



复星保德信
Pramerica FOSUN

复星保德信人寿保险有限公司
中国上海市浦东新区芳甸路1155号浦东嘉里城36楼 201204
Tel: +86 21 2069 2888 Fax: +86 21 6882 6199
全国统一客服专线 **400 821 6808** www.pflife.com.cn

复星保德信人寿保险有限公司山东分公司
中国济南市市中区纬二路51号山东商会大厦A座24楼 250002
Tel: +86 0531 8902 1000

全国统一客服专线
400 821 6808

复星保德信
Pramerica FOSUN
守护您想要的未来

Health
Manager 健康管家

复星保德信 “VIP会员”服务手册

用心守护，做您专属的健康管家



复星保德信人寿在“将保险的终极体验打造成过程体验”的理念指引下，推出健康管家服务。根据客户生命周期不同阶段的健康状况，“健康管家”整合健康管理过程中预防、治疗、康复的相关资源，及时提供健康管理意见和健康医疗干预，提升客户健康状态。

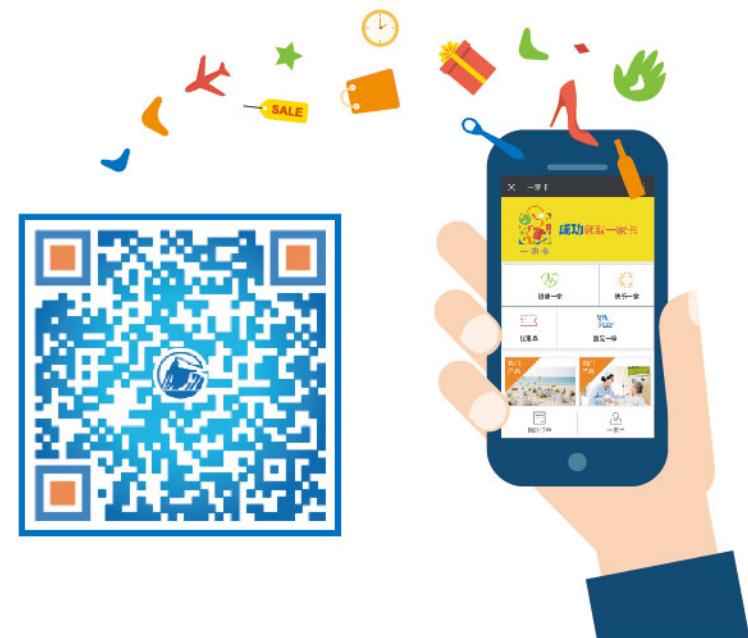
目前健康管家会员分为黑金卡会员、钻石卡会员、铂金卡会员、金卡会员和银卡会员，共有八大项十余小项特色服务，供复星保德信人寿的VIP客户使用。

用心守护，做您专属的健康管家！



Health
Manager 健康管家

复保“一家卡”是复星保德信人寿依托复星集团优势资源集中回馈客户的服务。让复星保德信人寿的每位客户可以独享复星集团内部专属产品和服务，一家卡上下辖“健康、快乐、富足、优惠券”四个版块，客户可以根据不同个性化需求选择，体验一家卡会员的专属礼遇。使用此服务需关注“复星保德信人寿”微信公众服务号，点击“热门活动”中的“一家卡”即可在线免费领取。



