

VIP客户服务体系介绍

2024版

注意：

本PPT中介绍的VIP会员规则及服务并非保险合同约定的内容，我们会根据客户需求及市场变化适时调整，最终以实际通知与执行为准。

本PPT中的图片仅供示例及内部宣导展示使用，如用于宣传，需按要求报批公司品宣管理部门、确保版权可用。



招商仁和人寿

CHINA MERCHANTS LIFE INSURANCE

— SINCE 1875 —

会员规则(1/2)

如何成为VIP会员?

当客户所购买保险产品的保单年交保费，按照**VIP评定规则**综合计算后，达到**评定标准（VIP标准保费）**范围时，将根据其VIP标准保费的额度档位，邀请客户成为对应层级的VIP会员。

黑钻级



≥300万

蓝钻级



≥100万

钻石级



≥40万

铂金级



≥10万

黄金级



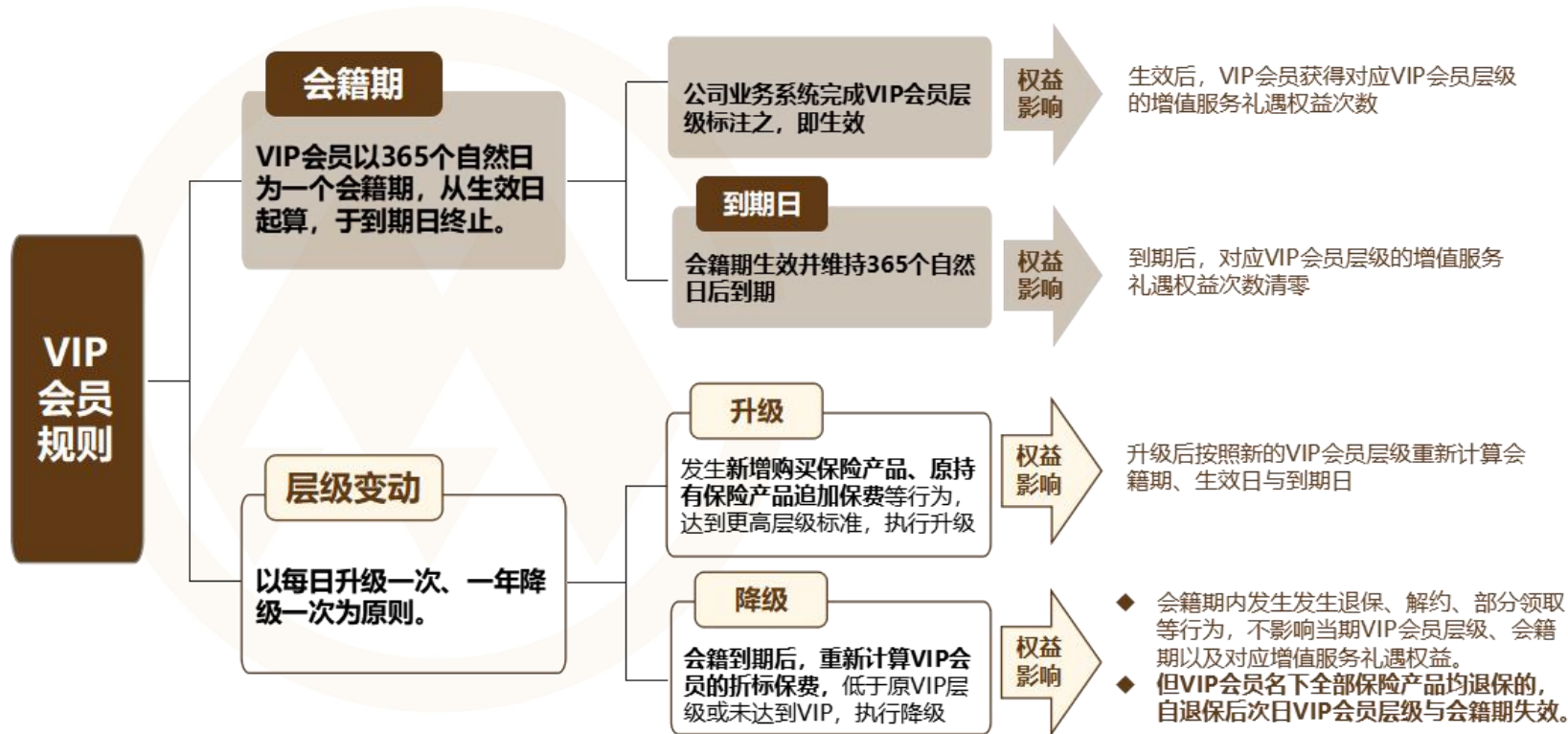
≥5万

入围条件

参与评定的客户需同时满足以下条件:

- ✓ 评定对象为是持有公司保单的投保人
- ✓ 相关保单为生效状态且已过保单犹豫期

会员规则 (2/2)



VIP标准保费 = 投保人名下有效保险产品的保单保费 × 该保险产品的折算系数

公司当前折算系数采用通用标准系数，即参考行业通行规则设定的，根据产品的缴费类型、年限，配套系数。

通用标准系数表

保险产品类型		保险产品标准系数	说明
长期险	10年期以内年缴（含附加险）	缴费年期/10	当年度缴费有效
	10年期以上年缴	1	当年度缴费有效
	趸交	0.1	维持5年（含）有效
	万能险	0.1	当年度缴费有效
	追加保费	0.1	当年度缴费有效
短期险	一年期	1	当年度缴费有效
			险种缴费期不足1年的，不参与计算
银保渠道产品	所有银保产品，在标准系数基础上，再乘0.5，历史（2019年1月10之前的生效的银保渠道保单）保单均不用乘0.5，历史保单的续期也不用乘0.5		

说明：1、投保人有多份保单的，按照累计计算。

2、属于期交方式的保单仅计算当年度缴纳的保费，属于趸交方式的保单连续五年计算缴纳的保费。

VIP服务内容体系：面向所有层级VIP客户提供“就医协助”、“健康管理”、“出行尊享”三大权益，共计21项服务。其中，健康体检权益仅面向铂金及以上层级客户。



就医协助

为所有层级VIP客户及绑定家人，提供覆盖日常就医、重疾诊疗、治疗用药等服务。

服务项目：涵盖寻医问诊、对症治疗、辅助治疗、治疗用药、心理辅助等五个方面，共17项内容。

- 1.寻医问诊：**专家门诊（含陪诊）、指定专家（含陪诊）、电话医生、在线问诊、重疾专家面诊
- 2.对症治疗：**重疾住院协助、重疾手术协助
- 3.辅助诊疗：**重疾二次诊疗意见、肿瘤靶向药品基因检测补贴
- 4.治疗用药：**百万肿瘤特药保障、在线购药、海外新药协助预约
- 5.心理辅助：**重疾心理抚慰、儿童焦虑症情绪障碍筛查测评、PHQ-9抑郁症筛查测评、国际多学科会诊协助安排、海外就医协助



健康体检

健康体检权益仅面向铂金及以上层级VIP客户

- 服务项目：**
- 1.铂金关怀体检：**综合体检套餐/心血管专项/糖尿病专项/三高人群专项
 - 2.钻石尊享体检：**综合体检套餐/心血管专项/糖尿病专项检查包/三高人群专项/吸烟/二手烟人士专项/老年人专项
 - 3.蓝钻&黑钻至尊体检：**科室检查/实验室检查/肿瘤标志物检测/医学影像检查



出行尊享

出行助服务面向所有层级VIP客户

- 服务项目**
- 1.国内急难救援：**为投保人提供中国境内（含港澳台地区）急难援助服务
 - 2.道路救援：**为投保人及其配偶、子女提供中国境内（不含港澳台地区）紧急拖车/电瓶搭电/更换轮胎/派送燃油/现场快修/水箱加水/轮胎充气等服务
 - 3.机场&高铁休息室：**为投保人及其同行人员提供国内&国外机场、国内高铁站休息室或机场内餐食服务

就医协助—就医全能卡

“一卡全能，一家老小全照顾”



- 投保人与家人共享权益
- 不限大小病的专家门诊挂号
- 靶向药基因检测**费用补贴**
- 特效药百万**药品保障**
- 海外特药协助，接驳海南博鳌乐城**医疗先行示范区**国际医疗资源
- **支持全国30个省级行政区208城市**，三级以上医院网络覆盖超1000家，医疗资源优质
- 预约专家门诊医生资历在**副主任级主任以上**
- 专业导护人员**全程陪同看诊**
- 引入便捷**在线医疗服务**，更有“**在线问诊+送药到家**”便捷又安心
- 就医协助覆盖“**寻医看诊+住院手术+用药补贴**”院内与院外重疾诊查与治疗全流程

