

海保人寿 VIP 客户增值服务手册

一、VIP 会员划分标准

VIP 会员等级	年化保费
蓝钻会员	50 万元（含）以上
钻石会员	20 万元（含）-50 万元
铂金会员	5 万元（含）-20 万元
黄金会员	1 万元（含）-5 万元
白银会员	0 万元-1 万元

说明：

（1）年化保费计算公式：年化保费=年交保费*年期系数，其中对于分红险、传统险大于等于 10 年期交，年期系数为 1；小于 10 年期交，年期系数为缴费年期/10；非万能险趸交保单，保险期间 1 年以上的，趸交保费按 10%计入年化保费，保险期间 1 年及以内的，年化保费等于趸交保费；万能账户按账户价值的 5%计入年化保费；

（2）每月初对客户名下有效保单进行动态等级评定；

（3）投保人达到某一 VIP 等级，其名下所有有效保单的被保险人自动默认为同一 VIP 等级，当一个客户有多重层级时以最高层级为准；

（4）年化保费有效期：趸交产品、万能险产品为 3 年，其他类型产品年化保费有效期为缴费期。

二、VIP会员权益配置

服务类型	服务权益	白银会员	黄金会员	铂金会员	钻石会员	蓝钻会员
健康管理	家庭医生	√6	√	√	√	√
	电话问诊		√	√	√	√
	极速视频问诊		√	√	√	√
	体检报告解读		√	√	√	√
	重疾门诊绿通		√1	√1	√1	√1
	重疾住院绿通		√1	√1	√1	√1
	重疾陪诊		√1	√1	√1	√1
	CAR-T 权益			√1	√1	√1
保单管理	免息复效	√	√	√	√	√
	短信祝福	√	√	√	√	√

说明：以上VIP会员服务按年提供，“√”表示享有该服务，“√”后方数字表示每年享有该服务的次数，无数字表示不限次，公司对各项服务享有解释及调整的权利。

三、官微“我的增值服务”栏VIP会员服务权益说明

◇ 家庭医生

1. 服务介绍：专业医师团队通过图文的形式为客户提供日常健康咨询，包含轻症咨询、用药指导、慢病管理、专业分诊、术后康复咨询等，并针对有用药需求的客户，提供电子处方开具及核心城市1小时送药到家服务。该服务由我司合作服务商稻甜企业服务有限公司免费提供。

2. 服务须知：

- (1) 重疾患者不适合远程咨询，请即刻前往当地医院急诊就诊；
- (2) 医疗健康咨询仅供参考，不作为诊断治疗依据；
- (3) 真实有效的问诊客户信息有助于医生给出准确的建议，需提前准备好清晰病历资料，包括：病症部位、体检报告或其他资料；
- (4) 根据国家《互联网医院管理办法（试行）》要求，初诊患者、病情不稳定患者、六周岁及以下儿童、精神毒麻等管制类药物以及《办法》中规定的其他不适宜线上诊疗的情况，无法提供线上开药服务；
- (5) 家庭医生仅为健康咨询及在线开方，不承担客户在线购药的药费、快递费等一切费用，支付的药品费及快递费均不支持开具发票；
- (6) 全国核心城市平均配送时效 1 小时，具体以配送平台配送时效为准。

3. 服务对象：白银、黄金、铂金、钻石及蓝钻会员本人及直系亲属

4. 服务时效：每日 8:00-22:00，15 分钟内响应

5. 服务次数：白银会员 6 次/年，黄金、铂金、钻石及蓝钻会员不限次数

6. 使用流程：通过海保人寿官方微信公众号——我的信息——我的增值服务——家庭医生申请使用。

◇ 电话问诊

1. 服务介绍：专业医师团队通过电话的形式为客户提供常见病治疗建议、慢病用药管理、育儿问题日常护理、术后健康知识咨询、重疾专业分诊及就医建议等服务。该服务由我司合作服务商稻甜企业服

务有限公司免费提供。

2. 服务须知：

- (1) 重疾患者不适合远程咨询，请即刻前往当地医院急诊就诊；
- (2) 医疗健康咨询仅供参考，不作为诊断治疗依据；
- (3) 通话时长为 10 分钟，建议提前准备好问题，以便和医生更有效地进行沟通；
- (4) 真实有效的问诊客户信息有助于医生给出准确的建议，需提前准备好清晰病历资料，包括：病症部位、检查报告或其他资料。

