

H E N G

Q I N

L I F E

让 未 来 可 见

VIP SERVICE



家庭VIP增值服务手册

您好

尊贵的横琴人寿客户：

感谢您选择横琴人寿，未来的日子里，我们将以最大的热忱和最专业的家庭风险保障服务，回馈您的信任与期待。

横琴人寿的定位是一家“与众不同”的寿险公司。相比于以个人保单为客户纽带的传统保险服务，我们专注于更好地为每一位客户的家庭提供全生命周期的守护与服务，我们将这种理念转化为简约贴心的产品，融入智慧开放的服务生态体系，广泛链接各方资源，依托“家庭保险账户”，为我们的客户提供集品质生活、健康管理、风险保障、财富增长与传承在内的动态家庭服务解决整体方案，用灵活个性的产品让保障更加坚实全面，用以客户至上的服务理念使保险更有温度，为千万家庭提供超越预期的回报。

2020年，经历了疫情的洗礼，我们更加珍视来自每一位客户的信任与嘱托。在此，我们为您和家人特别定制了专属高端礼遇，包含健康管理、品质生活、出行服务、亲子教育等多方位的增值服务，为您和家人的健康及生活保驾护航、增添精彩！本手册将为您详细介绍各项增值服务内容及使用流程，敬请阅览。

再次感谢您的信赖与选择！祝您和家人开启尊贵之旅，尽享美好生活！

横琴人寿保险有限公司

目录

contents

01

VIP家庭会员体系

- 1、会员定级标准 /P07
- 2、会员服务配置 /P09
- 3、专属服务查询 /P13

02

VIP家庭服务细则

- 1、金卡家庭 /P17
- 2、铂金卡家庭 /P19
- 3、钻石卡家庭 /P25
- 4、黑卡家庭 /P37

03

公司介绍/P41

04

全球旅行医疗救援 服务细则/P43



2021.07 版

让 未 来 可 见

**VIP家庭
会员体系**

VIP家庭 会员体系

1 会员定级标准

FUTURE FORESEE

金卡

2万(含)-5万

铂金卡

5万(含)-20万

钻石卡

20万(含)-40万

黑卡

40万及以上

当您的年化标准保费满足以上时, 您和您的家人将成为我们尊贵的家庭VIP 会员。



1. 您指购买横琴人寿保险产品的投保人(含团险被保险人), 您的家人包括您保单的被保险人和您在“横琴人寿在线” 公众号添加的家庭成员。

2. 年化标准保费按您名下有效保单计算, 即年化标准保费=保险期间1年以上的期交险种保费×折算系数(交费年限/10, 系数最大值不超过1.0)+ 保险期间1年以上的趸交险种保

费×0.1+保险期间1年及以内趸交险种保费×1.0+保险期间1年及以内期缴险种按年化保费×1.0+账户价值×0.1。

3. 我们每日对您名下有效保单进行动态等级评定, 如因新投保、保单变更、退保、理赔、部分提取等导致保费变化影响会员等级评定时, 我们将短信告知您最新VIP等级信息。

2

会员服务配置

FUTURE FORESEE

全家共享服务

		金卡	铂金卡	钻石卡	黑卡
健康评估	儿童用药基因检测	-	-	-	1次/人
	成人肿瘤易感基因检测	-	-	-	1次/人
	健康体检	-	1次/家庭/年	1次/家庭/年	1次/家庭/年
	国外「医疗级」体检	-	-	不限次	不限次
健康促进	健康管家	不限次	不限次	不限次	不限次
健康医疗	电话医生	不限次	-	-	-
	家医团队服务	-	不限次	不限次	不限次
	专科问诊	-	不限次	不限次	不限次
	体检报告解读	-	1次/人/年	1次/人/年	1次/人/年
	门诊协调	-	1次/人/年	1次/人/年	1次/人/年
	住院、手术协调	-	1次/人/年	1次/人/年	1次/人/年
	医学陪诊	-	1次/人/年	1次/人/年	1次/人/年
	名医点诊	-	1次/人/年	1次/人/年	1次/人/年
	住院探视	不限次	不限次	不限次	不限次
	住院医疗费用垫付	不限次	不限次	不限次	不限次
重疾协调	重疾门诊协调	-	1次	2次	3次
	重疾住院、手术协调	-	1次	2次	3次
	重疾国内二诊	-	1次	2次	3次
	重疾国外二诊	-	1次	2次	3次
	国外知名医院看病	-	-	不限次	不限次
	国外专家远程问诊	-	-	不限次	不限次
品质生活	贵宾服务专线	不限次	不限次	不限次	不限次
	自选保单号	-	-	不限次	不限次
	纸雕保单	-	不限次	不限次	不限次
	家庭VIP增值服务手册	-	1册	1册	1册
亲子服务	留学礼遇	-	-	不限次	不限次

