



中意人寿
GENERALI CHINA



中意人寿
客户服务手册

CUSTOMER SERVICE MANUAL



目录

Contents

Part. **1**
关于中意
公司介绍
01 - 02

Part. **2**
股东介绍
股东介绍 03

Part. **3**
星级客户
如何成为中意人寿星级客户
04 - 06

Part. **4**
尊享服务
中意人寿星级客户尊享增值服务
07 - 22

Part. **5**
掌上中意
掌上中意APP功能介绍
22 - 35

Part. **6**
中意地址
中意人寿分公司地址信息
36

Part. **01**
关于中意



中意人寿
GENERALI CHINA

中意人寿保险有限公司 公司介绍



中意人寿保险有限公司成立于2002年，由意大利忠利保险有限公司（ASSICURAZIONI GENERALI）和中国石油天然气集团有限公司（CNPC）合资组建，是中国加入世界贸易组织后首家获准成立的中外合资保险公司。2016年9月，中方股东中国石油天然气集团有限公司将其持有的50%股权无偿划转给中国石油集团资本有限责任公司。目前，中意人寿注册资本37亿元，总资产600多亿元。



中意人寿引进国际先进的保险知识和经验，立足中国市场，为客户量身定做个性化、多样化、满足不同保障需求的保险产品，主要包括人寿保险、意外保险、健康保险、投资型保险以及团体雇员福利计划。这些产品保障面广、费率灵活、保障利益全面、可组合搭配，形成具有鲜明特色和创新优势的中意人寿产品系列。

中意人寿秉承“以客为尊”的服务理念，竭诚为客户提供全方位、专业化、高品质的服务，理赔服务的时效与品质长期稳居行业前列。同时倡导差异化服务，不断创新服务内涵。全球紧急救援、直接付费医疗等，独具中意人寿的特色服务，让客户尽享一流保险公司服务的优越与尊荣。

中意人寿总部位于北京，目前已开设北京、上海、广东、江苏、深圳、辽宁、四川、陕西、山东、黑龙江、湖北、河南、浙江、福建等14家省级分公司，控股一家资产管理公司。

自成立以来，中意人寿始终坚持诚信、专业、合规经营，实现了持续稳定发展。公司打造了多元化业务发展平台，个人营销渠道打造了一支知识型、专业化的营销员队伍，业务蓬勃发展，赢得客户的高度认可；银行

保险业务渠道与四大国有银行及多家全国性股份制商业银行之间保持紧密良好的合作，呈现积极的发展态势；团体保险渠道服务于众多世界500强在华企业和国内知名企事业单位，业务规模和品质长期稳居外资合资保险公司首位；经纪代理渠道依托强大的后援支持平台和先进的服务理念，与多家大型集团性代理公司建立合作，业务发展迅速；网电业务渠道以创新的产品、先进的IT技术，为客户提供便捷可信赖的保险保障服务。此外，为中方股东及其关联方提供保险服务方面，中意人寿专门组建了由高素质员工组成的关联业务渠道，为股东及关联方客户提供市场化的团体医疗保险服务；为离退休员工提供养老金服务。特色化产品和高质量服务中国石油集团内部市场形成良好的口碑和影响力。

依托忠利集团的保险经营经验和两大股东的雄厚实力，中意人寿致力于打造成国内一流的保险公司，按照“诚信为本、客户为尊、专业为基、创新为魂”的经营理念，坚持“自律、进取、学习”六字行为准则，努力为客户、股东、营销员、员工和社会创造价值。



Part. **02**
股东介绍

意大利忠利保险有限公司

ASSICURAZIONI GENERALI

忠利集团是一家意大利集团，在全球拥有强劲的表现。自1831年成立以来，作为世界领先的保险服务商，目前在60多个国家设有分支机构，2016年总收入超过700亿欧元。集团拥有74000多员工和550万客户，在西欧居领先的市场地位，在中欧、东欧和亚洲市场有着日益卓越的表现。2017年，忠利集团入选Corporate Knights杂志全球最可持续发展公司。

中油资本

CNPC

中国石油集团资本有限责任公司是中国石油天然气集团有限公司金融业务管理的专业化公司，是中国石油金融业务整合、金融股权投资、金融资产管理和监督、金融业务风险管控的平台。其以控（参）股方式投资于昆仑银行股份有限公司、中意人寿保险有限公司等十家金融企业，通过规范完善的法人治理结构，对控（参）股金融企业进行的管理，推动产融协同、融融合作，实现资源共享。

Part. **03**
星级客户



如何成为中意人寿 —— 星级客户 ——

当您在中意人寿投保个人保险的任何险种，作为投保人，名下所有有效个人保险保单按照“年化标准保费计算规则”计算的保费之和，符合“星级客户划分标准时，您即可成为星级客户，享受所对应星级的增值服务，同时我们也会根据客户需求，不断调整及完善星级服务内容。



星级客户划分标准

一星	年化标准保费<1万元
二星	1万元≤年化标准保费<3万元
三星	3万元≤年化标准保费<10万元
四星	10万元≤年化标准保费<30万元
五星	30万元≤年化标准保费

