家属无法陪同，需本人及其家属（配偶或子女）签署陪诊期间的免责承诺函，并在接受陪诊服务前交给陪诊工作人员，如未携带有效签字的免责承诺函则不予提供服务



以下情况不在服务范围内：

- 危重症和急救患者、住院患者、门急诊输液、门急诊留观患者、门急诊手术患者



对症预约

- 无亲属陪护的 12 岁以内的儿童
- 精神病、传染病患者
- 醉酒状态的患者

具体服务规则、服务覆盖城市信息，敬请参见中英人寿官方微信号或垂询您的保险销售人员

中英人寿联合领先的医疗健康科技平台推出对症预约服务，对号源紧张的科室，由专人根据客户主诉病情，协助选择对症的医院和科室预约就诊

专业

丰富的医院资源，庞大的医生专家队伍

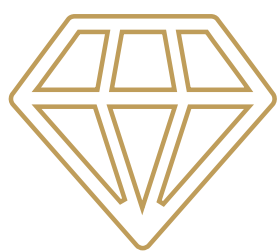
体贴

便捷对症预约服务，尊享专人服务体验

安心

贴心的短信服务，第一时间掌握安排详情

在线预约



对症预约



对症预约服务使用流程



关注并绑定中英人寿官方微信号，进入【服务平台】-【健康服务】-【对症预约】服务页面，确认就诊人信息并完成激活（新增就诊人可于30天等待期后使用服务）



提交就诊人信息、病症信息、就诊医院科室（全国三甲医院产科、口腔美容保健等不在本服务范围内）等信息

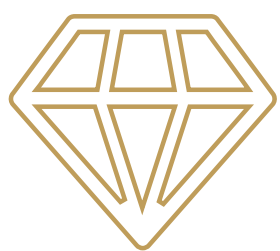


成功提交对症预约申请后的两个工作日内，服务人员将致电与客户沟通确认预约需求



服务人员将根据客户的预约需求在七个工作日内提供普通门诊或者特殊门诊号源专人预约服务

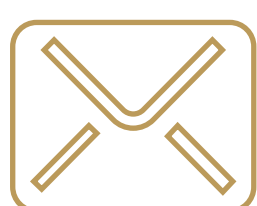




对症预约



对症预约服务使用流程

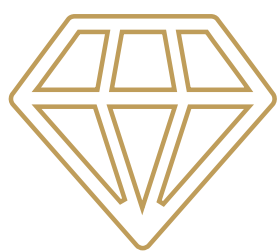


收到预约成功短信，按照短信提示信息在约定时间就诊

服务说明：



- 本服务将尽力为客户预约所需号源，但并不能保证成功预约指定医生。医疗资源属于公共资源，部分地区和医院可能无法提供服务
- 本服务仅为协助客户选择对症的医院和科室并预约医生号源，中英人寿将不负责支付任何第三方的费用，客户在就诊过程中产生的挂号费用、诊疗费用、交通、食宿等其他费用需由客户自行承担
- 根据部分医院挂号相关规定，患者需要通过医院微信公众号 /APP 挂号。服务商客服人员将与客户联系确认是否授权患者相关登录账号和密码信息



国际 SOS 全球紧急援助

中英人寿与国际 SOS 援助服务机构进行合作，为客户提供极具人性关怀的援助服务。享受到该服务的客户，如果在旅行期间需要医疗帮助或因意外造成旅行安排方面的困难需要帮助，只需拨打中英人寿国际 SOS 全球紧急援助服务热线 400-650-5909，就能获得来自国际 SOS 的及时、专业、人性化的援助