		金卡	铂金卡	钻石卡	黑卡
国内医疗救援	电话医疗咨询	-	-	不限次	不限次
	医疗机构介绍和建议	-	-	不限次	不限次
	协助、安排就医住院	-	-	不限次	不限次
	安排并支付紧急医疗转送	-	-	不限次	不限次
	安排并支付医疗转运回居住地	-	-	不限次	不限次
	安排并支付遗体骨灰运送回居住地	-	-	不限次	不限次
	安排并支付直系亲属探病及住宿	-	-	不限次	不限次
	安排并支付未成年子女回居住地	-	-	不限次	不限次
	紧急口讯传递	-	-	不限次	不限次
国外旅行救援	旅行信息咨询	-	-	不限次	不限次
	大使馆、领事馆信息	-	-	不限次	不限次
	行李延误、遗失援助	-	-	不限次	不限次
	护照遗失援助	-	-	不限次	不限次
	重新安排旅行计划	-	-	不限次	不限次
	紧急电话翻译	-	-	不限次	不限次
	紧急法律援助	-	-	不限次	不限次
	紧急口讯传递和文件递送	-	-	不限次	不限次
国外医疗救援	电话医疗咨询	-	-	不限次	不限次
	医疗机构介绍和建议	-	-	不限次	不限次
	协助、安排就医住院	-	-	不限次	不限次
	住院期间医疗费用的担保	-	-	不限次	不限次
	递送必需药物和医疗用品	-	-	不限次	不限次
	紧急医疗翻译	-	-	不限次	不限次
	安排并支付紧急医疗转送	-	-	不限次	不限次
	安排并支付医疗转运回国	-	-	不限次	不限次
	安排并支付遗体骨灰运送回国	-	-	不限次	不限次
	安排并支付直系亲属探病及住宿	-	-	不限次	不限次
	安排并支付未成年子女回国	-	-	不限次	不限次
	紧急口讯传递	-	-	不限次	不限次

		金卡	铂金卡	钻石卡	黑卡
投保人专享服务	全球贵宾礼遇				
	旅行服务礼遇	-	-	不限次	不限次
	高尔夫礼遇	-	-	不限次	不限次
	美食美酒礼遇	-	-	不限次	不限次
	全球酒店礼遇	-	-	不限次	不限次
	文化艺术礼遇	-	-	不限次	不限次
	购物礼遇	-	-	不限次	不限次
	商务协助礼遇	-	-	不限次	不限次
	沙龙活动策划礼遇	-	-	不限次	不限次
	私人旅行定制	-	-	不限次	不限次
	生日礼遇	-	-	1次/年	1次/年

3 专属服务查询
FUTURE FORESEE

致电横琴人寿客服热线
400-69-12345
人工服务时间9:00-18:00

&



登陆
横琴人寿在线
公众号

让 未 来 可 见

**VIP家庭
服务细则**

VIP家庭 服务细则



1 金卡家庭

FUTURE FORESEE

家人共享以下电话医生、健康管家、住院医疗费用垫付、住院探视、贵宾服务专线之服务权益。

1. 电话医生 健康咨询, 一键触达

【服务内容】

健康管理专家提供饮食养生、运动保健、疾病预防、就医用药及慢病管理等各种健康咨询服务, 本服务由持有中华人民共和国卫生部颁发的执业医师资格证书且有超过十年临床经验的主治医师级别以上资质专家提供。

【服务详情】

该服务 7*24 小时提供, 致电客服热线 400-69-12345 按 3 转 1 即可申请。

2. 健康管家 定制专属健康干预计划

【服务内容】

通过智能识别与计算能力提供运动、饮食、睡眠、心理、血糖、血压、瘦身等多维度健康定制干预方案, 帮助家人养成良好健康行为习惯。其中金卡家庭专享 7 天健康定制干预方案, 铂金卡及以上家庭专享 7 天及 28 天健康定制干预方案。

