

贵宾服务手册

尊贵专享 · 品质生活

关于恒大人寿

恒大人寿保险有限公司（以下简称“恒大人寿”）成立于2006年5月11日。世界500强恒大集团为第一大股东，持股50%，新加坡大东方人寿和重庆财信集团各持股25%。公司主营人寿、年金、健康和意外伤害等人身险业务，为客户提供涵盖人身保障、财富管理、康养医疗等贯穿全生命周期的专业化保险保障服务。公司总资产超2700亿元，在全国寿险市场排名第12名。

恒大人寿秉持“恒久守护，向善而行”的使命，发扬优良的企业精神和作风，倡导“以客为尊、以人为本；以价值为纲领，以创新为驱动；以诚信为基石，以合规为底线”的价值观，践行“简单、专业、协作”的经营理念，立足保险保障本源，发挥资源协同优势，致力成为融合康养、社区与数字化元素的创新型保险公司。

CONTENTS



目录

01/ VIP资格获得

01/ VIP尊享礼遇一览表

03/ 健康管理服务-视频医生

05/ 健康管理服务-日本高端体检

07/ 救援服务-国内城际转运

10/ 救援服务-国际救援

18/ 品质生活服务-生日礼宾

01/ VIP层级设置

02/ 基础服务

04/ 健康管理服务-就医绿通

06/ 健康管理服务-博鳌医疗

08/ 救援服务-国内救援

14/ 品质生活服务-高端礼遇

20/ 恒大人寿VIP客户章程

VIP客户资格获得

VIP CUSTOMER QUALIFICATION

当您作为投保人在恒大人寿投保累计有效标准保费达到一定标准时，即可成为我们的VIP客户。

VIP客户层级设置

VIP CUSTOMER QUALIFICATION

恒大人寿的VIP客户共有六大会员层级：银卡客户、金卡客户、白金卡客户、银钻卡客户、金钻卡客户、黑钻卡客户。客户层级以客户标准保费计算（单位：元）

贵宾层级	标准保费
银 卡	6千（含）—1万（不含）
金 卡	1万（含）—1.5万（不含）
白金卡	1.5万（含）—3万（不含）
银钻卡	3万（含）—10万（不含）
金钻卡	10万（含）—20万（不含）
黑钻卡	20万（含）以上

注 ★标准保费=年交标准保费+一次性趸交标准保费
年交标准保费=10年期以上首年保费*1+10年期以下首年保费*年期/10
一次性趸交标准保费=趸交保费*0.04
★贵宾标准保费的有效期：期缴保单在交费期内；趸交及交费期不足5年的保单在生效起5年内

VIP客户尊享礼遇一览表

VIP CUSTOMER QUALIFICATION

服务类型	服务项目	银卡	金卡	白金卡	银钻卡	金钻卡	黑钻卡
基础服务	电话专线	★	★	★	★	★	★
	贵宾通道	★	★	★	★	★	★
	专属规则	★	★	★	★	★	★
健康管理服务	视频医生	/	/	★	★	★	★
	就医绿通	/	/	/	★	★	★
	日本高端体检	☆	☆	☆	☆	☆	☆
	博鳌医疗	☆	☆	☆	☆	☆	☆
救援服务	国内城际转运	★	★	★	★	★	★
	国内国际救援	/	★	★	★	★	★
品质生活服务	高端礼遇	/	/	/	★	★	★
	生日礼宾	/	/	/	/	/	★

- ① ★表示在限额内可免费享受该项服务（不含第三方服务及采购物品发生的费用），☆表示可自费使用该项服务（享受专属优惠价），/表示不可享受该项服务。
- ② 我方每年将根据客户需求及公司规划、市场环境等因素对服务内容予以检视及调整。

基础服务

BASIC SERVICES



BASIC
SERVICES



服务对象

银卡及以上层级VIP客户本人



服务内容

您办理各项业务时即可自动享受以下项目

电话专席 公司热线956010/400-636-8888，设立VIP专席，由优秀服务人员负责VIP客户的电话服务，服务内容包括各类回访及来电接听、电话变更业务办理等。