注：“年化标准保费”指投保人名下所有有效保单的年化标准保费之和。

年化标准保费计算规则

> 年化标准保费保单累计范围：

包括所有有效保单，以上有效保单以保单生效日为准。不含团体保单、一年期及以下保单。

> 年化标准保费计算公式：

• 非理财产品：

保单年化标准保费=期交年化保费×折标系数+趸交首期保费×折标系数

• 理财产品(投连险、万能险)：保单年化标准保费=期交年化保费×折标系数×50%+趸交首期保费×折标系数×50%+追加保费×5%

折标系数=交费期÷10，若交费期≥10年，则折标系数=1。

月交、季交、半年交保单折算为年缴化标准保费计算。

客户星级调整规则

中意人寿定期对星级客户级别进行统一评定，根据评定结果，遵循“当期升级、延期降级”的原则对星级客户级别进行动态调整。

> 升级规则

- 1.每日对客户名下有效保单进行升级评定，对达到更高级别的客户即时升级，并发短信告知客户升级信息。
- 2.如果是新投保的客户（或购买新保单），先在保单生效日进行预定级，在犹豫期满日正式评级。如果符合升级标准，则发送短信告知客户升级信息。

> 降级规则

- 1.系统在每季度最后一个自然日对客户名下的有效保单进行降级评定，如已经不符合现有星级标准，则在评定期末进行降级处理。
- 2.如客户名下已经没有有效保单，系统会将星级设置为无效状态，直至客户拥有新的有效保单时，系统再对客户的保单进行重新评级。

小提示

您可以通过官方手机APP“掌上中意”微信搜索“中意人寿”公众号、中意人寿官网<http://www.generalichina.com>，或拨打中意人寿个人保险客服热线400-888-9888查询您的星级。



星级客户服务申请规则

> 服务起始日期和服务周年

服务起始日期：客户享受服务起始日期为客户星级评定后的服务级别开始日期。

服务周年：每年1月1日至12月31日为一个服务周年，每年12月31日重新计算客户可享受服务次数。

> 服务申请规则：

星级客户可申请其当前所属等级的服务项目，客户等级变化后，可享有的服务项目随之变化；等级变化时，本服务周年内已申请过的同类别服务不可再次申请使用；协议退保时，中意人寿保留追回相应服务费用的权利。

> 服务申请途径：

星级客户可通过“中意人寿”微信公众号、“掌上中意”APP在线申请，或直接拨打中意人寿全国统一客服电话400-888-9888进行申请。

Part. **04**
尊享服务

中意人寿星级客户尊享增值服务

增值服务项目一览表

服务内容	服务项目	一星	二星	三星	四星	五星
健康呵护	健康测评	√	√	√	√	√
	健康咨询	√	√	√	√	√
	儿童齿科保健折扣	√	√	√	√	√
	健康体检服务折扣	√	√	√	√	√
医疗协助	预约挂号	√	√	√	√	√
	国内专家二次诊疗		√	√	√	√
	国外专家二次诊疗				√	√
	海外就医				√	√
重疾关爱	重疾绿通会诊			√	√	√
	质子重离子治疗预约安排			√	√	√
商旅出行	机场/高铁贵宾休息室				√ (2人次/年)	√ (3人次/年)
急难救援	地空联动急难救援				√	√