【服务详情】

登录“横琴人寿在线”公众号, 点击 VIP 特权-我的特权-健康生活-健康管家使用。

3. 住院医疗费垫付 垫付直赔, 费用无忧

【服务内容】

提供优选医院的 24 小时住院医疗跟踪、医疗费用垫付及出院直接赔付等全流程服务。

【服务详情】

本服务为持有有效《横琴爱家保医疗保险》的被保险人提供;

致电客服热线 400-69-12345 申请;

本服务生效起有 30 天等待期。

4. 住院探视 暖心关怀, 无忧理赔

【服务内容】

在被保险人住院期间, 安排资深理赔服务人员前往医院探视慰问, 及时了解您或家人需求, 协助办理理赔服务。

【服务详情】

我们收到您或家人的理赔报案后安排回访及服务。

5. 贵宾服务专线 尊享贵宾服务通道

【服务内容】

您或家人致电客服热线时直接进入 VIP 专属通道, 减少等待时间, 尊享贵宾热线专属服务。

2 铂金卡家庭

FUTURE FORESEE

家人除共享健康管家、住院医疗费用垫付、住院探视、贵宾服务专线外,还尊享以下健康体检、家庭医生、重疾门诊协调、重疾住院、手术协调、重疾国内二诊、重疾国外二诊及纸雕保单之服务权益。

1. 健康体检 定期检查,呵护家人健康

【服务内容】

依家庭VIP等级配置不同档次的体检套餐,其中钻石卡和黑卡家庭专享心脑血管或三高(高血糖/高血压/高血脂)或肿瘤三选一的专项检测服务,深度筛查识别健康风险,防范未病。

【服务详情】

每年赠送每个家庭一次健康体检,您或其中一位家人均可使用;

登录“横琴人寿在线”公众号,点击VIP特权-我的特权-健康体检即可预约使用;

暂未提供在线体检预约的城市,请您致电客服热线400-69-12345另行安排。

2. 家庭医生-您和家人的私人医生

家医团队服务 不限次/人

通过图文、电话提供线上疾病咨询、预防保健、专科转诊、专家咨询等问诊服务;

建立家庭专属健康档案,提供定制化的健康管理服务。

说明:

家医团队包括1位在职全科医生、1位儿科医生、1位妇科医生、2位健康管理师(护士)及1位健康管家,医生均为三甲医院主治医生及以上资质。

专科问诊 不限次/人

精选国内三甲医院在职医生提供专科电话问诊服务。

体检报告解读 1次/人/年

由临床经验丰富的三甲医院在职医生提供体检报告电话解读服务及专业建议。

门诊协调 1次/人/年

提供病历收集、疾病分析、就医指导、门诊预约等全程门诊安排服务,医生来源于三甲医院副主任及以上。

住院、手术协调 1次/人/年

当您或家人面诊后,医生诊断认为当前病情有必要进行住院或手术时,继续提供住院或手术协助安排服务,医生来源于三甲医院副主任及以上。

医学陪诊 1次/人/年

在为您或家人提供门诊服务过程中,安排熟悉医院服务流程的专业护士提供一对一全程就医陪同服务。

名医点诊 1次/人/年

臻选国内TOP100医院在职副主任及以上的专家提供权威医学电话咨询。

【服务详情】

本服务为您和您指定的两位家人提供;

登录“横琴人寿在线”公众号,点击VIP特权-家庭医生使用;

门诊协调、住院、手术协调、医学陪诊及名医点诊有15天等待期。



3. 重疾门诊协调 快速就医, 医学陪诊



【服务内容】

为您或家人提供重疾就医建议, 并根据其需求选择协调安排优选医院的门诊, 医学导诊全程陪同, 帮助快速安心就医。

【服务详情】

致电客服热线400-69-12345预约;
健康专员协助收集相关医疗资料;
收集完整医疗资料起5个工作日内落实安排;

就诊当日健康专员全程陪同您或家人完成就诊;

铂金卡家庭每年限用一次服务, 钻石卡家庭每年限用两次服务, 黑卡家庭每年限用三次。

【温馨提示】

本服务有等待期90天, 重疾列表与对应保险产品的重疾列表相同;

申请时需提供二甲及以上医院患有相关疾病的病历、检查报告、诊断证明等医疗资料;

本服务不可指定专家, 我们保证安排三甲医院副主任及以上医生。

4. 重疾住院、手术协调 快速治疗, 医学陪诊



【服务内容】

为您或家人提供重疾就医建议, 并根据其需求选择协调安排优选医院的住院或手术治疗, 医学导诊全程陪同, 帮助争取宝贵治疗时间。

【服务详情】

致电客服热线400-69-12345预约;
健康专员协助客户收集相关医疗资料;
收集完整医疗资料起5个工作日内落实安排;