贵宾通道 各机构柜面设立VIP通道或VIP窗口标识，VIP客户临柜办理业务时可通过VIP通道/窗口优先办理。

专属规则 设立VIP客户标识，享受专属VIP规则：

业务优先： VIP客户申请新单、保全、理赔等各类业务均可优先处理。

专享核保规则： 银钻卡、金钻卡、黑钻卡客户投保时，可享以下专属核保规则：

客户层级	规则标准（财务、生调核保标准）
银钻卡	+10万
金钻卡	+30万
黑钻卡	+50万

注 专属核保规则仅适用于公司通用财务、生调规则基础上调整，对有特殊规则的产品不适用

健康管理服务

★★★★★

视频医生

VIDEO DOCTOR



服务对象

白金卡及以上层级VIP客户本人



服务方法

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”激活并使用服务。



服务内容

我方为您提供7*24小时视频医生服务，解答各类健康问题，帮助您进行健康管理。

日常医学咨询

您可使用视频医生服务咨询日常急救指导、常见病及常用药相关咨询、医院检验报告咨询等。

诊前就医指导

在您或家人就诊前，可使用诊前就医指导服务。我方的专家医生会根据您提供的资料及信息，为您分析病情，推荐及介绍适当的医疗机构、科室、专家，并给予门诊/急诊就医指导及建议。

慢性病管理咨询

专家团队根据您的主诉、诊断治疗经过、相关资料等，分析导致慢性疾病的常见诱因、加重因素、解答慢性疾病的分型、治疗原则、影响治疗效果因素等，分析预后及注意事项，帮助您更好的进行健康管理。

预防及日常保健咨询

您的日常生活相关保健问题也可以咨询我方的专家团队，我方会根据您的要求提供日常疾病的预防、体检计划建议、体检报告解读、体重控制、健康饮食、生活习惯等指导及建议。

注 此服务中咨询结果仅作为建议参考，不能作为诊断及医疗依据。恒大人寿将不承担由此引起的法律责任。



服务对象

银钻卡及以上层级VIP客户本人



服务方法

- 您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”激活并使用服务。
- 您还可通过拨打热线电话400-919-8282转5使用服务。



服务内容

我方在为您提供保障的同时，为您提供疾病就医绿色通道服务，若罹患疾病时可使用就医绿通服务，就医绿通包括以下服务项目：

全年服务限1次。

- 1. 专家门诊预约** 可协助您安排国内指定医院，不指定专家门诊服务一次。
- 2. 专人陪诊服务** 您在就医过程中，我方安排专人陪诊，协助并指引您顺利就医。
- 3. 专家手术预约** 根据您的实际情况及要求，我方将协助安排一次专家手术预约。
- 4. 专家病房预约** 协助预定专家病房，并尽快安排入住。
- 5. 线上专家二次诊疗** 根据您的要求，我方将协助预约全国三甲医院副主任以上知名专家远程诊疗，根据您的相关资料给出诊疗建议。

注 本服务中3-4项服务，需根据预约医院相关规定执行；第5项中专家二次诊疗意见仅作为建议参考，恒大人寿将不承担由此引起的法律责任。

日本高端体检

HIGH-END MEDICAL EXAMINATION IN JAPAN



服务对象

银卡及以上层级VIP客户本人或家属



服务方法

您可以通过拨打服务热线956010/400-636-8888激活并预约服务。



服务内容

如您或家属需要日本体检服务，我方将根据您的需求，协助您安排日本体检相关服务。您可享受对应服务的专属折扣价。

前期咨询

根据您的需求，提供前期体检相关咨询服务，以及提供便捷的海外体检通道和参考意见。

体检预约

根据您的身体健康情况及具体体检需求，与您签署必要书面文件，并在收到您的必要资料后为您启动预约。

酒店预订

根据您的需求，提供境外星级酒店预订服务（体检套餐包含的酒店费用标准为：限1间且单价不超过人民币3500元/晚；如遇日本樱花节等旺季或其他原因导致酒店费用超出以上标准，超出部分的差价由您须另外支付。）

协助体检行程安排

根据您的海外体检服务方案为您制定合理的全程行程安排，供您参考。

行前说明指导

在您取得签证、境外体检医院预约成功后，再为您进行行前指导，提醒您赴海外体检需要注意的相关事项，并向您介绍境外体检机构环境、生活环境等。

翻译服务

根据您的需求，为您提供全程陪同带车生活翻译服务及提供1对1的专业体检翻译服务。

体检报告翻译

根据您的需求，将您的体检报告译为中文，并对病历内容做出详尽解释。



BOAO
MEDICAL



服务对象

银卡及以上层级VIP客户本人或家属



服务方法

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”激活并使用服务。



服务内容

恒大人寿携手博鳌恒大国际医院，让您足不出境，享世界顶级医疗服务。包括以下项目：

① 康养住宿服务

	结算价格	房型	
恒大医院康养楼	300元/套/天	2房1厅套房	(含2成人一日三餐， 1.2米以下儿童免费)
注 康养楼基础房型为2房1厅套房，包含2成人一天三餐，1.2米以下儿童免费。			