尊贵卡客户尊享高限额援助服务

黑钻金钻客户享有最高 20 万美元国际国内医疗援助服务限额

服务丰富

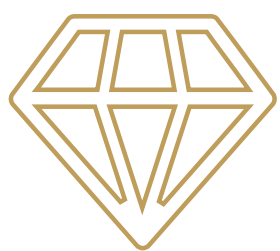
提供 11 项国内医疗援助、8 项海外旅行援助及 13 项海外医疗援助服务

全天候运营

旅行期间如遇人身、健康或旅行安排方面的困难或麻烦，只需要拨打 24 小时服务热线就能获得来自国际 SOS 的援助

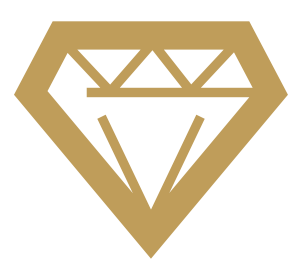
服务网络强大

全球设有 26 个援助中心、79 个办事处、35 家国际医疗诊所、80 多万家合作服务商以及空中飞行舰队，覆盖每一个国家和地区



国际 SOS 全球紧急援助

服务标准：



凡是中英人寿有效保险合同所载明的投保人或被保险人（不含豁免险被保险人）且符合以下条件标准，将获得“国内医疗援助服务 + 海外旅行和医疗援助服务”

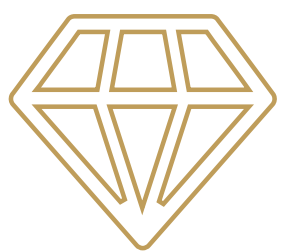
尊贵卡：

- 中英人寿黑钻和金钻层级客户（个人保险：投保人 / 团体保险：被保险人）可享有

寰宇卡：

- 中英人寿个人保险被保险人且个人年缴有效保费 $\geq 3,000$ 元可享有
- 中英人寿团体保险被保险人且团体保险有效保费 $\geq 3,000$ 元可享有

中英人寿黑钻、金钻和银钻客户关注并绑定中英人寿官方微信号，进入【服务平台】-【健康服务】-【SOS 亲友共享】即可推介三位亲友体验一年寰宇卡服务（不含住院期间医疗费用担保）



国际 SOS 全球紧急援助

中英人寿国际 SOS 全球紧急援助 服务热线

国内固定电话和手机请直接拨打：
400-650-5909



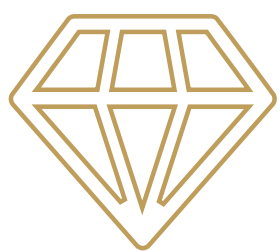
海外固定电话请拨打：
国际接入码 (8610) 6410-5909

海外手机请拨打：
+ (8610) 6410-5909

援助服务项目包括如下：

国内医疗援助服务

1. 电话医疗咨询
2. 医疗机构介绍和建议
3. 推荐就医住院
4. 住院期间医疗费用担保及医疗监控
5. 安排并支付紧急医疗转送
6. 安排并支付紧急医疗转运回居住地
7. 安排并支付遗体运送
8. 安排并支付亲友探病
9. 安排并支付未成年子女返回
10. 安排并支付康复期间的住宿
11. 紧急口讯传递



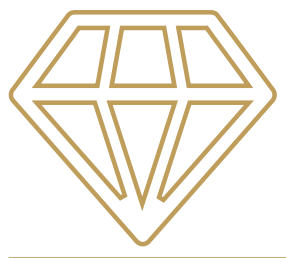
国际 SOS 全球紧急援助

国内医疗援助服务	尊贵卡	寰宇卡
第 2-3 项	仅为介绍或推荐，中英人寿将不负责支付任何第三方的费用	
第 4 项	最高上限为同一被保险人所持有的有效保单的累计现金价值	
第 5-7 项	在任一事故下援助服务费用合计最高上限 200,000 美元	在任一事故下援助服务费用合计最高上限 3,000 美元
第 8 项	一人次经济舱往返机票	
第 9 项	一人次经济舱单程机票	
第 10 项	每日不超过 250 美元且每次事故最高上限为 500 美元	
以上 第 8-10 项	在任一事故下援助服务费用合计最高上限 5,000 美元	在任一事故下援助服务费用合计最高上限 500 美元
上述服务超过限额部分的费用，需由客户自付		