一、健康贴士

【服务内容】

会员通过关注“复星保德信人寿”微信公众号，会接收到与健康相关的文章信息贴士。

【服务使用人】

银卡、金卡、铂金卡、钻石卡和黑金卡级别会员享有。

【服务时间】

7*24 小时，全年无休，不定期更新。

【服务次数】

在会籍有效期内，不限次使用。

【服务区域】

不限服务区域。

【使用方式】

关注“复星保德信人寿”微信公众号。



二、全天候健康咨询

【服务内容】

在生活中遇到与健康相关的问题，均可拨打客服专线电话申请服务并与健康专家咨询，健康专家根据会员目前的情况，给予指导性的建议或意见。

【服务使用人】

银卡、金卡、铂金卡、钻石卡、黑金卡级别会员享有；除会员本人使用外，会员可代其家属咨询。

【服务次数】

在会籍有效期内，不限次使用。

【服务时间】

7*24 小时，全年无休，中英文双语服务。

【服务区域】

不限服务区域。

【验证方式】

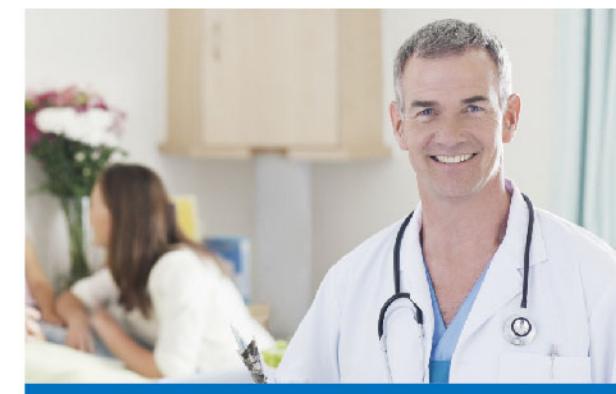
全名 + 身份证号码

【使用方式】

拨复星保德信客户服务专线 400-821-6808，专线接通后按语音提示按键 5，再按键 2 转接至服务人员→身份确认→健康问题沟通→在线获得健康专家解答→结束。

【备注说明】

- 1) 医疗健康信息电话咨询建议，仅供会员参考；
- 2) 医疗健康信息咨询服务不是电话诊疗，也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行；
- 3) 目前暂不提供精神和心理类疾病咨询。



三、紧急救援协助

【服务内容】

在了解会员实际情况下，通过电话方式提供紧急救援白金十分钟的“自救”或“互救”给予专业的应急协助服务。

具体服务内容：

序号	服务内容	说明
(1)	应急建议	在了解会员的实际情况下，合作机构将通过电话方式提供白金十分钟的“自救”或“互救”应急参考建议
(2)	协助安排急救车辆	1)合作机构呼叫中心接到会员电话，会立即拨打当地急救中心电话（“120”），建立三方通话，并协助会员向急救中心准确描述出险位置 2)跟踪急救车的救援进程
(3)	协助出险报案	在出险时协助会员向保险公司报案
(4)	联络家属	根据会员意愿及提供的联系方式通知家属或紧急联络人
(5)	急救医院推介	我公司合作机构根据会员情况，就急、就近、就病情、就意愿为会员推荐急救医院，或根据实际情况由急救车上的医生安排
(6)	住院指导	指导办理住院手续 提供住院注意事项咨询

【服务使用人】

银卡、金卡、铂金卡、钻石卡、黑金卡级别会员享有。

【服务次数】

在会籍有效期内，不限次使用。

【服务时间】

7*24 小时，全年无休，中英文双语服务。

【服务区域】

国内 95 个城市的 97 家急救中心（覆盖所有直辖市、省会、计划单列市和重点旅游城市）。

【验证方式】

全名 + 身份证号码

【使用方式】

拨打复星保德信客户服务专线 400-821-6808，专线接通后按语音提示拨按键 5，再拨按键 1 转接至服务人员（或直接拨打 400-818-5050 该号码仅提供代呼急救车服务）→安排急救车（三方通话）→在线获得专家提供的急救指导并等待急救车的到来→急救车到来→结束。

【备注说明】

上述所有服务中所产生的第三方费用，均需会员自行承担（如急救车上抢救治疗、转介到医院后的治疗费等）。

四、预约挂号

【服务内容】

当会员身体不适或需就医时，可拨客服专线电话，由服务人员判断其目前的健康状况并提出就医建议，根据会员选择协调安排我们合作内的专家门诊服务，避免重复就医及延误诊断。

【服务使用人】

金卡、铂金卡、钻石卡、黑金卡级别会员享有。

【服务次数】

在会籍有效期内，不指定专家 3 次 / 年，次年开始使用。

【服务时间】

工作日时间 9:00~17:30

【服务区域】

预约挂号：京、沪、广、深等全国合作内医院机构。

【验证方式】

全名 + 身份证号码

【使用方式】

拨打复星保德信客户服务专线 400-821-6808，专线接通后按语音提示拨按键 5，再拨按键 4 转接至服务人员→身份确认→预约沟通→挂号就医→结束。

【服务申请时间 & 变更取消】

1、会员需提前 3~7 个工作日预约（健康管家于 24 小时内给予回复，由于就医协调属医疗行为，其结果有一定的不可预知性，而各医院科室的专家亦有突发可能。因此如发现有专家停诊、无法预约的情况，将做第一时间反馈给到会员）

2、对于预约变更，最迟 48 小时前需要通过客服专线通知健康管家，否则视为该服务已使用。
对于预约取消，最迟 72 小时前需要通过客服专线通知健康管家，否则视为该服务已使用。