就诊当日健康专员全程陪同您或家人完成就诊;

铂金卡家庭每年限用一次服务, 钻石卡家庭每年限用两次服务, 黑卡家庭每年限用三次。

【温馨提示】

本服务等待期有90天, 重疾列表与对应保险产品的重疾列表相同;

申请时需提供二甲及以上医院患有相关疾病的病历、检查报告、诊断证明等医疗资料;

申请住院时, 如出具的入院通知单非客户要求入院的医院, 则先安排门诊再落实住院;

本服务不可指定专家, 我们保证安排三甲医院副主任及以上医生。



5.重疾国内二诊 提供专业诊疗建议



【服务内容】

通过国内优选医疗服务网络,帮助您或家人对重疾进行现有诊断和治疗方案的确认和完善。

【服务详情】

致电客服热线400-69-12345预约;

协助收集完整医疗资料起10个工作日内出具第二诊疗意见书;

健康管理专家为您或家人进行第二诊疗意见的解读;

铂金卡家庭每年限用一次服务,钻石卡家庭每年限用两次服务,黑卡家庭每年限用三次。

6.重疾国外二诊 提供权威诊疗建议



【服务内容】

通过国际优选医疗服务网络,帮助您或家人对重疾进行现有诊断和治疗方案的确认和完善。

【服务详情】

致电客服热线400-69-12345预约;

协助收集完整医疗资料起12-18个工作日内出具第二诊疗意见书;

健康管理专家为您或家人进行第二诊疗意见书的解读;

铂金卡家庭每年限用一次服务,钻石卡家庭每年限用两次服务,黑卡家庭每年限用三次。

7.纸雕保单及家庭VIP增值服务手册 精美定制,彰显尊贵

【服务内容】

投保时自动为您和您的家人(被保险人)定制精美的纸雕保单及家庭VIP增值服务手册。

我们
精于
细节

3 钻石卡家庭

FUTURE FORESEE

家人除共享以上健康管家、住院医疗费用垫付、住院探视、贵宾服务专线、健康体检、家庭医生、重疾门诊协调、重疾住院、手术协调、重疾国内二诊、重疾国外二诊、纸雕保单外，还尊享以下国外「医疗级」体检、国外知名医院看病、国外专家远程问诊、自选保单号及留学礼遇之服务权益。

您（投保人）专享以下国内医疗救援、国外医疗救援、国外旅行救援、全球贵宾礼遇及生日礼遇之服务权益。



家人共享以下服务权益

1. 国外「医疗级」体检 一站式海外体检服务

【服务内容】

提供国外医院体检预约、签证辅助、行程安排、机票预订、出国陪同、海外接送机、海外住宿安排、体检翻译陪同、体检报告翻译与解读等一站式服务。

【服务详情】

致电客服热线400-69-12345预约；

本服务基于协助安排，所有发生的第三方费用需由客户承担。

2. 国外知名医院看病 寻求国外先进治疗

【服务内容】

整合全球优质医疗资源，提供国外医院预约、行前安排、海外当地服务及回国后续服务等全流程就医协调。

【服务详情】

致电客服热线400-69-12345预约；

本服务基于协助安排，所有发生的第三方费用需由客户承担。



3.国外专家远程问诊

权威专家,零距离体验

安排国外知名医学专家进行诊断、提出个性化的诊疗建议,供国内主治医生参考。

【服务详情】

致电客服热线400-69-12345预约;

本服务基于协助安排,所有发生的第三方费用需由客户承担。

4.自选保单号

保单号随心定制

【服务内容】

投保时根据您和家人的喜好定制心仪保单号。

【服务详情】

由为您服务的渠道在递交投保资料同时向当地机构申请;

本服务仅适用于个险、银保及经代线下代理渠道的保单,线上网销渠道的保单暂不适用。

5.留学礼遇

体验世界顶级学府魅力

【服务内容】

- 留学咨询和学校申请协助
- 推介留学咨询机构,提供1对1咨询服务并协助客户申请学校及跟进整个申请过程
- 留学体检推介与安排
- 留学旅行安排及行前信息
- 应客户需求协助安排留学国签证办理,机票、酒店预订及接送安排