健康呵护 — 健康测评

> 服务优势

- 覆盖家庭各年龄段人群
- 轻松测评，并可获取个性化报告和科学建议
- 内容友好，好玩易传播

> 服务内容

- 中医体质测评
- 功能性肠胃病测评
- 寿命预测
- 抑郁风险评估
- 亚健康评估
- 宝宝营养评估

> 受用客群

无门槛，任何用户均可参与测评。

> 如何使用

掌上中意APP ◉ 健康商城 ◉ 健康体检 ◉ 选择问卷种类进行测评

“中意人寿”公众号 ◉ “服务”菜单 ◉ 星级专享 ◉ 选择相应服务

健康呵护 — 健康咨询

> 服务优势

- 41万专业医生团队，52%为三甲医院医生
- 7*24小时全程服务，足不出户，随身携带

> 服务内容

- 健康自查—根据个人健康需求搜索相关诊疗意见。
- 咨询医生—为您提供一对一的医疗专家咨询服务。
- 历史咨询—可查询本人历史问题及医生解答详情。

> 受用客群

无门槛，任何用户均可参与测评。

> 如何使用

掌上中意APP ◉ 健康商城 ◉ 快速问诊

“中意人寿”公众号 ◉ “服务”菜单 ◉ 星级专享 ◉ 选择相应服务

健康呵护 — 儿童齿科保健折扣

> 服务优势

- 温馨、个性化的儿童诊室和儿童乐园让小朋友们不再恐惧看牙
享受儿童齿科基础治疗85折，重大治疗9折优惠
- 可举办线下中意专属活动

> 服务内容

- 儿童齿科基础治疗85折，重大治疗9折优惠。
- 线下瑞尔机构可举办中意专属活动。

> 受用客群

我司一星至五星级别，以及从其他渠道获取服务资格的客户。

> 使用说明：

限投保人本人领取，无限次/年。

> 如何使用

掌上中意APP ▶ “我的”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 申请对应服务

“中意人寿”公众号 ▶ “服务”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 选择相应服务





健康呵护 — 健康体检服务折扣

> 服务优势

与美年体检中心合作，体检套餐价格为市面价格5-6折

> 服务内容

客户自由选择体检时间、以及体检机构地点，短信确认定制成功后可前往体检。

> 受用客群

我司一星至五星级别，以及从其他渠道获取服务资格的客户。

> 使用说明

限投保人本人购买，无限次/年。

> 如何使用

掌上中意APP ◉ “我的” 菜单 ◉ 星级专享 ◉ 申请对应服务

“中意人寿” 公众号 ◉ “服务” 菜单 ◉ 星级专享 ◉ 选择相应服务

医疗协助 — 预约挂号

> 服务优势

- 与全国23个省份、900多家重点医院的信息系统实现连接便捷就医流程，避免传统就医方式的烦恼
- 根据病情可转诊预约

> 服务内容

- **自助预约挂号：**您可以通过掌上中意APP完成预约。
- **转诊预约：**患者可以根据实际病情，自主选择医院及科室，但不可以指定专家。

> 受用客群

我司一星至五星级别的客户均享受自助预约挂号；三星及以上级别增加转诊预约，每人3次/年。

> 如何使用

掌上中意APP ▶ 健康商城 ▶ 预约

“中意人寿”公众号 ▶ “服务”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 选择相应服务





医疗协助 — 国内专家二次诊疗

> 服务优势

可享受全国范围内指定的权威医院或专家给出二次诊疗意见，仅限重大疾病

> 服务内容

对确诊为重大疾病的客户提供国内权威医院权威专家的二次诊疗意见。

> 受用客群

我司二星至五星级别，以及从其他渠道获取服务资格的客户。

> 使用说明

限投保人本人使用，1次/人/年。

> 如何使用

掌上中意APP“我的”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 申请对应服务

“中意人寿”公众号 ▶ “服务”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 选择相应服务

国内二次诊疗也可通过客服热线申请

医疗协助 — 国外专家二次诊疗

> 服务优势

全球超过五万名医学专家，涵盖超过450个子专科，均衡分布于四大洲，仅限重大疾病

> 服务内容

对确诊为重大疾病的客户提供国外权威医院权威专家的二次诊疗意见。

> 受用客群

我司四星、五星级别，以及从其他渠道获取服务资格的客户。

> 使用说明

- 1.限投保人本人使用，1次/人/年。
- 2.慢性病、日常健康问题，紧急及意外医疗状况，急性病发作期不适用。

> 适用场景

- 1.当被诊断出重疾，想要得到权威专家的鉴定。
- 2.对诊断有疑问（例如在不同医院得到不同诊断）。
- 3.需要做出重大医疗决策（例如手术决定）。
- 4.针对已有方案，还想了解不同的治疗方案。

> 如何使用

掌上中意APP ▶ “我的” 菜单 ▶ 星级专享 ▶ 申请对应服务

“中意人寿” 公众号 ▶ “服务” 菜单 ▶ 星级专享 ▶ 选择相应服务





医疗协助 — 海外就医

> 服务优势

- 根据需求推荐美国排名前1%的专家
- 通过云端平台完成初诊，确保赴美前即可与美国主诊专家沟通
- 协助无美国医疗保险的中国患者在本地高效低成本地完成出诊所需的检查化验，减少赴美后高成本的检查检验对患者身心及经济方面造成的多重压力
- 全程提供专业医学翻译服务
- 赴美治疗结束后，协助美国专家对患者病情进行随访，需要时也可为患者续配所需药品，以确保治疗效果
- 24小时内接受一对一咨询，48小时免费获得专家评估及推荐方案，72小时获得院方预约反馈，部分患者快至7天成行

> 服务内容

提供包括病例收集、评估患者病情、病例翻译、申请预约医院、获取医疗方案、境外治疗疗养等服务。同时，提供全程翻译，预订酒店机票，接送机，全程陪同就诊，医疗翻译等定制化服务，打造一站式跨境医疗服务。

> 受用客群

我司四星、五星级别，以及从其他渠道获取服务资格的客户。

> 使用说明

限投保人本人使用，1次/人/年。

> 如何使用

掌上中意APP ▶ “我的”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 申请对应服务

“中意人寿”公众号 ▶ “服务”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 选择相应服务

重疾关爱 — 重疾绿通

> 服务内容

- **预约服务：**当客户发生重大疾病时，可预约专家门诊、住院、手术服务，每名客户每年可免费申请一次
- **陪诊服务：**专业医护人员全程陪诊，包括代取号，导医，辅助检查，缴费，代排队，代取药等服务
- **就医补贴：**补贴就医产生的交通及住宿费，省内就医补助最高可达2000元，跨省补助最高可达5000元

> 医院范围

医院网络覆盖全国30个省级行政区725家三甲医院。

> 服务时效

自收到客户申请后，2个工作日内联系客户，回复预约结果，7个工作日内协助预约门诊，安排住院。



当客户在使用就医绿色通道服务后，可申请就医补助服务

申请流程

客户申请
就医补助

提交本人就医往返
交通住宿发票

服务商审核

实报实销

> 服务标准

交通费用以投保人本人因就诊产生的乘坐公共交通工具的费用，包括：铁路、飞机、航运、公共巴士、出租车等：

火车：硬座，硬卧

高铁动车：二等座

轮船：三等舱

飞机：经济舱

打车：单程50公里以内

住宿宾馆：四星级及以下

（正规出租车，往返车站/机场与酒店之间）

- 客户使用就医绿色通道服务在省内就医时，往返交通及住宿实报实销，总计补助标准最高可达2000元；
- 客户使用就医绿色通道服务跨省就医时，往返交通及住宿实报实销，总计补助标准最高可达5000元。
- 每月15日审核票据，20日前电话联系享权客户通知审核后予以报销的票据金额，次月30日前发放报销款

> 受用客群

我司三星至五星级别，以及从其他渠道获取服务资格的客户。

> 使用说明

限投保人本人使用，1次/人/年。

> 如何使用

掌上中意APP ▶ “我的”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 申请对应服务

“中意人寿”公众号 ▶ “服务”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 选择相应服务

小e提示

重疾绿通服务申请材料包括但不限于以下材料：

- (1) 客户病历复印件；
- (2) 二级以上公立医院诊断证明书；
- (3) 服务商核定启用服务需要的其他必要资料。



A hand holding a clipboard with a molecular structure overlay.