海外旅行援助服务

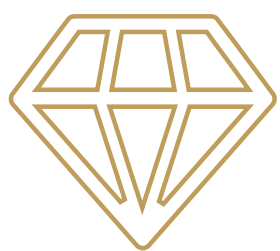
1. 旅行信息咨询
2. 提供使领馆资料
3. 行李丢失援助
4. 护照丢失援助
5. 紧急路线安排
6. 紧急翻译服务
7. 紧急法律援助
8. 紧急口讯传递和文件递送

上述所有服务仅为介绍或安排，中英人寿将不负责支付任何第三方的费用



海外医疗援助服务

1. 电话医疗咨询
2. 医疗机构介绍和建议
3. 推荐就医住院
4. 住院期间医疗费用担保及医疗监控
5. 紧急医疗翻译
6. 递送必须药物和医疗用品
7. 安排并支付紧急医疗转送
8. 安排并支付紧急医疗转运回本国或者常住国
9. 安排并支付遗体运送回本国或者常住国
10. 安排并支付亲友探病
11. 安排并支付未成年子女返回
12. 安排并支付康复期间的住宿
13. 紧急口讯传递



国际 SOS 全球紧急援助

海外医疗 援助服务	尊贵卡	寰宇卡
--------------	-----	-----

第 2、3、6 项 仅为介绍或推荐，中英人寿将不负责支付任何第三方的费用

第 4 项	最高上限为同一被保险人所持有的有效保单的累计现金价值	
-------	----------------------------	--

第 7-9 项	在任一事故下援助服务费用 合计最高上限 200,000 美元	在任一事故下援助服务费用 合计最高上限 15,000 美元
---------	-----------------------------------	----------------------------------

第 10 项	一人次经济舱往返机票	
--------	------------	--

第 11 项	一人次经济舱单程机票	
--------	------------	--

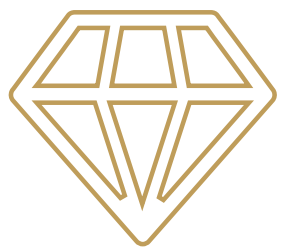
第 12 项	每日不超过 250 美元且每次事故最高上限为 1,000 美元	
--------	---------------------------------	--

以上 第 10-12 项	在任一事故下援助服务费用 合计最高上限 10,000 美元	在任一事故下援助服务费用 合计最高上限 1,000 美元
-----------------	----------------------------------	---------------------------------

上述服务超过限额部分的费用，需由客户自付

* 关于援助服务的详细内容，请登陆中英人寿官方微信号查询，相关信息以中英人寿官方微信号披露为准





国际 SOS 全球紧急援助

援助服务的有效期：

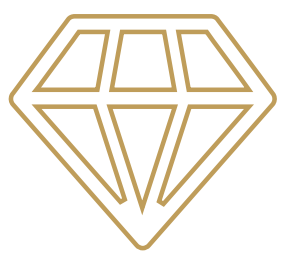
自客户达到服务标准时起，至以下两者较早到达者止：

1. 客户年龄达到 70 周岁
2. 客户层级或个人年缴化有效保费 / 团体保险有效保费降低，不符合援助服务标准

其他赠送体验服务有效期，以赠送时约定为准，最长不超过一年

注意事项：

1. 如援助服务使用者同时享有尊贵卡和寰宇卡服务资格，则服务提供以援助限额较高者为准，服务内容与服务限额不重复、不叠加
2. 如保险合同因退保、部分退保、失效等原因导致不能满足援助服务提供标准，援助服务将自动终止
3. 如效力中止的保险合同办理复效，将按照复效当时援助服务的获得标准重新核定赠送服务项目