*全能卡样稿仅供参考，以实际使用为准

就医服务权益目录

分类	项目	权益次数	申请渠道	服务提供方式	服务范围	服务时效
日常问诊	专家门诊预约协助（含陪诊）	3次	电话、APP	预约申请	30省（自治市/直辖市）、208城市、1000余家三级以上医院	24小时内响应，5个工作日内完成预约
	指定医生专家门诊预约协助（含陪诊）	1次	电话、APP	预约申请	30省（自治市/直辖市）、208城市、1000余家三级以上医院	24小时内响应，5个工作日内完成预约
	电话医生	不限次	电话	预约申请	由全科医生提供电话形式的咨询与解答	24小时内响应，1个工作日内完成服务
	在线问诊	不限次	APP	在线使用	由全科医生提供在线图文形式的咨询与解答	7*24小时
	PHQ-9抑郁症筛查测评	不限次	APP	在线使用	在线自助评测	在线即时使用
	儿童焦虑性情绪障碍筛查测评	不限次	APP	在线使用	在线自助评测	在线即时使用
重疾诊疗	重疾专家面诊	3次	电话、APP	预约申请	28省（自治市/直辖市）、208城市、1000余家三级以上医院	24小时内响应，5个工作日内完成预约
	重疾住院协助	3次	电话、APP	预约申请	28省（自治市/直辖市）、208城市、1000余家三级以上医院	24小时内响应，10个工作日内完成预约
	重疾手术协助	3次	电话、APP	预约申请	28省（自治市/直辖市）、208城市、1000余家三级以上医院	24小时内响应，10个工作日内完成预约
辅助诊疗	重疾二次诊疗	1次	电话、APP	预约申请	28省（自治市/直辖市）、208城市、1000余家三级以上医院	24小时内响应，7个工作日内完成预约
	重疾心理抚慰	不限次	电话	预约申请	国家二级心理咨询师提供心理咨询服务	24小时内响应，2个工作日内完成预约
	肿瘤靶向药品基因检测费用补贴	2万元/年	电话	预约申请	适用于使用50种恶性肿瘤特效药品等条件时，补贴前期靶向检查费用	24小时内响应，14个工作日内完成预约
	肿瘤特药保障	100万元/年	电话	预约申请	50种恶性肿瘤特效药品的配送或报销	24小时内响应，15个工作日内完成预约
	国际多学科会诊协助安排	1次	电话、APP	预约申请	为罹患恶性肿瘤的客户国际多学科会诊协助安排服务	24小时内响应，10~15个工作日完成安排
	海外就医协助服务	1次	电话	预约申请	推荐、预约、安排客户前往美国知名医疗机构接受诊治的相关协助服务	24小时内响应，30-60个工作日完成协助安排 （受签证申请时效影响）
治疗用药	海外新药协助预约服务	1次	电话	预约申请	适用于海南博鳌乐城或粤港澳大湾区医疗机构的60种海外特药预约服务	24小时内响应，7个工作日内完成预约
	在线购药	不限次	APP	在线使用	提供上万种非处方及处方药品的购买（需客户自费）	在线即时使用

就医服务使用对象及等待期说明

- **使用对象：**VIP客户可绑定关联家属，绑定后最多可支持家庭4人共享权益。
- **服务等待期：**客户申请及使用部分服务，存在服务等待期，在服务等待期届满前罹患重疾，我公司不提供服务且不承担相应责任。

无服务等待期的项目：专家门诊及指定专家门诊（含陪诊）、电话医生、在线问诊、在线购药、PHQ-9抑郁症筛查测评、儿童焦虑性情绪障碍筛查测评。

服务等待期为激活并持有服务资格30天的服务项目：重疾专家面诊、重疾住院协助、重疾手术协助、重疾二次诊疗意见、重疾心理抚慰等重疾就医服务。

服务等待期为激活并持有服务资格90天的服务项目：肿瘤靶向药品基因检测费用补贴、肿瘤特药保障等重疾特药服务、海外新药协助预约服务。

- **VIP客户本人的服务等待期自其最新会籍标注日起算，其他关联家属的服务等待期自完成绑定日起算。**

■ 关联家属路径：

VIP客户本人进行操作：下载并登陆招商仁和人寿APP—>点击“仁和首页”—>点击“VIP服务”—>点击“就医协助”—>点击“关联家属”—>根据页面指引填写信息—>激活完成，共享家属持有服务资格生效。