重疾关爱-质子重离子预约治疗安排

> 服务优势

质子和重离子是医学界公认的恶性肿瘤治疗手段之一，目前在业内被公认为是最先进、最尖端的肿瘤放疗技术

> 服务内容

为客户预约三甲医院专家就诊，确诊为肿瘤后预约上海质子重离子医院首次专家门诊进行初步评估，若评估结果通过则预约进一步检查，经综合评估后制定个性化诊疗方案，并提供后续治疗。

> 受用客群

我司三星至五星级别，以及从其他渠道获取服务资格的客户。

> 使用说明

限投保人本人使用，1次/人/年。

> 如何使用

掌上中意APP ▶ “我的”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 申请对应服务

“中意人寿”公众号 ▶ “服务”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 选择相应服务

商旅出行-机场/高铁贵宾休息室

> 服务优势

机场高铁贵宾休息室可提供机场贵宾休息室1,156家(国外368座机场与境内91座机场),覆盖133个国家;高铁贵宾休息室83家(国外11座高铁站与国内47座高铁站),覆盖4个国家

> 服务内容

客户在服务商联网的机场高铁贵宾休息室可享受:头等舱休息室、商务舱休息室(或贵宾休息室)、免费冷热饮品小食、电视报纸杂志、无线上网、提醒登机/车、指引登机/车等(具体服务内容以当地机场/高铁贵宾休息室服务标准为准)。

> 受用客群

我司四星、五星级别,以及从其他渠道获取服务资格的客户。

> 如何使用

掌上中意APP ▶ “我的”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 申请对应服务

“中意人寿”公众号 ▶ “服务”菜单 ▶ 星级专享 ▶ 选择相应服务



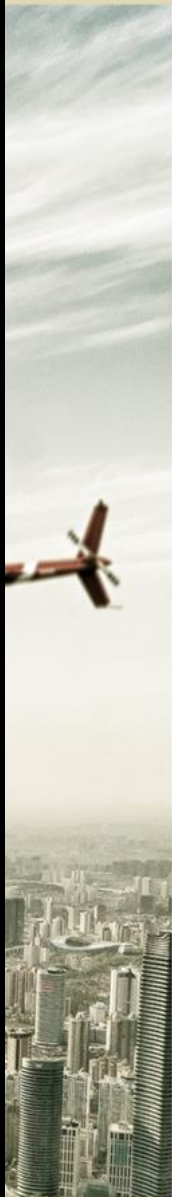
小提示

- 1.四星客户每人每年可享用最多2次该服务;五星客户每人每年可享用最多3次该服务;
- 2.使用该服务前至少提前3个工作日申请;
- 3.申请服务后三个工作日内由服务商发送申请成功短信,短信包含登录龙腾出行卡APP的账号密码,以及使用休息室的二维码短链接,使用机场/高铁贵宾休息室服务无需提前预约,可当场出示短信中的短链接二维码进入休息室,或登录龙腾出行APP获取二维码直接使用。
- 4.每次进入休息室时间为两个小时,服务时间临近结束服务人员会提醒客户是否继续刷点使用。
- 5.该服务可以携伴,不能转赠。
- 6.休息室服务有效期至当年度12月31日。



急难救援 — 地空联动急难救援





> 服务优势

地空联动救援服务具有快速、灵活、高效、受地理空间限制较少等优势；该服务全球布机，目前已拥有覆盖全国多个核心城市的287家急救中心、1,000家网络医院，以及覆盖全国权威医院与近250位专家的优质健康服务资源，院方特设24小时绿色通道

> 服务内容

服务项目	内容介绍
白金十分钟紧急救援指导	意外发生时，为客户提供基于MPDS（即医疗急救调度分级系统）的白金十分钟“自救”或“互救”应急建议。
直升机紧急救援	遭遇意外伤害导致需要紧急救治，但因当地医疗条件无法满足医治要求，或地面救护车无法到达出险地点的，若符合直升机救援服务范围，且满足直升机转运适用条件的，可协调派遣直升机，将病人运送到距离出险地点最近且满足治疗条件的医院。
地面救护车救援协作	因安排直升机救援需要地面救护车协作的，或在遭遇意外伤害后不满足直升机救援条件时，协助安排地面救护车。
协助安排住院	如果病情需要，可协助客户推荐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，并进行办理住院手续的指导。

> 受用客群

我司四星、五星级别，以及从其他渠道获取服务资格的客户。

> 使用说明

该服务限投保人本人使用，不限次/年。

> 服务区域

北京、天津、河北、山西、河南、湖北、湖南、山东、上海、江苏、浙江、江西、安徽、福建、内蒙中部、云南、广东、深圳、四川、陕西、黑龙江、辽宁、西藏（拉萨、林芝、日喀则、山南、那曲、）