② 肿瘤筛查服务，享受6折优惠

③ 诊疗服务

- 包括病理会诊、影像会诊、内科诊疗、手术治疗、特需药械使用及放疗等。
- 自费发生的诊疗费用中，药品与耗材之外的费用按公示价格8折执行。
- 职工医保、居民医保、新农合等医保属性患者按博鳌医院公示价格执行。

注 此项服务需客户自费使用，可享受专属折扣。服务过程中发生的全部费用需由客户自行承担。
服务中诊疗意见仅作为建议参考，恒大人寿将不承担由此引起的法律责任。

救援服务

★★★★★

国内城际转运

DOMESTIC INTERCITY TRANSSHIPMENT



服务对象

银卡及以上层级VIP客户本人



服务方法

- 您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”激活并使用服务。
- 您还可通过拨打服务热线010-50879656使用服务。



服务内容

当客户在国内突发疾病且行动不便需离开居住地异地就医时，可享受国内城际转运服务。包括以下项目：

就诊前安排医疗转运

当客户居住地的医疗机构不具备救治条件或病情严重需前往异地就医，但身体条件不适合独自出行，我方可安排适当的交通工具，包括但不限于：救护车、公务车、商业航班、铁路客运、渡轮等，转运至大陆地区其他城市可提供适当医疗服务的医院。在转运过程中，我方将提供通讯支持、移动医疗器材、轮椅、担架及其它辅助设备、专业医疗陪护人员等。同时，在条件允许的情况下，在同一交通工具内可安排一名家属陪同。

就诊后安排医疗送返

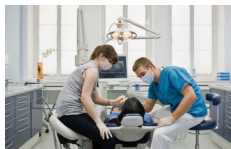
当客户在异地就医，身体条件不适合独自返回居住地，我方可安排适当的交通工具，包括但不限于：救护车、公务车、商业航班、铁路客运、渡轮等，转送客户返回居住地。我方将提供通讯支持；移动医疗器材；轮椅、担架及其它辅助设备；专业医疗陪护人员等。同时，在条件允许的情况下，在同一交通工具内可安排一名家属陪同。

注 在任一事故下对符合条件用户的国内城际转运服务限额如下：

就诊前安排医疗转运	最高上限为人民币50,000元
就诊后安排医疗送返	最高上限为人民币50,000元

国内救援

DOMESTIC RESCUE



DOMESTIC
RESCUE



服务对象

金卡及以上层级VIP客户本人



服务方法

- 您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”激活并使用服务。
- 您还可通过拨打服务热线010-50879656使用服务。



服务内容

当客户在中国境内（离开居住地150公里外，不包含港澳台）地区旅行时，并且单次旅行时间不超过90天，发生突发疾病或意外时可享受国内救援服务。包括以下项目：

1.电话医疗咨询

客户在国内旅行时，如身体不适或遇紧急医疗状况时可拨打服务热线得到专业医生的医疗咨询服务。（此服务不应被视为电话诊疗、120或911服务。需要紧急救治时，应以最快速度联系当地的急救机构，确保得到及时有效的救治。）

2.医疗机构介绍和建议

根据客户需求，我方可提供医生、医院、诊所、牙医等（合称“第三方服务提供者”）的相关信息，可根据实际情况联系使用。我方只负责提供第三方服务者信息，不保证第三方服务者服务质量。是否选择第三方服务者最终由客户决定，所有第三方费用需由客户承担。我方在第三方服务者选择过程中将充分履行谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合客户权益的第三方服务者信息。

3.协助安排就医住院

根据客户的身体状况和病情等，我方将协助客户就医，指导客户前往当地符合治疗要求、经我方审查认证或有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）。如病情严重，我方将协助安排住院治疗。因安排就医和/或住院所产生相关费用需由客户承担。

4.安排紧急医疗转运

当客户病情严重并经专业救援团队判断所在医院无法提供适当治疗时，我方将安排适当方式（空中和/或水陆运输）把客户转移至可提供医疗服务的最近医院。

5.安排医疗转运回居住地

在客户被紧急医疗救援并住院初步治疗后，我方即可安排商业航班或其它交通工具转送客户返回居住地继续治疗。我方将提供通讯支持，移动医疗器材、轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗陪护人员。

6.安排直系亲属探病及住宿

若客户在国内单独旅行时因病住院而需直系亲属前往探视时，我可代为安排并支付一位直系亲属一张从居住地到客户入住的医院往返经济舱机票，并同时代为安排其在当地的住宿，单日住宿费用不超过人民币600元，住宿总费用不超过人民币3,000元（仅限住宿费，不包含通讯费、食物、其他杂费）。