- 安排留学国安居助理服务
- 留学国驾驶学校推介
- 知会父母服务
- 其它

【服务详情】

致电客服热线400-69-12345申请;
本服务基于协助安排或者转介绍的基础,所有发生的第三方费用需由客户承担。

您(投保人)专享以下服务权益

1. 国内紧急医疗救援 全国救援,全天候守护

【服务内容】
当您在境内旅行(离开居住地150公里之外)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享受如下服务:

- 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

2. 国外旅行救援 轻松畅享,全天候服务

【服务内容】
当您在中国境外(含港澳台地区)旅行且每次行程连续不超过90天时,可享受如下服务:

- 旅行信息咨询
- 大使馆、领事馆信息
- 行李延误、遗失援助
- 护照遗失援助

【服务详情】
致电客服热线400-69-12345申请,提供7*24小时的人工普通话和英语双语服务。

【服务详情】
致电客服热线400-69-12345申请,提供7*24小时人工普通话和英语双语服务;
安排并支付紧急医疗转送、医疗转运回国内居住地、遗体/骨灰运送回居住地服务,最高上限为人民币6,000,000元;
安排并支付未成年子女回居住地,提供1张经济舱单程机票;
安排并支付直系亲属探病及住宿,提供1张经济舱往返机票,每次事件该项目服务最高上限为人民币3,000元。

- 重新安排旅行计划
- 紧急电话翻译
- 紧急法律援助
- 紧急口讯传递和文件递送

3. 国外医疗救援 全球救援,全天候守护

【服务内容】
当您在中国境外(含港澳台地区)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享受如下服务:

- 电话医疗咨询
- 医疗机构介绍和建议
- 协助、安排就医住院
- 住院期间医疗费用的担保
- 递送必需药物和医疗用品
- 紧急医疗翻译
- 安排并支付紧急医疗转送
- 安排并支付医疗转运回国
- 安排并支付遗体骨灰运送回国
- 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国
- 紧急口讯传递

4. 生日礼遇 感恩回馈,专属好礼

【服务内容】
在您生日当天发送祝福短信、赠送10000积分,您依自己喜好在积分商城兑换心仪礼品。

【服务详情】
登录“横琴人寿在线”公众号,点击我的-我的琴豆查询及使用。

【服务详情】
致电客服热线400-69-12345申请,提供7*24小时的人工普通话和英语双语服务;
安排并支付紧急医疗转送、医疗转运回国、遗体骨灰运送回国服务,最高上限为美金1,000,000元;
安排并支付未成年子女回国,提供1张经济舱单程机票;
安排并支付直系亲属探病及住宿,提供1张经济舱往返机票;每日不超过美金300元且每次事件该项目最高上限为美金1,200元;
除紧急医疗转送、医疗转运回国、遗体/骨灰运送回国服务之外,任一事故下补偿最高上限为美金10,000元。

全球贵宾礼遇

1 旅行服务礼遇 全球领先, 商旅专家服务

FUTURE FORESEE

- 酒店推荐及预定协助
- 航班信息及预定协助
- 汇率咨询
- 定制旅行计划及协助
- 紧急电话翻译/介绍当地翻译
- 旅游景点及目的地推荐
- 奢华邮轮信息查询及预定



2 美食美酒礼遇 匠心甄选, 品味佳品

FUTURE FORESEE

- 美食推荐及预定协助
- 私人餐饮协助
- 美食之旅推荐及协助
- 美食鉴赏活动信息查询
- 酒庄信息查询及推荐



3 高尔夫礼遇-果岭服务, 畅享挥杆乐趣

FUTURE FORESEE

- 高尔夫球场推荐及预定协助
- 高尔夫课程信息查询及推荐
- 高尔夫球具及服饰购买递送
- 高尔夫活动及赛事信息提供、门票预定购买

4 全球酒店礼遇 非凡体验, 尊享贵宾权益

- 协助预定合作网络内全球近1000家优选酒店及度假村, 并享受房间免费升级(当酒店有空余房间时)、提前入住、延迟退房、免费早餐、现金消费券等特殊礼遇, 具体专享礼遇因酒店而异。

5 文化艺术礼遇 感受美好, 滋养心灵

- 音乐会和演出活动的查询、门票的预定/购买/递送协助
- 重大体育赛事信息咨询及订票
- 最新书籍/唱片发布信息及购买协助
- 文化中心、博物馆、美术馆的展览信息及推荐



6 购物礼遇-精品好物,嗨购全球

FUTURE FORESEE

- 鲜花礼品递送
- 名牌奢侈品的采购、递送
- 艺术品及古玩信息
- 全球主要城市的购物场所信息
- SPA、健身中心、运动中心的信息及推荐
- 全球主要城市服装定制推荐