> 服务启动条件

1. 病人病症必须符合院前救援服务范围（符合120出车条件，出车条件由120进行判断）。
2. 当地面救援工具可到达实施医疗救护时，则选择地面救援。
3. 在地面救援工具不能到达且病人伤病情严重将危及生命安全的前提下，经120急救医生及救援机构空中转运医生确认后可提供空中紧急救援。

4. 直升机不适合夜航，故直升机救援仅限昼间开展。
5. 气象条件、法律法规、空中管制等客观因素均需满足直升机适航条件的前提下才可启动直升机救援。
6. 收到救援请求后，救援机构在充分了解会员伤病情及会员所在位置后，1小时内给出具体救援方案。

类别	病症范围
一般伤情	<ul style="list-style-type: none"> ● 多重系统伤害（如不同躯干的长骨骨折，两个以上身体部位的伤害）； ● 地面人员判断乘客遭遇严重意外伤害； ● 头颈胸腹骨盆的穿刺伤； ● 头胸腹部的挤压伤； ● 高处坠落。
神经学状况	<ul style="list-style-type: none"> ● 昏迷指数小于10； ● 意识程度恶化； ● 头颅骨骨折； ● 具有神经学障碍的脊椎(髓)损伤。
胸部伤情	<ul style="list-style-type: none"> ● 严重的胸壁伤害(例：连枷胸)； ● 气(血)胸； ● 怀疑心脏受伤。
腹部及骨盆伤势	<ul style="list-style-type: none"> ● 钝性伤害后的明显腹痛； ● 明显可视的压迫性安全带伤痕或腹壁挫伤； ● 乳线以下明显的肋骨骨折； ● 严重的骨盆骨折。
骨骼及肢端伤情	<ul style="list-style-type: none"> ● 完全或不完全性肢体离断（手指、足趾除外）； ● 须立即手术（例如，再植考虑）的手指节断离伤害且地面运送无法符合时间要求； ● 累及血管损伤的骨折或脱臼； ● 肢端缺血； ● 开放性的长骨骨折； ● 两处以上的长骨骨折。
严重烧伤	<ul style="list-style-type: none"> ● 烧伤达体表面积百分之二十以上者； ● 累及头、颈、颜面、手、脚或会阴部的烧伤； ● 吸入性烧伤； ● 电烧伤或化学物质烧伤； ● 烧伤合并其他伤害。
溺水	<ul style="list-style-type: none"> ● 近乎溺死的病人。

除外责任及限制责任

> 在下列情况下，救援机构将无法提供服务或不承担任何责任

- 服务实施过程中，任何因为被救援人不遵从机组人员及医务人员安排所造成的受伤、死亡；
- 无法控制的事件，包括但不限于罢工、禁运、飞行状况、当地政策、法律法规所造成服务的延误或无法实施，以及不被允许提供救援服务的情况；
- 因不适航因素（包括但不限于天气情况、空中管制、法律法规等）造成救援服务无法实施或延误实施而导致的后果；
- 因会员所提供的信息有误，导致我公司无法核实身份或及时制定救援计划的情况；
- 战争、侵略、军事行动、恐怖主义活动、内战、暴动、革命、起义、军事政变、武装夺取政权、暴乱、武装叛乱或邪教组织活动；
- 任何生物、化学、原子武器，原子装置造成的爆炸、辐射、灼伤或污染；
- 会员主动吸食或注射毒品；
- 会员因违法行为或被拘捕而产生的后果。
- 保险公司规定的其他免责条款或是保险公司裁定不符合直升机救援条件的情况。

> 如何使用

掌上中意APP ◊ “我的”菜单 ◊ 增值服务 ◊ 申请对应服务

“中意人寿”公众号 ◊ “服务”菜单 ◊ 星级专享 ◊ 选择相应服务

小e提示

1.使用急难救援服务前务必激活该服务，通过“掌上中意”APP即可激活，激活后次日生效。

2.服务流程





掌上中意APP功能介绍

中意人寿唯一官方客户端APP

集科技与创新 聚营销与服务 承保险与生活



扫码直接下载“掌上中意”APP

“掌上中意”APP是中意人寿借助移动互联科技，聚力为客户打造的集销售、服务、沟通三位一体的移动互联平台，是中意人寿致力数字生态，为全面铺设数字化营销和服务生态圈而自主研发的数字保险平台。

科技赋能 口袋里的保险大管家

“掌上中意”APP尝试和探索利用新技术，为客户带来直达、精准、简单、个性化的数字化体验，贯穿售前、售中、售后全流程，已实现人脸识别、手机签名、客户获取、产品推广、自助购买、在线核保、保单管理、自助理赔、自助业务办理等功能，是名副其实的保险管家。

业态创新 客户贴心的生活助手

“掌上中意”通过打造产品、健康、积分三大商城，构建了多元化的营销与服务数字生态，已成为客户身边贴心的生活助手。



“掌上中意” APP登陆流程



步骤 1

1. “保单”、“我的”需登录后查看；
2. “首页”，无需登录



步骤 2

如是个人客户，可直接在此页面登录；如尚未成为我司客户，领取赠险后再登录。



步骤 3

领取成功后，获取登录信息（首次登录密码为身份证号客户后6位）



步骤 4

输入信息完成登录。

深入介绍 — 电子回执

客户仅需通过“掌上中意”APP或“中意人寿”微信公众号，简单几步即可完成保单回执签收，免去纸质流转和遗失的顾虑。让回执签收不再受时间、空间的限制，变得更加高效、便捷。

