

VIP

ICBC-AXA LIFE

工银安盛人寿

倍享服务手册

全国客户服务热线: 95359
www.icbc-axa.com

上海市浦东陆家嘴环路166号未来资产大厦19楼



微信订阅号



微信服务号



满e保 APP

倍享服务简介

VIP客户层级及定制规则

客户层级 / 01

VIP客户专享服务简介

基础服务简介 / 02

增值服务简介 / 03

VIP客户专享增值服务内容 / 04

客户服务节 / 05

理赔住院探视 / 05

健康顾问 / 05

洁牙服务 / 06

体检服务 / 07

就医服务 / 08

VIP客户专享增值服务使用流程 / 10

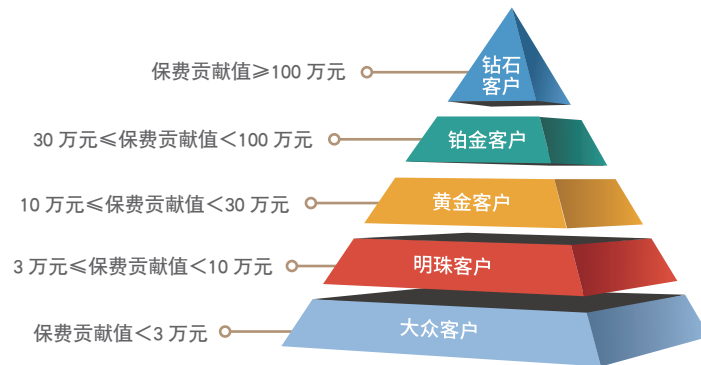
常见问题解答 / 12

倍享服务简介

VIP客户层级及定制规则

为了让客户享受到更加优质的服务，工银安盛人寿结合保险行业的特点和公司的业务特征，按照客户的保费贡献将客户(投保人)分为5个层级(保费贡献值≥3万元的为VIP客户)。

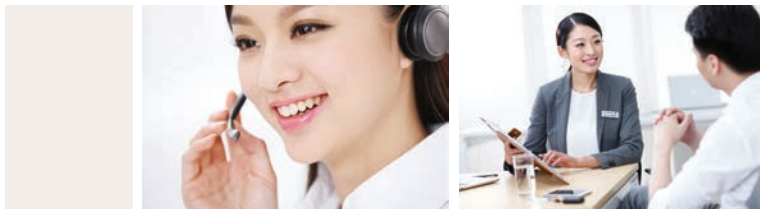
客户层级



备注:

1. 保费贡献值=期交年化基本保费100%+趸交保费10%+年化定期追加投资10%+首期一次性追加10%+不定期追加投资10%
2. 在犹豫期内或有质押、贷款的保单不计入年化折算保费。
3. 保单需有效且在缴费期及缴费期结束后的三年内(趸交客户缴费期间视为1年)。
4. 客户层级升降实行快升缓降的方法。升级每日执行，降级一年两次执行(每年6月30日和12月31日)。如果客户名下的最后一张有效保单失效，则客户等级次日降级。

VIP客户专享服务简介



基础服务简介

基础服务是指围绕保单为VIP客户提供的服务，从投保到理赔各个环节，VIP客户均可享受到高效、专业、高品质的服务。

	投保	保全	回访	续期	电话呼入	理赔
钻石客户	★绿色通道	★资深服务人员提供服务	★绿色通道 ★免费合同补发	★预约上门服务	★绿色通道	★绿色通道
铂金客户						
黄金客户						
明珠客户						
大众客户	标准流程	标准流程	标准流程	标准流程	标准流程	标准流程

绿色通道

VIP客户在投保、保全、电话呼入和理赔时都可享受优先服务，充分享受高效、便捷的服务品质。

备注：VIP客户需使用投保时提供的电话号码拨打工银安盛人寿客服热线才能享受呼入绿色通道。

续期预约上门服务

为了方便客户缴纳续期保费，VIP客户可预约工银安盛人寿服务人员上门服务。

资深服务人员提供回访服务

为了确保客户的权益，工银安盛人寿对保险期间在一年以上的新单客户进行100%电话回访。针对VIP客户，由资深服务人员为客户提供电话回访服务，向客户确认保险计划、保险责任等重要信息，维护客户权益。

增值服务简介

工银安盛人寿从客户需求出发，为客户提供全方位的呵护，为高端客户精心打造了健康体检和就医服务等一系列个性化的增值服务内容。

	客户服务节	理赔住院探视	健康顾问	牙齿关爱	健康体检	专家门诊预约	特种检查预约
钻石客户	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
铂金客户	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
黄金客户	✓	✓	✓	✓			
明珠客户	✓	✓	✓				
大众客户	✓						

备注：

• 增值服务内容及服务细则以我司官方最新公布为准，同时，我司保留各类服务条款，服务内容的最终解释权。





✔ 钻石客户 ✔ 铂金客户 ✔ 黄金客户 ✔ 明珠客户

1. 客户服务节

为了感谢客户一直以来的信赖与支持，工银安盛人寿特别确立每年7月和8月为客户服务节。客服节期间，分公司将举办创意独特，形式多样的活动，为广大客户打造一场欢乐的服务盛宴。

希望通过我们的不懈努力，客服节活动内容逐渐丰富，客户参与量逐年攀升，活动影响力持续提升。与此同时，在以客户为中心的经营理念指引下，我们将不断提升服务水平，为客户打造极致体验，使每一天都成为工银安盛人寿的客服节。