3. 服务对象：黄金、铂金、钻石及蓝钻会员本人及直系亲属

4. 服务时效：医生在预约时间内回拨电话，通话时长 10 分钟/次

5. 服务次数：不限次

6. 使用流程：通过海保人寿官方微信公众号——我的信息——我的增值服务——电话问诊申请使用。

◇ 极速视频问诊

1. 服务介绍：专业医师团队通过视频或语音的方式为客户提供常见病咨询、慢病管理、就医指导等服务。该服务由我司合作服务商稻甜企业服务有限公司免费提供。

2. 服务须知：

- (1) 重疾患者不适合远程咨询，请即刻前往当地医院急诊就诊；
- (2) 医疗健康咨询仅供参考，不作为诊断治疗依据；
- (3) 需注意单次视频时长不长于 10 分钟，建议提前准备好问题，以便和医生更有效地进行沟通；
- (4) 真实有效的问诊客户信息有助于医生给出准确的建议，需提前

准备好清晰病历资料，包括：病症部位、检查报告或其他资料。

3. 服务对象：黄金、铂金、钻石及蓝钻会员本人及直系亲属
4. 服务时效：7*24 小时，1 分钟内接通，通话时长 10 分钟/次
5. 服务次数：不限次

6. 使用流程：通过海保人寿官方微信公众号——我的信息——我的增值服务——极速视频问诊申请使用。

◇ 体检报告解读

1. 服务介绍：专业医师团队通过图文的形式为客户提供体检报告全面专业解读，评估健康风险、一对一进行干预指导，帮客户解决健康困惑，对有需要进一步治疗的客户给予专业治疗建议。该服务由我司合作服务商稻甜企业服务有限公司免费提供。

2. 服务须知：

(1) 医疗健康咨询仅供参考，不作为诊断治疗依据；

(2) 真实有效的问诊客户信息有助于医生给出准确的建议，需提前准备好清晰病历资料，包括：病症部位、检查报告或其他资料。

3. 服务对象：黄金、铂金、钻石及蓝钻会员本人及直系亲属
4. 服务时效：7*24 小时，客户提交申请后 24 小时内反馈解读报告

5. 服务次数：不限次

6. 使用流程：通过海保人寿官方微信公众号——我的信息——我的增值服务——体检报告解读申请使用。

◇ 重疾门诊绿通

1. 服务介绍：当客户首次罹患重疾需要前往知名三甲医院就医时，会根据客户的病情和需求推荐医院、科室及专家，提供专家门诊预约服务。该服务由我司合作服务商稻甜企业服务有限公司免费提供。

2. 服务须知：

(1) 本服务不承担一切既往症；

(2) 本服务有 30 天等待期，过等待期后即可申请服务；

(3) 需上传的资料具体包括但不限于身份证件证明、保单影像件、二级及二级以上公立医院出具的诊断证明（须加盖医院有效公章）、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近 2 年医保报销记录以及其他重疾确诊的相关资料等；

(4) 专家号门诊包括主任和副主任级别的专家，协助客户预约的门诊以最终客服反馈的结果为准；本服务不支持指定医生级别和医生姓名；

(5) 本服务一经启动预约，不支持取消；若客户在服务启动之后申请取消就诊，服务将即时终止，但服务次数视为已使用。

3. 服务对象：黄金、铂金、钻石及蓝钻会员本人，年龄在 0-75 周岁之间，首次罹患重疾

4. 服务时效：工作日 9:00-18:00，资料齐全 5 个工作日内安排就诊

5. 服务次数：1 次/年

6. 使用流程：通过海保人寿官方微信公众号——我的信息——我的增值服务——重疾门诊绿通申请使用。

◇ 重疾住院绿通

1. 服务介绍：当客户首次罹患重疾需要前往知名三甲医院住院治疗时，会根据客户的病情和需求推荐医院、科室及专家，提供住院/手术加急服务。该服务由我司合作服务商稻甜企业服务有限公司免费提供。

2. 服务须知：

(1) 本服务不承担一切既往症；

(2) 本服务有 30 天等待期，过等待期后即可申请服务；

(3) 需上传的资料具体包括但不限于身份证件证明、保单影像件、住院单、二级及二级以上公立医院出具的诊断证明（须加盖医院有效公章）、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近 2 年医保报销记录以及其他重疾确诊的相关资料等；