说明：未完成家属关联，则无法为家属申请对应服务。



— 招商仁和人寿VIP俱乐部 —
CHINA MERCHANTS LIFE INSURANCE VIP CLUB

仁善为您

体贴入微的 健康管家

- ★ 健康关怀体检 (铂金)
- ★ 健康尊享体检 (钻石)
- ★ 健康至尊体检 (蓝钻&黑钻)



铂金会员



服务内容：为客户提供约定体检项目的健康体检服务

铂金级客户体检项目（厚德、瑞慈可提供四选一，其他机构仅提供综合体检套餐）

- 综合体检套餐
- A套餐：心血管专项检查包
- B套餐：糖尿病专项检查包
- C套餐：三高人群专项检查包

铂金级客户体检服务网点：招商仁和厚德、瑞慈、第一健康、中山小榄人民医院、爱康国宾、云南艾维

说明：体检项目会因为服务地区、网点、设备等原因有所差异，具体以门店实际提供为准。
服务网点会因实际情况有所调整，具体以APP可预约网点为准。

钻石 会员



服务内容：为客户提供约定体检项目的健康体检服务

钻石级客户体检项目（厚德、瑞慈可提供六选一，其他机构仅提供综合体检套餐）

- 综合体检套餐
- A套餐：心血管专项检查包
- B套餐：糖尿病专项检查包
- C套餐：三高人群专项检查包
- D套餐：吸烟/二手烟人士专项检查包
- E套餐：老年人专项检查包

钻石级客户体检服务网点：招商仁和厚德、瑞慈、第一健康、中山小榄人民医院、爱康国宾、云南艾维

说明：体检项目会因为服务地区、网点、设备等原因有所差异，具体以门店实际提供为准。
服务网点会因实际情况有所调整，具体以APP可预约网点为准。

蓝钻 黑钻 会员 会员



服务内容：为蓝钻、黑钻会员客户提供每年一次，环境更加舒适、医师资质更高、设备先进、项目丰富、私密独立的全方位至臻级体检服务。

私密专属的独立休息室

专业医护人员指引体检

体检项目：

- 科室检查：内科、外科、女性专科、视力色觉、外眼、耳鼻咽喉科、口腔科等
- 实验室检查：血常规、尿常规、肝功能、肾功能、血脂、空腹血糖、幽门螺杆菌、动脉硬化、心肌标志物、免疫功能等
- 肿瘤标志物检测：鼻咽、肝脏、胰腺、前列腺、宫颈、肠胃、人乳头瘤病毒等
- 医学影像检查：心电图、胸部正位、腹部彩超、甲状腺、前列腺彩超（男）、子宫附件彩超（女）、乳腺彩超（女）、心脏彩超、骨密度、核磁共振、CT等

蓝钻&黑钻级客户体检服务网点：招商仁和厚德、中山小榄人民医院、中山博爱医院、第一健康、爱康国宾

说明：体检项目会因为服务地区、网点、设备等原因有所差异，具体以门店实际提供为准。
服务网点会因实际情况有所调整，具体以APP可预约网点为准。



— 招商仁和人寿VIP俱乐部 —
CHINA MERCHANTS LIFE INSURANCE VIP CLUB

出行尊享服务

- ★ 国内急难救援服务
- ★ 道路救援服务
- ★ 机场&高铁休息室服务



国内急难救援服务：当VIP会员本人在中国境内（含港澳台地区）一离开其居住地100公里旅行且每次行程连续不超过90天时、如遭受意外事故或突发疾病，可申请国内医疗救援服务。

- √电话医疗咨询
- √医疗机构介绍和建议
- √协助、安排就医住院
- √安排并支付紧急医疗转送
- √安排并支付医疗转运回居住地
- √安排并支付遗体/骨灰运送回居住地
- √安排并支付直系亲属探病及住宿
- √安排并支付未成年子女回居住地
- √紧急口讯传递