7.安排遗体转运/骨灰转运回居住地

若客户在国内因意外伤害或突发疾病不幸身故。若情况允许并合法，我方将根据客户的意愿或直系亲属的要求，安排运送遗体或骨灰返回居住地，也可应家属要求安排在事发当地安葬。

8.安排未成年子女回居住地

若客户在国内旅行时不幸因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运、身故而导致随行未满十六周岁（含）之未成年子女无人照料，我方将安排其未成年子女乘坐最近一班商业航班返回居住地，并承担一张单程经济舱机票。必要时，我方将安排护送人员随行返回居住地，因安排第三方护送人员所产生的费用将由客户承担。

9.紧急口讯/传递

若发生紧急情况或伤病事故时，我可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

- 上述2-3项服务基于协助安排或者转介绍的基础，我方将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由客户承担。
- 上述4-8项服务由甲方在对客户约定的服务限额内承担，且满足除外责任，超出甲方约定的服务限额的费用，由客户承担。
- 国内救援：在任一事故下对符合条件用户的救援服务限额如下：

安排并支付紧急医疗转运	最高上限为人民币100,000元	三项总费用不超过 人民币200,000元
医疗转运回居住地	最高上限为人民币100,000元	
遗体/骨灰运送回居住地服务	最高上限为人民币50,000元	
安排并支付未成年子女回居住地	1张经济舱单程机票	
安排并支付直系亲属探病及住宿	1张经济舱往返机票；每日不超过人民币600元且每次事件该项目最高上限为人民币3,000元	



INTERNATIONAL
RESCUE



服务对象

金卡及以上层级VIP客户本人



服务方法

- 您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”激活并使用服务。
- 您还可通过拨打服务热线010-50879656（国内）或（0086）10-50879656（国际）使用服务。



服务内容

当客户在中国境外（含港澳台地区）旅行且每次行程连续不超过90天时，遭受意外事故或突发疾病时，可享受国际救援服务，包括以下项目：

1.电话医疗咨询

当客户在境外旅行时，如身体不适或遇紧急医疗状况时，可拨打服务热线得到专业医生的医疗咨询服务。（此服务不应被视为电话诊疗、120或911服务。需要紧急救治时，应以最快速度联系当地的急救机构，确保得到及时有效的救治。）

2.医疗机构介绍和建议

经客户需求，我方可提供医生、医院、诊所、牙医等（合称“第三方服务提供者”）的相关信息。可根据实际情况联系使用。我方只负责提供第三方服务者信息，不保证第三方服务者服务质量。是否选择第三方服务者最终由客户决定，所有第三方费用需由客户承担。我方在第三方服务者选择过程中将充分履行谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合客户权益的第三方服务者信息。

3.协助安排就医住院

根据客户的身体状况和病情等，我方将协助客户就医，指导客户前往当地符合治疗要求、经我方审查认证或有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）。如病情严重，我方将协助安排住院治疗。因安排就医和/或住院所产生相关费用需由客户承担。

4.递送必需药物和医疗用品

在必要情况下，我方可为客户递送护理、治疗所必需的且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，且该类物品及其递送的费用需由客户承担。

5.紧急医疗翻译服务

紧急情况下客户如需要医疗翻译，可拨打服务热线使用在线医疗翻译服务。我方将提供紧急的、短时的电话医疗翻译服务。如客户需要现场医疗翻译陪同，或翻译需求时长超过半小时，翻译内容涉及专业的医疗学术用语，我方将协助客户推荐专业的医疗翻译服务机构，所产生费用需要客户承担。

6.安排紧急医疗转运

当客户在中国境外旅行时，一旦病情严重，并经专业救援团队判断所在医院无法提供适当处理时，我方安排适当方式（空中和/或水陆运输）把客户转移至可提供适当医疗服务的最近医院。

7.安排医疗转运回国

当客户在中国境外接受了由我方提供的紧急医疗转运并住院和初步治疗后，我方将安排商业航班或其他交通工具安排客户返回国内继续治疗。我方将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材、轮椅、担架及其他服务设备、及/或专业医疗护理人员。

8.安排直系亲属探病及住宿

若客户在中国境外单独旅行时因病住院而需其直系亲属前往探视时，我方可为安排并支付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为其安排其在当地的住宿，单日住宿费用不超过250美元，住宿总费用不超过1,000美元，此费用不包含食品、通讯等其他费用。（我方不承诺该亲属可以获得该国的签证，且办理签证的相关费用由客户承担。）