7 商务协助礼遇

轻松商务,惬意生活

FUTURE FORESEE

- 会议信息推荐及协助安排
- 全球主要城市翻译机构推荐及安排
- 协助向亲属或商业合作伙伴传递信息
- 文件或包裹速递



8 沙龙活动策划礼遇

个性化定制,专业高效

FUTURE FORESEE

推荐组织生日聚会、各类社交晚宴或私人聚会的活动策划机构。

9 私人旅行定制

定制专属旅行计划

FUTURE FORESEE

根据您的喜好定制专属个人旅行计划。

【服务详情】

以上全球贵宾礼遇(1)-(9)服务权益致电客服热线400-69-12345申请;

温馨提示:上述服务基于协助安排或者转介绍的基础,所有发生的第三方费用需由客户承担。

4 黑卡家庭

FUTURE FORESEE

家人除共享以上健康管家、住院医疗费用垫付、住院探视、贵宾服务专线、健康体检、家庭医生、重疾门诊协调、重疾住院、手术协调、重疾国内二诊、重疾国外二诊、国外「医疗级」体检、国外知名医院看病、国外专家远程问诊、纸雕保单、自选保单号及留学礼遇外，还尊享以下儿童用药基因检测、成人肿瘤易感基因检测之服务权益。

您（投保人）专享以上国内医疗救援、国外医疗救援、国外旅行救援、全球贵宾礼遇及生日礼遇之服务权益。

1 儿童用药基因检测 预防孩子用药风险

FUTURE FORESEE

【服务内容】

通过挑选与药物起效、活化、排泄等过程密切相关的25个基因位点进行检测,评估6大类常用药物药效与发生不良反应的可能性,了解孩子对药物反应的个体差异,让孩子用药因人而异,因“药”制宜。

【服务详情】

致电客服热线400-69-12345申请;

您的每一位孩子均可享受本检测服务一次。

2 成人肿瘤易感基因检测 预见未来,科学防癌

FUTURE FORESEE

【服务内容】

挑选出肺癌、肝癌、胃癌等19种人体常见肿瘤作为检测项目,涵盖了国家癌症中心公布的所有高发肿瘤,并根据各种肿瘤在男女性的发病差异,挑选出男女性高发癌症作为检测项目,识别及防范风险。

【服务详情】

致电客服热线400-69-12345申请;

您和家人均可享受本服务一次。

未来 | 尽享美好生活

LOVE



诞生/之源 HENGQIN EMERGED

2016年12月，横琴人寿保险有限公司在广东横琴自贸区诞生。

作为广东横琴自贸区首家全国性法人寿险企业，成立至今，横琴人寿秉承“守护家庭，让爱传承”的使命，始终坚持“保险姓保”的价值导向，始终坚持“开放、专注、简约”的企业文化，始终坚持“家庭账户”、“合伙型分销网络”、“数字横琴”三大企业发展战略，为新时代家庭的品质生活提供前瞻性保障、为行业从业人员提供自主自由的职业平台、为保险创新和金融创新探索路径，致力于成为家庭首选的保险服务平台，并最终打造为百年老店。



业务/布局 BUSINESS DISTRIBUTION

横琴自贸区、粤港澳大湾区、一带一路、港珠澳大桥的开通为横琴人寿探索保险3.0时代提供了绝佳的区位优势。

截止2020年11月底，横琴人寿已开业23家机构，实现粤港澳大湾区“9+2”内地城市群机构全覆盖，与此同时“立足湾区，布局全国”，在深耕广东市场的同时优先布局长三角、环渤海地区。

家庭账户 INSURANCE FAMILY ACCOUNT

围绕客户家庭生命周期的动态保险与理财需求，在解决客户投保有效性的基础上，为客户提供量身定制的集保险、财富管理及增值服务为一体的解决方案，让新时代家庭得到动态、前瞻性、覆盖全生命周期的服务，乐享品质生活。

截止2020年，横琴人寿家庭账户已为超过100万家庭提供亲和、温暖、体贴、尊贵的保险保障服务，未来将持续创新，通过更加完善的一站式健康、财富和家庭风险管理服务，不断优化用户体验，开创保险行业更广阔的新未来。