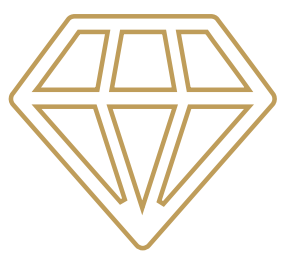
国际 SOS 全球紧急援助

4. 如发现援助服务使用者有任何不如实告知或欺诈行为，援助服务将自始无效，同时我们保留向相关司法机构提起诉讼的权利

5. 国际 SOS 所安排的医生、医院、诊所及其他任何专业人员均非国际 SOS 的受雇人、代理人，对援助服务使用者提供的紧急援助均属建议性、辅助性服务。任何一项援助服务均由援助服务使用者或其亲属提出，经国际 SOS 同意后进行。国际 SOS 不负任何法律责任。援助服务使用者不得因国际 SOS 介绍、联络服务商或因此产生的其他决定而提出追索

6. “海外医疗援助服务”及“海外旅行援助服务”指向在中国大陆以外地区（含香港、澳门及台湾）旅行，并且每次旅行不超过 90 天的援助服务使用者提供的服务

7. 国内医疗援助服务指向在中国大陆地区（不含香港、澳门及台湾）旅行，并且每次旅行不超过 90 天的，离开居住地 150 公里

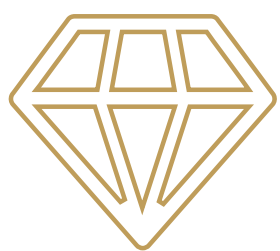


国际 SOS 全球紧急援助

以外的援助服务使用者提供的服务

8. 国际 SOS 提供第二现场援助，即当援助服务使用者身处当地医院，接受了初步基本医疗的情况下，如果需要转运到医疗条件和技术更好的医院接受治疗，国际 SOS 将提供转运援助，并全程进行医疗跟踪、及时处理问题，直至护送援助服务使用者回居住地。如遇需急救情况，请拨打 120 或所在国家（地区）急救电话寻求帮助





预约挂号

中英人寿联合领先的医疗健康科技平台推出在线预约挂号服务，与医院 HIS 系统实时同步，客户可选择医院、医生完成自助预约

专业

丰富的医院资源，庞大的医生专家队伍

轻松

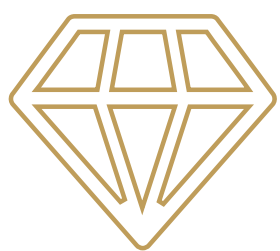
在线完成轻松挂号，免除现场排队烦恼

安心

贴心的短信服务，第一时间掌握安排详情



在线预约



预约挂号



预约挂号服务使用流程



关注并绑定中英人寿官方微信号，进入【服务平台】-【健康服务】-【预约挂号】



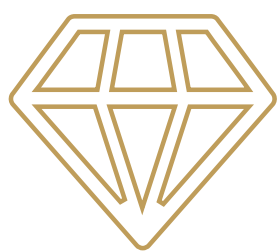
自助选择就诊地区、医院、科室、医生并提交就诊人信息。医疗资源为公共资源，部分地区和医院可能无法提供预约挂号服务，本服务覆盖的医院资源请以中英人寿官方微信号服务页面所列为准



收到预约成功短信，按照短信提示信息在约定时间就诊



预约挂号服务仅为协助客户选择医院、医生完成自助预约，中英人寿将不负责支付任何第三方的费用，客户在就诊过程中产生的挂号费用、诊疗费用、交通、食宿等其他费用需由客户自行承担



健康咨询

中英人寿与知名移动医患交流平台合作，创新推出在线健康咨询服务。用户可通过微信端提交健康咨询问题、上传照片，系统自动精准匹配合适的三甲医院的专科医生，由专科医生亲自为用户提供更高品质的健康咨询服务

三甲权威

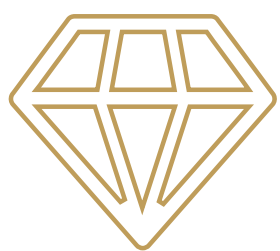
三甲医院医生亲自解答
(精神心理科、营养科除外)