“电子回执”签收操作步骤：



签署回执

> 纸质保单签署回执

若保单类型选择“纸质保单”，首次进入保单详情界面，系统提示需要扫描纸质保单回执页中的保单号条形码签收。

- 4
- ①根据系统提示点击【确定】按钮进入签收确认界面。
 - ②客户确认保单信息后，点击【确认并扫描】进行扫码操作。

③若非首次进入保单详情界面且未签收回执时，可点击【扫描条形码】进入签收界面。



④扫描纸质保单中“保单合同签收回执”的保单号条形码。注意：条码位于回执联的右上角。



⑤扫码成功后，系统提示是否签收回执，点击【确定】按钮，回执签收成功。



⑥若扫描的保单号非本次签收回执保单，则回执签收失败，需重新扫描正确的保单号条形码进行签收。



> 电子保单签署回执

若通过AirBiz空中业务投保且保单类型选择“电子保单”，首次进入保单详情界面，根据系统提示，点击【确定】按钮。



深入介绍 — 新单电子照会

客户与营销员通过“掌上中意”APP及“掌e通”公众号可直接查看、在线回复核保照会，便捷高效。无需再将纸质照会及资料交回公司柜面。提高营销员效率，提升客户体验度。

“新单电子照会”回复操作步骤



1 若有待回复照会，系统提示“您有未完成的待办任务，是否继续”，点击【确定】进入待办任务。

2 也可以通过点击【我的】--【待办任务】进入待办任务。

2



待办任务中显示待回复照会，点击【回复】，进入照会详情页面。



3

照会详情页面显示待处理照会内容，在回复框内回复照会问题，若多条照会时需逐一回复。

4



若照会回复需附带相关资料，点击影像回复栏中的【上传影像】，选择相应影像类型，通过本地上传或拍照形式进行影像回复。限制最多拍摄30张资料，如无需拍摄资料，可跳过拍摄环节。

深入介绍 — 保全自助服务

保全自助的4大特点

1.覆盖广 当前可处理多达26项保全功能，而且还再持续创新，为您省时省力。



5 照会回复及资料拍摄完成后，点击“提交保险公司审核”，本次问题件回复完成。

变更类

银行自动转账授权变更（缴费账号）
通讯方式变更（地址）
客户资料变更（邮箱）
保费逾期未付处理方式变更
自动续保选项变更
账户价值转换
续期保费进入投资账户比例设定
生存金给付方式变更
红利给付方式变更
交费频率变更
保单补发
签名风格变更
身份证有效期变更
万能账户抵交保费选择权变更
税延产品续期保费比例调整

领取类

犹豫期撤单（目前限网销渠道）
退保（目前限网销渠道）
红利领取
保单账户价值部分提取
满期领取
生存金领取

缴付类

保单贷款
自垫还款
结束保费缓交期
追加保费
保单还款

2.保安全

不仅只有短信验证那么简单，更有先进的生物识别技术让您的保单认主人，保驾您的资金安全。

3.可追踪

特有的业务查询功能，在您提交业务申请之后可实时查看最新处理进度、扣款情况，还可以获取业务批单哦~

4.特方便

免去路途奔波柜面排队困扰，畅享快捷服务。

保单服务随时随地尽在掌握之中。

业务办理

1

在“我的”页面中点击“业务办理”



2

点选您需要办理的业务



3

在“更多”中还有其他可选择的业务



业务查询



提交业务申请后您可以通过“业务查询”功能获取最新处理进度。



点击任务卡片后进入详情界面。



这一功能还可以让您查阅保全批单。



同时可发到邮箱另存档。

深入介绍 — 电子信函

中意人寿电子信函是目前最新、最时尚的函件模式，可订阅和查询您的各类电子函件多达20种。如续期交费、保单红利等通知随时调阅，享受高速信息化优质生活。

电子信函的4大特点

方便

收件足不出户，电子函件自动发到您的订阅邮箱。发件同时还配有短信提醒。

安全

不丢件、不漏件，信息保密。您的私人邮递专家。

高效

第一时间获取，比传统邮寄快百倍。通过APP还可任意查阅历史函件。同时也支持向电子邮箱重发哦！

绿色

降低资源耗费，还你我畅快呼吸。

您可以下载“掌上中意”APP或通过“中意人寿”微信公众号，订阅、查询您的各类电子信函，随时随地掌握续期缴费等保单相关信息。轻松订阅，便捷环保的“绿”色生活由此开始。

电子信函订阅步骤



在“我的”页面中
点击“函件管理”



若您还没有订阅，请
点击“电子函件订阅”



点击“确认订阅”