股东介绍 INTRODUCTION OF SHAREHOLDERS

珠海铎创

珠海龙头国企旗下投资平台

中国企业500强、珠海龙头国企华发集团旗下全资子公司。2012年整体注入华发集团金融产业集群运营主体华发投控集团，高质跨越，实力雄厚。

亨通集团

全球光纤通信前3强

中国光纤光网、电力电网领域规模最大的系统集成商与网络服务商。全球光纤通信前3强，中国企业500强，中国民企100强。

明珠深投

深圳板块上市公司

在国内贸易、酿酒、运输、健康养身等多领域形成产业集群，具备多产业、多元化的行业背景优势。

苏州环亚

国内知名实业公司

以电线电缆辅料生产销售、国内商品贸易和股权投资三块业务为核心。

中植集团

国内领先资产管理公司

中国领先的资产管理公司、综合金融服务集团，全国多省市拥有30多家全资、控股子公司。

国内医疗救援

1.电话医疗咨询

当客户在国内旅行时,如身体不适或遇到紧急医疗状况,可拨打电话得到医生的医疗咨询服务。

温馨提示:此服务不应被视为电话诊疗、120或911服务。

2.医疗机构介绍和建议

客户如在国内旅途中身体不适或生病,经客户请求,服务商可向客户提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。

温馨提示:

服务商不负责为客户提供任何医疗诊断和治疗服务。

虽然服务商负责向客户介绍医疗服务提供者的情况,但是并不能保证医疗服务提供者的服务质量,而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于客户本人。

服务商在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责,尽可能提供符合客户权益的医疗服务提供者的信息。

本服务基于协助安排或者转介绍的基础,将不支付任何第三方费用,所有第三方费用需由客户承担。

3.协助、安排就医住院

根据客户身体状况、病情等,服务商可协助客户在当地尽可能符合治疗要求的、经服务商审查认证或与服务商有合作关系的医疗机构(医生、医院、诊所、牙医等)就医。如病情严重,服务商将协助安排该客户住院治疗。

4.安排并支付紧急医疗转送

当客户在国内旅行时,一旦处于严重病情并经服务商的医师判断所在医院无法提供适当处理时,将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将客户转移至可提供适当医疗保健服务的位于国内的最近医院。

温馨提示:

服务商应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

服务商具有绝对的权利来决定客户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。

服务商还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况,包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至客户返回其居住地,决定客户转送目的地和转送的方式、方法的权利。

5.安排并支付医疗转运回居住地

当客户于国内接受了由服务商提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后,经服务商的医师从医疗角度判断需转运回居住地,服务商将安排并支付正常航班或其它认为适当的交通工具转移客户返回居住地内继续治疗。

服务商将提供适当的通讯和语言翻译支持,移动医疗器材,轮椅、担架及其它辅助设备,或专业医疗护理人员。

6.安排并支付遗体骨灰运送回居住地

若客户在国内旅行时因意外事故或突发疾病不幸身故,服务商将根据客户的遗愿或其直系亲属的愿望,安排并支付运送其遗体或骨灰返回居住地的费用,或安排在当地礼葬的费用。

温馨提示:

棺木/骨灰罐规格必须符合航空运输标准者为限,上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式或任何其它非必需的费用。

7.安排并支付直系亲属探病及住宿

若客户在国内单独旅行,因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时,服务商可代为安排并支付该客户的一位直系亲属一张往返经济舱机票从居住地到客户入住的医院探望,并同时代为安排并支付其在当地的住宿。

温馨提示:

每次事件住宿费最高支付金额不超过人民币3,000元,此项费用不包括食物、饮料、通讯及其它服务费用。

8.安排并支付未成年子女回居住地

若客户因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁(含)之未成年子女无人照料,服务商将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回居住地。必要时,服务商将安排并支付护送人员随行返回。

9.紧急口讯传递

客户发生紧急情况或伤病事故时,服务商可按需求将情况尽快通知其亲属或雇主。

国外旅行救援

1.旅行信息咨询

在客户旅行前和旅行中提供护照和签证要求、当地疫苗接种的要求和需要、天气、当地语言及汇率信息的咨询。

2.大使馆、领事馆信息

提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址，及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

3.行李延误、遗失援助

当客户搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，服务商可介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助客户找回行李。

4.护照遗失援助

如客户在境外旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，可提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件，补发费用需由客户承担。

5.重新安排旅行计划

若客户因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，可协助客户重新安排航班、酒店及旅行计划，发生的费用由客户承担。

6.紧急电话翻译

客户在境外旅行途中遇紧急情况时，可得到免费的短时紧急电话翻译服务。服务商也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，但雇佣翻译的费用需由客户承担。