响应快速

24 小时服务，快速响应，全年无休

操作方便

足不出户，通过微信进行图文咨询



健康咨询



健康咨询服务使用流程



关注并绑定中英人寿官方微信号，通过【服务平台】-【健康服务】进入【健康咨询】



点击【马上咨询】填写咨询对象信息后提交咨询内容、上传相关图片（请在填写时准确、详尽描述患者症状、疾病或身体状况，系统将依据首次提交咨询内容进行分诊）

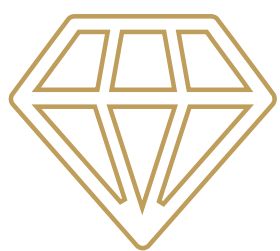


提问后可与匹配的医生进行在线图文沟通或追问（每次提问咨询时间不超过 24 小时）



通过【过往记录】可查询历史咨询详情

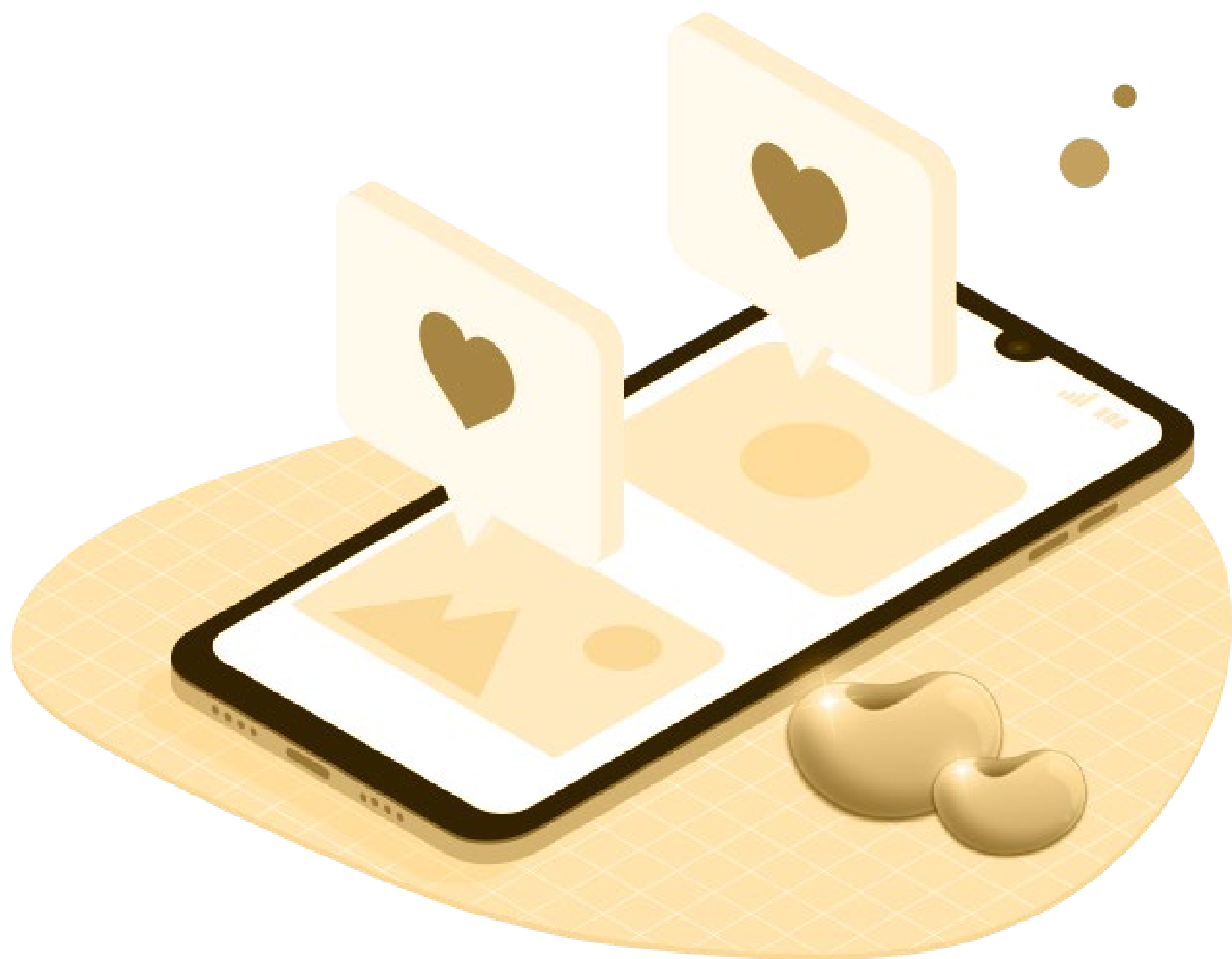
患者就诊高峰期或夜间医生资源不足期间可能延时回复，敬请谅解

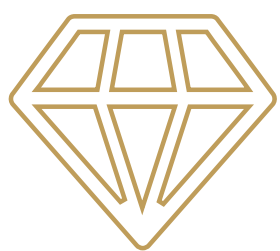


CARE 豆

中英人寿 CARE 豆体系是中英人寿积极响应“健康中国 2030”战略，鼓励客户（含注册中英人寿官方微信号的用户，及注册“步步为赢”小程序的用户）实践健康生活方式、增强健康风险意识、提升健康水平而开展的长期互动计划，于 2020 年 7 月 1 日推出

客户使用中英人寿官方微信号服务平台的相关服务、参与指定的各类型活动，可获得 CARE 豆奖励。CARE 豆可在中英人寿官方微信号兑换健康用品和健康服务