订阅成功

深入介绍 — 自助理赔

自助理赔是公司面向客户和营销员提供了一种便捷、快速的理赔服务。客户和营销员可以通过电子系统采用自助方式在线报案、申请理赔、处理理赔过程中的照会问题。

自助理赔报案步骤

1

客户登录APP后，默认其为投保人身份，可为其投保的所有被保险人报案。



2

选择对应的“出险人”，系统自动展示客户信息。



3

填写出险情况，描述事故经过。



4

点击“提交”，提示报案成功，生成报案号，即后续申请理赔的赔案号。根据实际情况，选择是否跳转至申请页面。



自助理赔申请步骤

1

点击“理赔申请”，在新增账单处填写报销单据信息。



2

银行转账授权：
客户依据自身实际情况进行银行转账授权，可选择已授权账户，也可授权新账户。该页面内列有支持实时支付的银行，建议客户优先使用。



3

确认申请信息，签署《保险金给付申请表》、确认银行转账信息。

4

点击提交按钮，完成申请。



个人医疗保险/小额免单证理赔

符合下列条件的自助理赔申请的小额医疗理赔案件，我司豁免客户提交索赔单证，以客户、营销员上传到我司系统的电子文件、影像资料作为赔案审核依据：

1

医疗费用补偿赔案标准：
索赔金额≤3000元。

2

住院津贴赔案标准：
自助申请操作时录入的住院天数≤10天。

3

不适用于同一次理赔申请同时索赔医疗费用补偿及住院津贴。

4

适用于同一客户同一自然年度、两次以内的有效索赔。

* 注：我司会抽检部分理赔申请单证，请客户按系统提示要求提交申请单证，并妥善保存各项申请单证。

> 个人医疗保险/小额闪赔



“闪赔”是指客户通过自助渠道（微信公众号、掌上中意APP、营销员掌e通）提交的部分申请金额在1000元以下的小额意外医药补偿赔案，可由系统实时进行自动审核处理，符合规则的案件实时出具理赔结论并实时支付。

* 注：每日20:00至次日9:00系统日结处理，不支持闪赔处理。

> 个人医疗保险/小额闪付



理赔金额≤3000元的小额意外医药补偿赔案，结案后实时建立支付并予以转账划款。

注：1.支持闪付的银行：中国工商银行、中国农业银行、中国建设银行、中国银行、招商银行、交通银行、广东发展银行、兴业银行。以上银行支持借记卡闪付。公司将按最新闪付银行信息调整银行转账授权页面提示内容。
2.电话销售渠道兴业银行信用卡项目保单受银行限制不可进行闪付。
3.每日20:00至次日9:00进行系统日结处理，不支持闪付功能，在此期间生成的支付将统一在下一工作日集中支付。

深入介绍 — 智能客服联络中心

中意人寿智能客户联络中心是中意人寿倾力打造的集新科技、智能化、多媒体、全时间、多渠道的客户服务平台，开通了电话、微信、APP、官网、邮箱、短信等多服务渠道，为客户提供空中“一站式”解决方案，服务涵盖视频回访、视频客服、电话客服、在线客服、智能自助语音服务、智能客服、智能机器人回访、VIP服务等传统及特色服务。

服务介绍

> 视频回访

一键可见，让回访看得见

1 服务优势

采用科技领域先进的人脸识别、活体检测、人工智能机器人、动态验证码、在线实时视频等技术，集成新技术及AI技术优势，打造全新的全电子化流程的视听服务模式，服务操作简单便捷，打破时间、空间限制，客户可随时、随地主动享受服务，只需拿起手机发起视频，3分钟内轻松完成回访。

2 申请入口

掌上中意APP ▶ 保单 ▶ 点击需回访保单

3 申请流程

1) 登陆

- 下载登录“掌上中意”APP，进入APP“保单”菜单（图一）
- 点击需要进行视频回访的保单；（图二）



图一



图二

2) 验证

点击“视频回访”，点击“同意”视频回访录音录像进入身份识别环节（图三）。证件为身份证客户请按照指示在10秒内完成指定动作（图四），证件为非身份证客户请按照提示录入手机验证码（图五），验证通过接通视频。



图三



图四



图五

4 服务时间

工作日9:00-20:30

非工作日10:00-18:30

5 服务内容

采用视频方式，为投保一年期以上个人人身保险的新客户进行回访。

> 视频客服

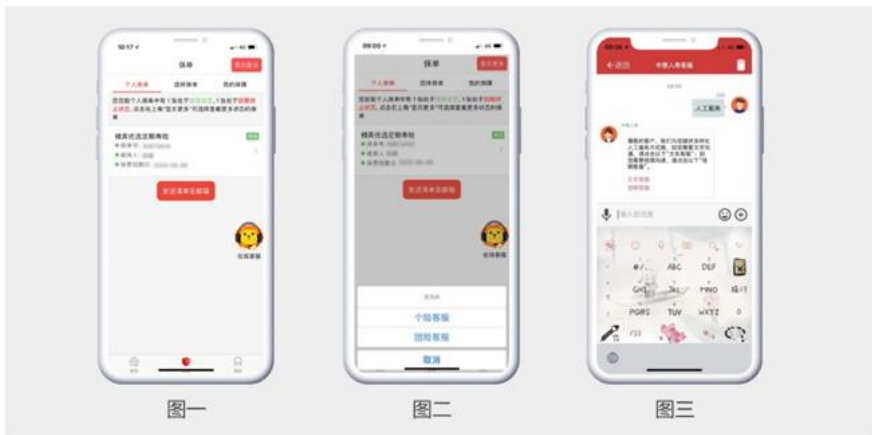
“一站式”空中柜面，足不出户办业务

1. 服务优势

依托新型网络平台，采用科技领域先进的人脸识别、活体检测、人工智能机器人、在线实时视频等技术，打造智能化的空中柜面，为客户提供空中面对面“一站式”服务，贯通新单、保全、理赔等各类线上服务节点，连通线下柜面，形成多功能、全方位的立体服务通道。服务操作简单便捷，沟通效果直观有效，实现在家足不出户轻轻松松办业务。

2. 申请入口

“掌上中意”APP-保单-点击“在线客服”-个人客户-发送“人工服务”-视频客服，未来将开通更多渠道视频服务入口。（图一、图二、图三）



图一

图二

图三

3. 服务时间

工作日9:00-17:30

4. 服务内容:

采用视频方式为客户提供咨询与查询、业务受理及办理、理赔报案、投保预约、投诉及建议受理等综合服务。

> 电话客服

1. 电话呼入服务

1) 服务号码: 400-888-9888

2) 人工服务时间:

365天 × 12小时, 8:30-20:30, 2019年底前将实施365天 × 24小时

3) 服务内容:

采用电话语音方式为客户提供咨询与查询、业务受理、理赔报案、投保预约、投诉及建议受理等综合服务。

2. 电话回访服务

1) 服务号码: 01059050999

2) 服务时间:

工作日: 9:00-17:30, 18:30-20:30

非工作日: 10:00-12:00, 13:00-18:30

3) 服务内容:

采用语音方式, 为投保一年期以上个人人身保险的新客户在保单犹豫期内进行100%电话回访, 为老客户提供交费提醒、理赔报案信息确认、理赔满意度调查等电话回访服务。

> 智能自助语音服务

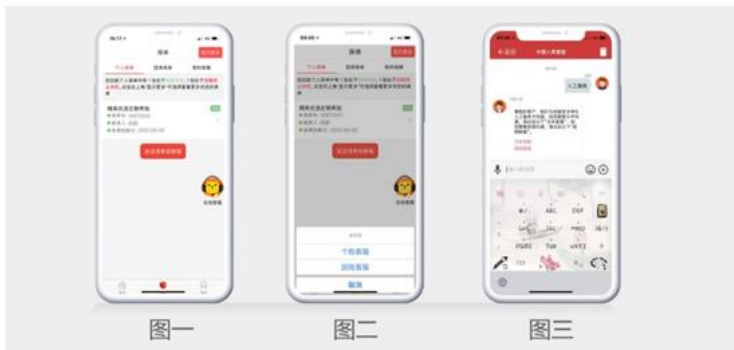


为客户提供365天 × 24小时智能语音自助服务, 快速、准确提供电话服务路径引导及自助语音查询。

> 在线客服

1. 申请入口

- 1) “掌上中意” APP-保单-点击“在线客服”-个人客户-发送“人工服务”-文本客服（图一、图二、图三）



- 2) “中意人寿”微信公众号-服务-点击页面小狮子-个人客户-发送“人工服务”（图四、图五、图六、图七）



2. 人工服务时间

工作日9:00-17:30

3. 服务内容

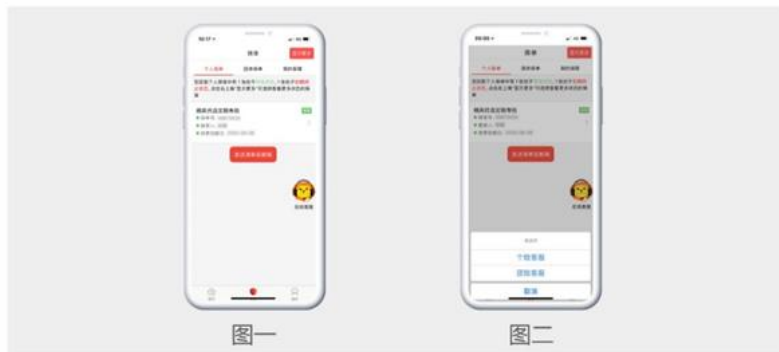
采用文本方式为客户提供咨询与查询、理赔报案、投保预约、投诉及建议受理等综合服务。

> 智能客服

为“中意人寿”微信公众号和“掌上中意”APP提供365天×24小时在线智能机器人服务，您可以发送文字与机器人交流。

1. 申请入口

- 1) “掌上中意” APP-保单-点击“在线客服”-个人客户（图一、图二）



- 2) “中意人寿”微信公众号-服务-点击页面小狮子-个人客户（图四、图五、图六）



> 智能机器人回访

使用语音智能机器人为客户提供新单回访等外呼服务。

> VIP服务

为VIP客户提供电话、视频专属绿色服务通道及高级客服团队。



中意人寿分公司地址信息一览表

北京分公司

北京市朝阳区建国门外大街甲6号SK大厦6层

上海分公司

上海市吴淞路218号宝矿国际大厦20层

广东省分公司

广东省广州市珠江东路6号广州周大福金融中心18楼

江苏省分公司

江苏省南京市鼓楼区集庆门大街272号苏宁慧谷E07-2单元32楼

深圳分公司

深圳市福田区福华一路6号免税商务大厦塔楼15楼整层

辽宁省分公司

沈阳市沈河区青年大街1-1号沈阳市府恒隆广场办公楼1座11楼

四川省分公司

成都市锦江区红星路三段1号国际金融中心2座23楼

陕西省分公司

陕西省西安市高新二路一号招商银行大厦9层

山东省分公司

山东省济南市经七路156号国际财富中心10层

黑龙江省分公司

黑龙江省哈尔滨香坊区中山路87号中意人寿大厦

湖北省分公司

湖北省武汉市江汉区建设大道737号广发银行大厦31楼

河南省分公司

河南省郑州市郑东新区商务外环路8号世博大厦19层

浙江省分公司

杭州市下城区上塘路15号武林时代商务中心7楼/8楼

福建省分公司

福建省福州市古田路60号福晟财富中心8楼

集科技与创新 聚营销与服务 承保险与生活



关注“中意人寿”微信公众号



扫码直接下载“掌上中意”APP