9.安排遗体/骨灰运回国

若客户在中国境外不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，我方将根据客户的意愿或其直系亲属的要求，安排运送其遗体或骨灰返回国内。若情况允许并合法，我方可为客户安排在当地安葬。

10.安排未成年子女回国

若客户在中国境外旅行期间因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或身故而导致随行未满十六周岁（含）之未成年子女无人照料，我方将安排其未成年子女乘坐最近一班商业航班返回国内，并承担一张单程经济舱机票，必要时将安排护送人员随行。因安排第三方护送人员所产生的费用由客户承担。

11.旅行信息咨询

客户在境外旅行前或旅行中，可获得以下信息：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、汇率。



INTERNATIONAL RESCUE

12.大使馆、领事馆信息

我方可为客户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。

13.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，我方可为介绍相关部门如航空公司、海关等协助客户找回行李。

14.护照遗失援助

如果客户在境外旅行时重要的身份证件如护照、旅行证件等遗失或被盗，我方可为客户介绍补办手续相关信息，并介绍相关部门或机构，以便补办相关证件。

15.重新安排旅行计划

如客户因紧急情况不能按原计划的路线继续旅行，我方可为协助客户重新安排航班、酒店及旅行计划。

16.紧急电话翻译/介绍当地翻译服务

当客户在境外旅行途中遇紧急情况时，可拨打热线，得到免费的、短时间的、紧急的电话翻译服务，我方也可以提供当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息。

17.紧急法律援助

在客户要求下，我方可以协助介绍当地的律师事务所，如必要可协助安排保释等。

18.紧急口讯传递和文件递送

当客户或家属发生紧急伤病事故时，可要求我方将情况尽快通知其家属/本人/雇主等，我方将协助安排紧急文件递送给客户的亲友或同事。

- 注**
- 上述2-4及13-18项服务基于协助安排或者转介绍的基础，我方将不承担任何第三方费用，所有第三方费用需由客户承担。
 - 上述6-10项应以甲方约定的服务限额为限，且满足除外责任，超出甲方约定的服务限额的费用，由客户承担。
 - 国际救援：在任一事故下对符合条件用户的救援服务限额如下：

安排并支付紧急医疗转送	最高上限为人民币600,000元	三项合计最高上限为 人民币1,000,000元
医疗转运回国	最高上限为人民币600,000元	
遗体/骨灰运送回国服务	最高上限为人民币200,000元	
安排并支付未成年子女回国	1张经济舱单程机票	
安排并支付直系亲属探病及住宿	1张经济舱往返机票；每日不超过美金250元且每次事件该项目最高上限为人民币1,000元	

品质生活服务

★★★★★

高端礼遇

HIGH-END COURTESY



服务对象

银钻卡及以上层级VIP客户本人



服务方法

- 您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”激活并使用服务。
- 您还可通过拨打服务热线010-50879656（国内）或（0086）10-50879656（国际）使用服务。



服务内容

我方将为您安排各类礼遇服务，为您提供更便捷、更好的生活体验。礼遇包括以下服务：

签证申请信息咨询

我方向您提供符合资质的旅行/商务签证办理机构信息及申请相关信息；

代办签证服务

根据您的要求，我方将尽可能协助您办理旅行/商务签证申请事宜；

加急签证服务

如您需要办理加急旅行/商务签证，在条件允许的情况下，我方将尽可能协助您办理。

航班/酒店/豪华汽车/豪华游轮推荐及预订协助

根据您的要求，我方将为您提供航班/酒店/豪华汽车/豪华游轮推荐信息，并协助您安排预订。

旅行计划及协助

根据您的要求，我方将为您提供定制化旅行行程策划并协助和安排旅行；如您需要，我方向您提供汇率信息。



HIGH-END COURTESY

机场服务

根据您的要求，我方将为您提供以下机场服务：

- **机场豪华轿车礼遇：**我方可为您安排机场豪华轿车接送服务，您需在48小时前提出服务申请，如需取消请在预订时间前12小时告知；
- **机场VIP服务：**我方协助您安排到达或离开机场礼宾服务，行李取送服务及机场VIP快速通过等服务，您需在72小时前预订该服务，如需取消请在预订时间前48小时告知；
- **机场贵宾休息室服务：**我方协助安排机场贵宾休息室服务，您需提前24小时预订该服务，如需取消请在预订时间前12小时告知。

紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

当您在境外旅行途中遇紧急情况时，可通过热线电话，得到免费的、短时间的、紧急的电话翻译服务。我方也可协助介绍当地翻译服务信息，雇佣或使用当地翻译服务产生的费用需由您承担。