道路救援服务：VIP客户在中国境内（不含港澳台）可享受道路救援服务。

电瓶搭电 更换轮胎 现场快修 派送燃油（燃油费用需客户承担）

水箱加水 轮胎充气 紧急拖车（50公里内免费）

VIP层级	服务权益次数
黄金	2次/人
铂金	2次/人
钻石	3次/人
蓝钻	3次/人
黑钻	5次/人



说明：

- 机动车辆仅限于12座以下（不含12座）
- 车辆重量在3500千克以内
- 车辆非营运性质

机场&高铁休息室服务：VIP客户可享受国内&国外机场、国内高铁的贵宾厅休息室服务或机场餐厅餐食服务，全球服务网点达1888个（境内396个，境外1492个）。

VIP层级	服务权益次数
黄金	2次/人
铂金	2次/人
钻石	3次/人
蓝钻	5次/人
黑钻	10次/人



说明：机场&高铁贵宾厅服务信息会动态更新，具体适用贵宾厅休息室以您实际使用时提供的为准。客户无需就贵宾休息室的使用支付费用，但因个人原因产生的额外的、其他费用除外。

VIP客户增值服务权益一览表

服务类别	服务项目	VIP客户					申请渠道		服务对象
		黄金	铂金	钻石	蓝钻	黑钻	贵宾专线	APP	
就医协助	专家门诊预约协助(含陪诊)	3次	3次	3次	3次	3次	√	√	投保人及其绑定家属(限3名)
	指定医生专家门诊预约协助(含陪诊)	1次	1次	1次	1次	1次	√	√	投保人及其绑定家属(限3名)
	电话医生	不限次	不限次	不限次	不限次	不限次	√	—	投保人及其绑定家属(限3名)
	在线问诊	不限次	不限次	不限次	不限次	不限次	—	√	投保人及其绑定家属(限3名)
	重疾专家面诊	3次	3次	3次	3次	3次	√	√	投保人及其绑定家属(限3名)
对症治疗	重疾住院协助	3次	3次	3次	3次	3次	√	√	投保人及其绑定家属(限3名)
	重疾手术协助	3次	3次	3次	3次	3次	√	√	投保人及其绑定家属(限3名)
辅助诊疗	重疾二次诊疗意见	1次	1次	1次	1次	1次	√	√	投保人及其绑定家属(限3名)
	肿瘤靶向药品基因检测费用补贴	2万元/年, 仅限1人使用					√	—	投保人及其绑定家属(限3名)
治疗用药	肿瘤特药保障	100万元/年, 仅限1人使用					√	—	投保人及其绑定家属(限3名)
	在线购药	不限次	不限次	不限次	不限次	不限次	—	√	投保人及其绑定家属(限3名)
	海外新药协助预约服务	1次	1次	1次	1次	1次	√	—	投保人及其绑定家属(限3名)
辅助服务	重疾心理抚慰	不限次	不限次	不限次	不限次	不限次	√	—	投保人及其绑定家属(限3名)
	儿童焦虑性情绪障碍筛查测评	不限次	不限次	不限次	不限次	不限次	—	√	投保人及其绑定家属(限3名)
	PHQ-9抑郁筛查测评	不限次	不限次	不限次	不限次	不限次	—	√	投保人及其绑定家属(限3名)
	国际多学科会诊协助安排	1次	1次	1次	1次	1次	√	√	投保人及其绑定家属(限3名)
	海外就医协助服务	1次	1次	1次	1次	1次	√	√	投保人及其绑定家属(限3名)
健康体检	铂金关怀体检	—	1次	—	—	—	√	√	投、被保险人及其父母、子女、配偶
	钻石尊享体检	—	—	1次	—	—	√	√	投、被保险人及其父母、子女、配偶
	蓝钻&黑钻至尊体检	—	—	—	1次	1次	√	√	投、被保险人及其父母、子女、配偶
急难援助	国内急难救援	不限次	不限次	不限次	不限次	不限次	√	—	投保人
机场&高铁贵宾	机场&高铁贵宾厅休息室	2次	2次	3次	5次	10次	√	√	投保人
道路救援	电瓶搭电	2次	2次	3次	3次	5次	√	—	投保人及其子女、配偶
	更换轮胎	2次	2次	3次	3次	5次	√	—	投保人及其子女、配偶
	现场快修	2次	2次	3次	3次	5次	√	—	投保人及其子女、配偶
	派送燃油	2次	2次	3次	3次	5次	√	—	投保人及其子女、配偶
	水箱加水	2次	2次	3次	3次	5次	√	—	投保人及其子女、配偶
	轮胎充气	2次	2次	3次	3次	5次	√	—	投保人及其子女、配偶
	紧急拖车	2次	2次	3次	3次	5次	√	—	投保人及其子女、配偶

A large, faint watermark logo is visible in the background on the left side of the slide. It consists of a circular border enclosing a stylized, geometric shape that resembles a mountain range or a series of peaks.

谢谢观看