CARE 豆

完善信息 关注有礼

关注绑定中英官微，完善个人亲友信息可获豆

使用服务 立即获豆

通过中英官微使用保单服务、健康服务可获豆

分享服务 推荐有礼

分享海报 / 推荐亲友 / 推荐亲友成功投保可获豆

生日福利 中英祝福

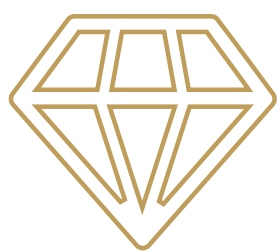
中英为您送上生日祝福，投保人生日可获豆

尊贵身份 加倍获豆

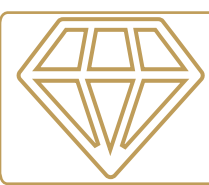
健康生活关爱无限，按客户层级获豆数量倍增

健康礼品 随心兑换

使用 CARE 豆可在 CARE 汇中兑换丰富健康用品



CARE 豆



CARE 豆使用流程



关注（爱健康平台用户） / 绑定（中英人寿有效客户）中英人寿官方微信号，进入【服务平台】-【健康服务】-【CARE 豆】-【CARE 汇】

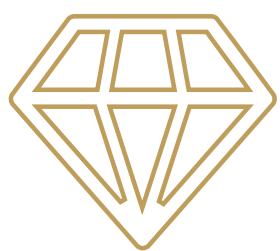


根据 CARE 豆分值选择健康用品或服务，点击查看商品详情、添加到购物篮后根据提示填写订单信息并提交。由于 CARE 汇兑换平台的商品库存及价格变动，不同收货地点会出现价格差异或缺货等情况，请以提交订单当时的商品说明、兑换分值、运费信息为准