旅游景点及目的地推荐

我方可根据您的需求为您提供观光游览的推荐信息。

协助提供加油站信息及路径指导

当您在驾车出行中需要了解就近的加油站信息，或出现途中迷失方向，我方为您提供到达目的地路线的在线指导。

美食推荐及预订协助

我方为您提供全球主要城市的餐厅信息，并根据您的需求，尽可能协助您安排预订。

私人餐饮协助

我方可根据您的口味向您推荐餐饮提供商信息，您可根据您的需求自行选择。

美食之旅推荐及协助

根据您的需求，我方可为您安排定制化美食旅程，并根据您的需求安排机票/酒店预订。

美食鉴赏活动信息咨询

我方尽可能向您提供全球范围的美食鉴赏活动信息。

酒庄信息查询及推荐

我方可协助您在全球范围内提供知名酒庄信息，并且尽可能为您提供开放时间 & 地址信息，并协助您购买高档酒品。

音乐会/演出/重大体育赛事活动查询及订票协助、行程安排

根据您的需求，我方将协助查询全球性音乐会/演出活动/重大体育赛事，并在主办方接收的情况下协助预订、购买、递送门票；并根据您的要求，给予旅行协助（预订机票/酒店/车辆接送）。

最新书籍/唱片发布信息

根据您的需求，我方将为您提供最新的书籍及唱片发布信息、销售网点信息，并尽可能协助您购买或提供相关链接。

文化中心/博物馆/美术馆/展览馆信息及推荐

根据您的需求，我方向您提供展览活动信息，如有可能，我方将协助您预订、购买及递送相关门票。

文化历史之旅

根据您的需求，我方将为您提供定制化的文化及历史相关旅游行程，并协助您安排制定旅行。

鲜花礼品递送服务

我方将根据您的需求，协助安排递送礼品或鲜花给您指定的人员，如亲友或合作伙伴等。

全球奢侈品查询、比价、采购、递送服务

我方可协助您在全球范围内对奢侈品进行比价，并提供购物场所信息。并根据您的要求，我方可协助您在全球范围内进行奢侈品的采购，并协助安排递送服务。

全球奢侈品展览的查询、行程安排

根据您的需求，我方可查询全球知名奢侈品展览信息，并协助您预订酒店、机票、车辆接送服务。

协助全球购买游艇/私人飞机/豪宅

我方可根据您的需求查询游艇/私人飞机/豪宅相关信息，并提供其经销商或代理商信息，以便您购买。

主要购物场所/艺术品及古玩/服装定制信息服务

我方将根据您的需求，向您提供全球主要城市购物场所/艺术品及古玩经销商/服装定制商铺相关信息，包括名称、地址、电话、营业时间等。



HIGH-END
COURTESY

SPA、健身中心、运动中心信息及推荐

我方可为您提供全球主要城市的SPA/健身中心/运动中心相关信息，并根据您的需求尽可能协助安排预订。

会议信息及推荐

我方将协助您提供会议推荐服务，并根据您的需求尽可能协助安排。

信息传递及文件递送

我方可协助您向亲属或商业合作伙伴传递信息，或文件/包裹寄送服务。

翻译服务

我方可为您提供全球主要城市的翻译机构信息，并根据您的需求，协助您向指定翻译机构安排任务。

私人会所信息查询及预订

根据您的要求，我方可为您提供全球主要城市私人会所信息，并尽可能推荐及预订服务。

活动策划

如您需要策划或组织活动，我方向您推荐生日聚会、私人聚会、晚宴等活动组织策划机构。

酒店尊享

根据您的要求，我方将为您预订合作网络内的酒店及度假村，并根据酒店情况，提供特殊礼遇（如：房间免费升级、提前入住、延迟退房、免费早餐等）

注 以上服务均为协助安排，如客户使用第三方服务或采购物品发生的费用均由客户自行承担。

生日礼宾

BIRTHDAY CONCIERGE



BIRTHDAY
CONCIERGE



服务对象

黑钻卡层级VIP客户本人



服务方法

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”激活并使用服务。



服务内容

当您在生日到来之际，我方将为您准备生日蛋糕、鲜花或水果。

常见问题解答

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS



如何成为恒大人寿VIP客户？

恒大人寿VIP客户根据您投保的累计有效标准保费计算，只要您达到恒大人寿VIP标准，自动成为VIP客户。



VIP客户层级如何查询？

您可以通过以下方式查询层级或预约服务：

- 登录恒大人寿官微“恒大人寿服务中心—恒服务—客服中心—贵宾服务”查询
- 拨打热线电话956010/400-636-8888查询
- 前往各地恒大人寿柜面查询
- 联系服务人员查询