【备注说明】

预约挂号中只接受正常门诊排班的坐诊专家。



五、牙齿关爱

【服务内容】

为了更好的防治口腔疾病，通过洗牙方式去除牙龈上牙石、菌斑和色渍使会员的口腔更加卫生健康，同时通过针对局部或个体牙的诊断，协助会员空腔健康管理。

【服务使用人】

金卡、铂金卡、钻石卡和黑金卡级别会员享有。

【服务次数】

在会籍有效期内，次年开始使用。

- 1) 洗牙 1次；
- 2) X 光小牙片一张（只针对局部或个体牙的诊断依据）
- 3) 口腔健康管理 1年；

【服务预约时间】

工作日时间 9:00~17:30。

【服务区域】

全国的拜耳门店，扫服务卡上的二维码即可获取门店信息。

【验证方式】

扫卡片上的二维码→全名+手机号码；

*** 服务当天需提供身份证件，请务必携带。**

【使用方式】

直接扫描卡片中的二维码进行预约→服务当天按照预约的时间和门店前往→拍数码牙片并进行口腔检查→进行洁治与抛光及全口牙周护理→结束。



六、特色体检

【服务内容】

根据人群不同，年龄和性别的差异制定个性化的体检项目内容。

【服务使用人】

铂金卡级别会员享有。

【服务次数】

在会籍有效期内，使用 1 次，次年开始使用。

【服务预约时间】

工作日时间 9:00~17:30

【服务区域】

国内京、沪、广、深、山东等全国多家体检机构。

【验证方式】

复星保德信健康体检卡 + 卡号

【使用方式】

拨打复星保德信客户服务专线 400-821-6808，专线接通后按语音提示按键 5，再按键 5 转接至服务人员→身份确认→服务受理并服务申请→发放体检凭证→结束。
(或拨打慈铭体检预约热线：400-7000-666；上海 400-8858-058)

*** 体检当天凭卡体检，请务必携带。**

【服务申请时间 & 变更取消】

1、需提前 3~5 个工作日进行预约。

少于 3 个工作日 我们会尽量尝试为其预约，但不一定能成功，敬请谅解 如首选时间预约不成功，我们会为其预约备选时间。

2、因个人原因未去体检，在体检有效期内，可再次致电客服专线重新预约，但在次数上有一定的限制（一般取消或更改不超过 2 次）。



七、高端体检服务

【服务内容】

优化普通体检，匹配更加合适会员的检查内容。

【服务使用人】

钻石卡级别会员享有。

【服务次数】

在会籍有效期内，使用1次，次年开始使用。

【服务预约时间】

工作日时间 9:00~17:30

【服务区域】

国内京、沪、广、深、山东等全国多家体检机构。

【验证方式】

复星保德信健康体检卡 + 卡号

【使用方式】

拨打复星保德信客户服务专线 400-821-6808，专线接通后按语音提示按键 5，再按键 5 转接至服务人员→身份确认→服务受理并服务申请→发放体检凭证→结束。
(或拨打慈铭体检预约热线：400-7000-666；上海 400-8858-058)

*** 体检当天凭卡体检，请务必携带。**

【服务申请时间 & 变更取消】

1、需提前3~5个工作日进行预约。

少于3个工作日：我们会尽量尝试为其预约，但不一定能成功，敬请谅解；如首选时间预约不成功，我们会为其预约备选时间。

2、因个人原因未去体检，在体检有效期内，可再次致电客服专线重新预约，但在次数上有一定的限制（一般取消或更改不超过2次）。



八、美国体检

【服务内容】

通过口腔黏膜采样检测方法，针对多种主要疾病的患病概率、先天遗传病检查、多种药物作用等全方位的基因检测，评估会员的健康状况。

【服务使用人】

黑金卡级别会员享有。

【服务次数】

在会籍有效期内，仅限1次，次年开始使用。

【服务预约时间】

工作日时间9:00~17:30

【服务区域】

美国

【验证方式】

全名+身份证号码

【使用方式】

拨打复星保德信客户服务专线400-821-6808，专线接通后按语音提示按键1，即可申请使用服务。

【受理流程】

- ①会员（投保人）致电服务专线→身份确认→由“专属健康顾问”与会员确认体检意向→会员签署“会员知情同意书”；
- ②会员（投保人）接到“专属健康顾问”的电话→告知体检医院及体检时间→提供健康问卷所需信息；
- ③接到“专属健康顾问”关于办理签证事宜的通知→准备办理签证所需资料→会员自行办理签证→收到签证后通知“专属健康顾问”→确定出行时间、行程并选择下榻酒店；
- ④收到“专属健康顾问”关于出行的指导及机票、酒店信息→按时间出行（体检目的地有专人接机，并送至下榻酒店）；
- ⑤专人陪同进行体检→结束体检按行程安排回国→收到体检机构针对本次体检结果的沟通电话→收到体检报告→结束。