7.紧急法律援助

在客户的要求下，服务商可协助介绍当地的律师事务所，甚至协助安排保释等，费用需由客户承担。

8.紧急口讯传递和文件递送

客户或其家属发生紧急伤病事故时，可要求服务商将情况尽快通知其家属或本人等。在客户要求时，服务商也可以协助安排将紧急文件递送给客户的亲友或同事，费用需由客户承担。

国外医疗救援

1.电话医疗咨询

当客户在中国境外旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打电话得到医生的医疗咨询服务。

温馨提示：此服务不应被视为电话诊疗、120或911服务。

2.医疗机构介绍和建议

经客户请求，服务商可向客户提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。

温馨提示：

服务商不负责为客户提供任何医疗诊断和治疗服务。

虽然服务商负责向客户介绍医疗服务提供者的情况，但是并不能保证医疗服务提供者的服务质量，而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于客户本人。

服务商在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合客户权益的医疗服务提供者的信息。

本服务基于协助安排或者转介绍的基础，将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由客户承担。

3.协助、安排就医住院

根据客户身体状况、病情等，服务商可协助客户在当地尽可能符合治疗要求的、经服务商审查认证或与服务商有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如客户病情严重，服务商将协助安排住院治疗。

4.住院期间医疗费用的担保

当客户在中国境外旅行途中因突发疾病或意外原因需要住院治疗时，在客户的要求下，服务商将协助客户并担保其住院期间的相关医疗费用。

温馨提示：

向客户提供住院费用的财务担保需基于如下前提：需事先从客户的信用卡或者从客户家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。

在为客户担保了住院期间相关医疗费用并且在符合保密及授权条件和可能的情况下，服务商医生会联系客户的主治医生，在客户住院期间对其医疗情况进行跟踪监控，尽力协助获取客户的医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便客户事后索赔。

5.递送必需药物和医疗用品

在有医疗必要且尽可能的情况下，服务商可安排为客户递送该客户护理、治疗所必需的而在该客户所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定，该类物品及其递送的费用需由客户承担，服务商将收取相关服务费用。

6.紧急医疗翻译服务

服务商可为客户安排通过电话方式的紧急医疗翻译服务。

7.紧急口讯传递

客户发生紧急情况或伤病事故时，服务商可按需求将情况尽快通知其亲属或雇主。



国外医疗救援

8.安排并支付紧急医疗转送

若客户在中国境外旅行时，一旦处于严重病情并经服务商的医师判断所在医院无法提供适当处理时，服务商将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将客户转移至可提供适当医疗保健服务的最近医院（但不一定位于客户国内）。

温馨提示：

服务商应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

服务商具有绝对的权利来决定客户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。

服务商还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况，包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至客户返回国内时，决定客户转送目的地和转送的方式、方法的权利。

9.安排并支付医疗转运回国

当客户于中国境外接受了由服务商提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，经服务商的医师从医疗角度判断需转运回国，将安排并支付正常航班或其它认为适当的交通工具转移该客户返回国内继续治疗。

服务商将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，或专业医疗护理人员。

温馨提示：

服务商应当支付必要的与医疗转送回国有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

10.安排并支付遗体骨灰运送回国

若客户在中国境外因意外事故或突发疾病不幸身故，服务商将根据客户的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其遗体或骨灰返回国内的费用，或安排在当地礼葬的费用。

温馨提示：

棺木/骨灰罐规格必须符合国际航空运输标准者为限。

上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式或任何其它非必需的费用。

11.安排并支付直系亲属探病及住宿

若客户在中国境外单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，服务商可代为安排并支付该客户的一位直系亲属一张往返经济舱机票从国内到客户入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。

温馨提示：

服务商将为该探病直系亲属支付每日不超过美金300元之住宿费，且每次事件最高支付金额不超过美金1,200元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其它服务费用。

12.安排并支付未成年子女回国

若客户因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁（含）之未成年子女无人照料，服务商将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回国内，但其原有之机票应交由服务商处理。必要时，服务商将安排护送人员随行返国并支付费用。

我们的服务理念

始于需求，精于细节，持续完善



横琴人寿客服热线:400-69-12345

官网:<https://www.e-hqins.com/>

温馨提示:本服务手册涉及第三方的服务权益均由有资质的服务商提供,公司拥有家庭VIP等级、服务权益、服务内容、服务次数及服务对象等的调整 and 解释之权利。

VIP SERVICE