我享受的VIP服务一直不变吗？

在服务有效期内，您可享受与您层级相对应的专属服务，我方将根据市场情况实施调整并及时更新，您可随时通过956010/400-636-8888热线查询。



VIP服务怎么使用？

您可关注并绑定官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”激活并使用服务或拨打客服热线956010/400-636-8888激活服务。



我方合作的服务提供商

优普旅行援助服务（北京）有限公司、爱睿智健康科技（北京）有限公司、医加壹互联网医院（宁夏）有限公司、上海奥私礼商务管理有限公司、上海钧瀚商务咨询有限公司、海南博鳌恒大国际医院有限公司、康瑞安援企业管理服务（北京）有限公司。

第一章 总则

您可以通过以下方式查询层级或预约服务：

- 第一条 为了明确恒大人寿VIP客户服务规范，方便客户获知相关权益、维护客户利益，特制定本章程。
- 第二条 本章程适用于恒大人寿各层级VIP客户。

第二章 释义

您可以通过以下方式查询层级或预约服务：

- 第三条 VIP层级：根据客户所交保费，恒大人寿VIP客户由低至高共有六大层级，分别为银卡、金卡、白金卡、银钻卡、金钻卡、黑钻卡。
- 第四条 VIP升级：指恒大人寿VIP客户层级的晋升，如“金卡晋升为白金卡”。
- 第五条 VIP降级：指恒大人寿VIP客户层级的降级，如“银钻石卡降级为白金卡”。

第三章 VIP客户身份管理

您可以通过以下方式查询层级或预约服务：

- 第六条 标注：恒大人寿客户缴纳的保费一旦达到VIP层级标准，恒大人寿则在每周一为客户进行标注，客户则可正式拥有VIP资格。客户无需自行申请、缴纳任何其他VIP入会费用。
- 第七条 升级：VIP客户达到升级标准时，恒大人寿将主动进行标注。升级标注将在每周一生效，客户在升级生效后即时享受新层级的专属服务。
- 第八条 降级：VIP客户降级时，将重新标注客户层级。但降级VIP客户仍可享受原层级对应的VIP专属服务至2021年12月31日止。
- 第九条 注销：VIP客户满足以下条件之一可取消VIP资格
 - ① 客户拒绝成为恒大人寿VIP客户，并明确提出要求的，VIP资格将被取消。
 - ② 当VIP客户犹豫期内退保降级，且无法达到最低VIP层级的定级标准时，VIP资格自动取消。
 - ③ 当恒大人寿发现VIP客户存在法律、道德方面的风险时，有权取消客户的VIP资格。

第四章 恒大人寿的权利和义务

您可以通过以下方式查询层级或预约服务：

- 第十条 恒大人寿有义务向VIP客户告知并解释相关服务内容、服务规定，保障客户权益。
- 第十一条 恒大人寿有义务向VIP客户提供对应的VIP专属服务。
- 第十二条 恒大人寿有义务向VIP客户提供其他相关服务，如业务咨询、投诉受理等，为

客户提供规范服务。

- 第十三条 VIP项目的服务内容将以我公司最新官方公告为准，VIP客户可通过服务热线查询。我公司保留各类服务条款的解释、服务项目内容的变更以及调整VIP客户等级标准、停止提供某服务项目的权利。
- 第十四条 恒大人寿需遵守相关法律法规规定



第五章 VIP客户的权利和义务

- 第十五条 VIP客户联系电话，联系地址变更时，有义务主动告知恒大人寿，以便恒大人寿保持与客户联系，及时告知服务内容及服务规定。
- 第十六条 VIP客户在使用VIP专属服务时，有义务遵守相关服务规定，以便服务开展。
- 第十七条 VIP客户需遵守相关法律法规规定。



第六章 保密条款

- 第十八条 恒大人寿和VIP客户均同意，除非因本VIP特权下的服务所需，恒大人寿不得向其他第三方提供任何客户信息，但服从法律法规规定的需要，为维护客户权益和社会公共利益的需要，以及其他相关法定情形的除外。