【备注说明】

- 1) 复星保德信承担会员（投保人）往返体检机构所在地的机票、限额内酒店住宿及体检费用。
- 2) 若在确定出行时间、行程安排后，因会员原因需要变更或取消本次体检安排或行程的，我们将尽可能协调安排，但因此产生的额外费用，需要会员自己承担；若经过协调仍无法做到按会员要求变更或取消体检安排及行程的，则视作服务已经提供，我公司不再承担相应责任。

等级划分与服务内容

序号	服务内容	服务内容	银卡	金卡	铂金卡	钻石卡	黑金卡
			1万	5万	10万	30万	100万
1	健康贴士	不限次，首年开始使用	√	√	√	√	√
2	全天候健康咨询	不限次，首年开始使用	√	√	√	√	√
3	紧急救援协助	不限次，首年开始使用	√	√	√	√	√
4	预约挂号 - 不指定专家	3次 / 年，次年开始使用		√	√	√	√
5	牙齿关爱	1次 / 年，次年开始使用		√	√	√	√
6	特色体检	1次 / 年，次年开始使用			√		
7	高端体检	1次 / 年，次年开始使用				√	
8	美国体检 - 基因检测	仅限1次，次年开始使用					√

等级划分标准：

以投保人为单位，按上述保单范围，进行“标准保费”折算；达到相应标准时，即可享受对应的服务内容，每次服务可享受时间为一年（即会籍期为1年）。

参与累计保费的保单范围：

- › 不含一年期主险及银保趸交万能险；
- › 已过犹豫期且在保单有效期内的有效保单，可参与。

标准保费的折算：

分期交费(10年及以上)：年交保费 * 100% (或月交保费/0.088 * 100%)；

分期交费(10年以下)：年交保费 * 交费年期 * 10% (或月交保费/0.088 * 交费年期 * 10%)；

趸交保费：趸交保费 * 10%；

其中月交件，不参与“黑金卡”的折标统计。

服务的变更和终止

在服务年度中间，投保人因再次投保、加保、复效等原因，导致“标准保费”发生变化从而产生等级上升，则投保人所享受的服务（按新等级对应）自等级上升确定之日起享受，仍然至该服务年度终止，原等级对应的服务自动终止。

在服务年度中间，投保人因交费期满、退保、减保、失效、合同终止等原因，导致“标准保费”发生变化从而产生等级下降或失效的，则按照下表对应服务，直至该服务年度终止。

VIP会员层级变化前	VIP会员层级变化后
银卡	银卡
金卡	金卡
铂金卡	金卡
钻石卡	如降至铂金卡标准，则享受铂金卡； 如降级后低于铂金卡标准，则享受金卡。
黑金卡	如降至钻石卡标准，则享受钻石卡； 如降级后低于钻石卡标准，则享受铂金卡。

同时对于黑金卡VIP会员已经发生的海外体检相关费用（包括海外体检费用、往返机票费用、住宿）将按以下标准予以追回：

费用追回额度=相关费用*系数*(100-不满足黑金卡VIP会员等级时的标准保费)/100；
其中，系数为：

享受海外体检起年度	系数
第1年	90%
第2年	70%
第3年	50%
第4年及以后	0

每一服务年度终止时，我们将重新计算投保人的“标准保费”，以确定投保人在我公司所对应的等级及享有的服务内容；如有发生等级降低或丧失资格的，其享受的服务内容在新的年度内将随之变更或终止。

解释权所有

此服务属复星保德信人寿保险有限公司所有。该“VIP会员”服务属我公司给予投保人的服务项目，我公司保留此服务的解释、服务内容的变更以及调整服务标准、停止提供该服务项目的权利。

遗失补发

会员的服务手册如遗失或损毁，会员可以拨打我公司客户服务专线 400-821-6808，申请补发。

官方微信公众订阅号



健康管家微信服务号



官方 APP 简介：

“复星保德信”APP 是一款健康管理的综合性软件，有诸多特色服务，如：健康档案管理包含体检档案专业解读、健康干预以及在线健康档案管理等项目；健康互动包括各类健康检测工具；保单服务包括在线保全和在线理赔等项目。

更多精彩内容，欢迎下载使用。

下载安装（在商城输入“复星保德信”，或扫描下方二维码）