(4) 专家号门诊包括主任和副主任级别的专家，协助客户预约的门诊以最终客服反馈的结果为准；本服务不支持指定医生级别和医生姓名；

(5) 本服务一经启动预约，不支持取消；若客户在服务启动之后申请取消就诊，服务将即时终止，但服务次数视为已使用；

(6) 住院加快服务不包括儿外科、所有甲状腺核素治疗相关科室；

(7) 对于医院/医生要求定期手术或住院、放疗或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术或住院、放疗情况，须以医生医嘱为准，不保证可启动本服务。

3. 服务对象：黄金、铂金、钻石及蓝钻会员本人，年龄在 0-75 周岁之间，首次罹患重疾

4. 服务时效：工作日 9:00-18:00，资料齐全 10 个工作日内安排

住院/手术

5. 服务次数：1 次/年

6. 使用流程：通过海保人寿官方微信公众号——我的信息——我的增值服务——重疾住院绿通申请使用。

◇ 重疾陪诊

1. 服务介绍：当客户首次罹患重疾需要前往知名三甲医院就医或住院治疗时，由专业人员提供全程陪诊服务，包括诊前迎候接待、取号、代缴费、导引、陪同检查、取药、协助办理住院手续等。该服务由我司合作服务商稻甜企业服务有限公司免费提供。

2. 服务须知：陪诊服务不支持无亲属陪护的 18 周岁以下的未成年人及 70 周岁以上的老人。

3. 服务对象：黄金、铂金、钻石及蓝钻会员本人

4. 服务次数：1 次/年

5. 服务流程：随同重疾门诊绿通、重疾住院绿通使用。

◇ CAR-T 权益

1. 服务介绍：客户在二级及以上医院确诊罹患大 B 淋巴瘤，评估符合指定 CAR-T 药品适应症后，专属服务人员推荐经药企认证的 CAR-T 定点医疗网络内的医院；患者在医院取得指定 CAR-T 药品处方，由 CAR-T 专员陪同前往指定药店完成药品订购及报备，报备后由医生安排单采细胞及 CAR-T 药品，回输治疗，客户不需要支付该指定 CAR-T 药品费用，治疗过程中 CAR-T 专员提供随访服务。若客户不适用于 CAR-T 治疗，则通过全球医疗网络，为客户提供全球找药服务。该服

务由我司合作服务商北京一蜂科技有限公司免费提供。

2. 服务须知：

(1) 本服务有 30 天等待期，等待期后首次确诊的大 B 淋巴瘤可申请服务；

(2) 本服务仅包含指定的 CAR-T 药品的费用，相关医疗费用及其他费用需自行承担（包括但不限于其他药品费用、诊疗费、住院费、检查费等）；

(3) 本服务指定药品及适应症如下：

药企	商品名	通用名	适应症
复星凯特	奕凯达	阿基仑赛注射液	既往接受过二线或以上系统性治疗后复发或难治性大 B 细胞淋巴瘤成人患者，包括弥漫大 B 淋巴瘤（DLBCL）、原发纵隔大 B 细胞淋巴瘤（PMBCL）、高级别 B 细胞淋巴瘤和滤泡性淋巴瘤转化的 DLBCL。
药明巨诺	倍诺达	瑞基奥仑赛注射液	既往接受过二线或以上系统性治疗后复发或难治性大 B 细胞淋巴瘤成人患者，包括弥漫大 B 淋巴瘤（DLBCL）、原发纵隔大 B 细胞淋巴瘤（PMBCL）、高级别 B 细胞淋巴瘤和滤泡性淋巴瘤转化的 DLBCL。

3. 服务对象：铂金、钻石及蓝钻会员本人，年龄在 18-65 周岁之间，服务等待期后首次在二级及以上医院确诊大 B 淋巴瘤，符合指定

CAR-T 药品的适应症。

4. 服务时效：每日 9：00-22：00

5. 服务次数：1 次/年

6. 使用流程：通过海保人寿官方微信公众号——我的信息——我的增值服务——CAR-T 权益申请使用。

◇ 免息复效

1. 服务介绍：当客户名下保单因欠缴保费等原因失效中止，复效时直接免除欠缴保费利息。

2. 服务对象：客户本人

3. 使用流程：通过海保人寿官方微信公众号——保单服务——保单复效进行操作。

◇ 短信祝福

1. 服务介绍：当客户生日、重大节假日时，公司发送祝福短信。

2. 服务对象：客户本人