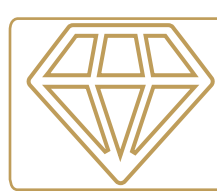


在“我的订单”中可以查询历史订单信息，点击订单详情在订单页面查询物流进度及预计时效





CARE 豆



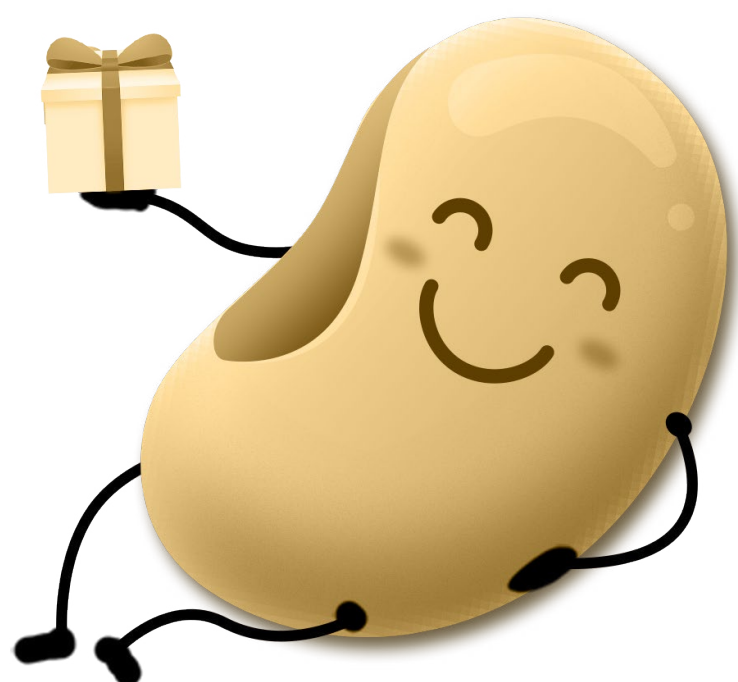
CARE 豆使用流程

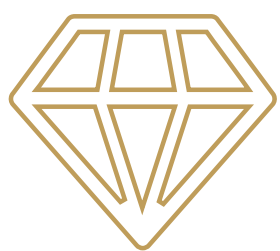


如兑换商品有质量问题或其他售后服务问题，请在五天内拨打服务热线400-606-9068处理，如无质量问题，恕不接受无理由退货

CARE 豆活动规则及详情，敬请参见中英人寿官方微信号或垂询您的保险销售人员

CARE豆





其他健康服务

中英人寿与专业健康测评机构合作，推出身心健康测评，帮助客户全面了解身心健康情况

失眠检测

提示失眠原因，
摆脱失眠困扰

癌症早筛

对癌症风险给出
评估、警示和防
御指导

中医体质评估

望闻问切，中医
评估，了解自己的
体质

儿童营养测评

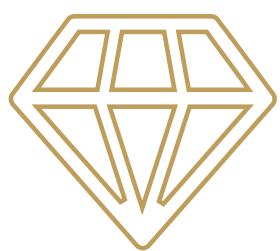
为0-6岁孩子提供
全面营养评估及专
家意见

鼻炎评估

顽固鼻炎常困扰，
评测方案解烦恼

心理全面测评

通过当前使用最
广泛的心理疾病
门诊检查量表，
助你全面了解心
理健康程度



其他健康服务

儿童身高测评

对孩子当前身高体重进行评估，助孩子健康成长

营养食谱

结合国人饮食习惯，提供优质健康食谱推介

关注并绑定中英人寿官方微信号，通过【服务平台】--【健康服务】-【测评】进入各项健康测评服务





Q&A



客户分层服务是客户长期权益，还是活动期间的权益？

客户分层服务是中英客户的长期权益。中英人寿秉承“服务源自关怀”的客服愿景、借助中英双方股东的雄厚资源，将长期为广大客户提供各项优质服务。未来，中英人寿将与时俱进、整合更多优质服务资源提供给客户，具体服务标准及内容应以当时中英人寿官方微信号公布内容为准。