第七章 附则

- 第十九条 本章程自颁布之日起实施。
- 第二十条 本章程的解释权、修改权归恒大人寿保险有限公司所有。

国内城际转运/国内国际救援服务除外责任

下列治疗、项目、病情、活动和与之有关或间接的费用属于除外责任。

- 任何客户在服务生效之前患有的以及在服务生效之前经主治医生诊断需在本服务有效期内进行治疗和治疗的疾病。
- 任何未经恒大人寿事先同意而安排的医疗转运费用，但不包括：因事发地位于偏僻地区无法与恒大人寿联络，同时若不进行紧急医疗转运可能导致客户的伤害加重或死亡，由此所急需安排的紧急医疗转移所产生的费用。客户及其家属应在知晓或应当知晓事件发生时尽快联系恒大人寿，对于因延迟联系恒大人寿而导致事故性质无法判定的，恒大人寿对无法判定的部分不承担费用。
- 若客户在不顾医生的建议之下，离开所居住地、国或出国接受医疗、休假，或在事故及疾病后进行休养，期间所涉及的费用不在赔付之列。
- 任何非医疗必要产生的转运或转运回居住地费用，包括客户出于个人或家属意愿要求转运，或者客户已经完全康复的返回居住地的费用。
- 搜寻和营救行动费用。
- 客户因下列情况所导致的费用，恒大人寿不承担责任，但在客户愿意承担费用的前提下，可尽最大的努力提供服务：
 - (1) 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；
 - (2) 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；
 - (3) 超越和平军事训练的为国家军队或国际当局所服的长期兵役而导致的后果；
 - (4) 客户忽视媒体有关预期发生的罢工、动乱或骚乱而发生的后果；
 - (5) 客户故意自残、精神错乱、自杀或试图自杀；
 - (6) 客户怀孕（含宫外孕）、流产、分娩（含剖腹产）、避孕、绝育手术、治疗不孕症、人工受孕以及由此导致的并发症；
 - (7) 客户感染性传播疾病、艾滋病、HIV 感染及与艾滋病有关的疾病；
 - (8) 客户从事飞行工作或参加飞行而出现的后果，此条款不包括客户作为乘客乘坐普通或私人飞行器而发生的后果；
 - (9) 客户进行跳伞、攀岩、救生、探险、武术比赛、摔跤、特技、赛马、驾驶滑翔机、赛车以及其他风险程度类似的高风险活动和极限运动；
 - (10) 客户进行潜水、滑水、滑雪、蹦极等活动；
 - (11) 客户参与任何职业体育活动或任何设有奖金或报酬的体育活动，包括自行车竞赛、摩托车运动、运动博览会、空中运动等专业竞技运动；

(12) 任何客户因违法行为或拘捕而产生的后果，或因任何违背有关国家法规而招致的被有关当局或海关拘留、破坏、没收而产生的后果；

(13) 客户因酗酒、斗殴，或受酒精、管制药品的影响而产生的后果；

(14) 客户未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；

(15) 客户因精神和行为障碍或癫痫发作导致的伤害；

(16) 客户主动吸食或注射毒品；

(17) 客户酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶，或驾驶无有效行驶证的机动车；

(18) 任何为了获取或寻找医疗治疗或外科手术的旅行，或因美容、外科整形、移植或捐赠器官原因而促成的旅行；

(19) 任何在建筑工地、矿场、油田或者石油及化学工业现场、轮船、海上钻井平台或其他类似的设施上发生的意外事故；

(20) 客户未支付或未全额支付服务费；

(21) 新冠肺炎等全球性流行病的爆发。

• 无法提供服务的国家和地区：

非洲：厄立特里亚（Eritrea）、卢旺达、索马里、西撒哈拉、圣赫勒拿岛

亚洲：阿富汗、伊拉克、Cocos Island、东帝汶、英属印度洋领地、朝鲜

大洋洲：美洲萨摩亚群岛、Bouvet Island、圣诞岛、Heard & McDonald、基里巴斯、马歇尔群岛、麦克洛尼西亚、瑙鲁、尼乌亚岛、Palau、皮特肯群岛、所罗门群岛、南乔治亚和南桑威治、托克劳群岛、汤加、图瓦卢、瓦努阿图、沃利斯和富纳群岛、法属南太平洋领地、US Minor Outlying Island

南极洲

中国境内及境外的沙漠及无人区

当发生上述所列的除外情况或医疗援助服务的金额超过我方规定的限额时，我方只有在收到您提供的额外金融或偿还担保的前提下，方可为您提供按服务内容收费的医疗援助服务。

恒久守护 向善而行



恒大人寿保险有限公司

客服热线：956010/400-636-8888

公司住址：重庆市北部新区星光大道92号22-27楼

营业场所：深圳市南山区粤海街道科苑南路3239号阿里云大厦S2座12层1201、1202、1203单元、13-14层

公司网站：<http://www.evergrandelife.com.cn>

客服邮箱：wecare@evergrandelife.com.cn