当客户层级调整时，服务规则的变化？

个人保险合同的投保人和团体保险合同的被保险人在保险合同有效期内享受对应级别的分层服务项目。当客户层级发生调整时，则按照调整后的新层级享受对应服务。如客户名下保单尚未过犹豫期且经核实未符合服务层级条件，则需相关保单过犹豫期并在客户层级提升达到服务标准后才可使用对应服务。





个人年缴化有效保费是怎么计算的？

个人年缴化有效保费（AIP）指的是在统计期末有效保单按年缴化折算的保费贡献，根据保全变更后的最新状态计算。

计算公式： $\text{趸缴保费} \times 10\% + \text{年缴保费} + \text{半年缴保费} \times 2 + \text{季缴保费} \times 4 + \text{月缴保费} \times 12 + \text{累计额外投资} \times 10\%$

计算说明：当保单发生部分退保、减额缴清、保费豁免、万能险保单缓缴或账户价值提取等保全变更时，将按照相应规则进行调整





Q&A



如果客户同时是中英人寿个人保险和团体保险的客户，其客户层级应如何计算？

上述情况下，按两个渠道的客户层级较高者计算客户层级，例如客户在个人保险渠道为银钻、在团体保险渠道为金钻，则记为金钻层级，享受金钻客户服务权益。



如何快捷查询各项服务的详细介绍和使用指引？

关注中英人寿官方微信号，在对话框输入“服务介绍”，即可获取各项服务的详细介绍说明。





分公司信息

● 北京

地址：北京市朝阳区永安东里 16 号 CBD
国际大厦 8 层
电话：010-85672888

● 广东

地址：广州市越秀区侨光西路 13 号星寰
国际商业中心 T1 十二层
电话：020-84108080

● 四川

地址：成都市青羊区提督街 99 号华置中心
写字楼 22 层
电话：028-86532200

● 福建

地址：福建省福州市台江区祥坂街 357 号阳光
城时代广场九楼
电话：0591-87849888

● 厦门

地址：厦门市湖滨中路交通银行大厦 13 层
电话：0592-2273188

● 山东

地址：济南市市中区普利门三角地绿地
普利中心 6 号楼 29 层
电话：0531-86962000



分公司信息

● 湖南

地址：长沙市天心区湘江中路二段 36 号华远华中心 5 号楼 24 层

电话：0731-84183888

● 河北

地址：石家庄市中山东路 39 号勒泰中心誉峰 B 座 29 层

电话：0311-86698800

● 江苏

地址：南京市建邺区庐山路 188 号南京新地中心 8 层

电话：025-66670088

● 辽宁

地址：沈阳市沈河区惠工街 124 号中韩大厦 25 层

电话：024-31300088

● 湖北

地址：武汉市硚口区中山大道 1 号越秀财富中心写字楼 27 层

电话：027-59220088



分公司信息

● 河南

地址：郑州市郑东新区 CBD 商务外环路 8 号世博大厦 6 层 601-602 室

电话：0371-86120088

● 黑龙江

地址：哈尔滨市道里区群力第四大道 399 号汇智广场东楼 22 层

电话：0451-51990888

● 上海

地址：上海市浦东新区张杨路 500 号华润时代广场办公楼 17 层 A2BC 单元

电话：021-80361888

● 安徽

地址：合肥市庐阳区临泉路与肥西路交口广大克拉广场 16 层

电话：0551-62775888

● 江西

地址：南昌市红谷滩新区金融大街博能金融中心 12 层

电话：0791-82221666



关于本公司不承担责任的情形说明

本手册约定的健康管理服务由本公司授权的第三方服务商为您提供，若您与第三方服务商因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此承担任何法律责任：

1. 当您选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担，我司与第三方服务商不对您承担任何责任。
2. 如本公司查明正在申请或享受本手册约定的健康管理服务者不符合本手册约定的，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。因此给本公司造成损失的，本公司有权要求您赔偿。
3. 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本手册约定的健康管理服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。
4. 对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。





中英人寿
AVIVA-COFCO

一生保障 | 在你左右