2. 理赔住院探视

客户在住院期间，通过我司客服热线进行理赔报案后，将由我司工作人员至医院对客户进行探视慰问，赠送关怀礼物并协助客户办理后续理赔手续。

备注：客户保单需在有效期内，且含住院、重大疾病、轻症、伤残责任

3. 健康顾问

为方便客户应对日常生活中的健康问题，我司特别推出健康顾问服务。客户可通过电话向医学专家进行健康咨询和常见疾病咨询。

★ 服务次数：不限次

★ 服务说明：1) 电话咨询仅做信息参考和建议，不作为疾病诊断和治疗依据。

2) 精神类疾病和心理咨询不在此服务范围内。

4. 洁牙服务

随着全民健康意识的提高，口腔健康日益引起人们关注。客户可在工银安盛指定的医疗 / 口腔机构免费享受洁牙和抛光服务。

- ★ 服务对象：黄金、铂金及钻石层级或其指定的直系亲属（直系亲属指配偶、父母和子女）
- ★ 服务次数：一年 1 次
- ★ 服务说明：

- 1) 客户应至少提前 2 个工作日申请预约，服务预约成功后将短信通知客户洁牙的时间和地点。
- 2) 客户因故取消服务，应至少提前 1 个工作日且在中午 12 点前申请取消。未按规定时间申请取消，则视为客户已经享受该服务，扣取服务次数。
- 3) 洁牙服务中已包含挂号费、诊疗费和材料费，规定服务内容客户无需另行支付费用。
- 4) 客户到指定医疗 / 口腔机构接受洁牙服务时需出示相关证件以确认身份。

★ 洁牙套餐列表如下：

套餐等级	套餐名称	套餐内容
钻石	尊享洁牙套餐	口腔检查 + 口腔数码全景片 + 超声波洁牙和抛光服务 + 喷砂服务
铂金	高端洁牙套餐	口腔检查 + 口腔数码全景片 + 超声波洁牙和抛光服务
黄金	经典洁牙套餐	口腔检查 + 超声波洁牙和抛光服务

★ 洁牙机构列表请扫描二维码查询，我们会不定期更新。



5. 体检服务

国内知名三甲医院体检中心及商业体检机构，为客户安排协议内的健康体检服务，安排在三甲医院体检中心的体检服务含客服全程陪同体检。

- ★ 服务对象：铂金、钻石层级客户或其指定的直系亲属（直系亲属指配偶、父母、子女）
- ★ 服务次数：一年 1 次
- ★ 服务说明：

- 1) 客户应至少提前 2 个工作日申请预约，服务预约成功后将短信通知客户体检的时间和地点。
- 2) 客户因故取消服务，应至少提前 1 个工作日且在中午 12 点前申请取消。未按规定时间申请取消，则视为客户已经享受该服务，扣取服务次数。
- 3) 体检服务中已包含体检费，在规定体检项目内客户无需另行支付费用。
- 4) 客户到指定体检机构接受体检服务时需出示相关证件以确认身份。
- 5) 钻石体检套餐为 3 选 1 服务，且仅适用于钻石客户，体检范围为商业体检机构和三甲医院。铂金套餐为 2 选 1 服务，且仅适用于铂金客户，体检范围为商业体检机构。

★ 体检套餐列表如下：

套餐等级	套餐名称
钻石体检套餐	钻石健康体检套餐(男性)
	钻石健康体检套餐(女性)
	钻石特色套餐(心脑血管套餐)
铂金体检套餐	铂金健康体检套餐(男性)
	铂金健康体检套餐(女性)

注：具体体检项目可登录官网 www.icbc-axa.com，在客户服务-增值服务介绍-倍享服务计划模块下查询

★ 体检机构列表请扫描二维码查询，我们会不定期更新。



6. 就医服务

▶ 专家门诊预约服务

根据客户自身临床病征,综合客户关于就诊时间、地点、医院、偏好等要求,推荐和预约医学专家为其提供门诊医疗服务,并提供全程陪同服务。

- ★ 服务对象: 铂金、钻石层级客户或其指定的直系亲属(直系亲属指配偶、父母、子女)
- ★ 服务次数: 一年1次
- ★ 服务说明: 1) 客户应至少提前2个工作日申请预约,具体服务安排视医院情况及医生出诊时间确定。
2) 专家门诊预约不提供急诊就医服务安排。
3) 就医服务过程中产生的医疗费用,包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、药品费等由客户自行承担。
4) 客户因故取消服务,应至少提前1个工作日且在中午12点前申请取消。未按规定时间申请取消,则视为客户已经享受该服务,扣取服务次数。
5) 钻石层级客户可享受指定专家的门诊预约服务,铂金层级客户可享受不指定专家的门诊预约服务。

▶ 特种检查预约服务

根据客户自身临床病征,综合客户关于就诊时间、地点、医院、偏好等要求,推荐和预约医院为其提供特种检查医疗服务,并提供全程陪同服务。特种检查范围包括以下服务: B超检查、CT检查、核磁共振检查、胃肠镜检查。

- ★ 服务对象: 钻石层级客户或其指定的直系亲属(直系亲属指配偶、父母、子女)
- ★ 服务次数: 一年1次
- ★ 服务说明: 1) 客户应至少提前2个工作日预约服务,具体服务安排视医院情况及医生出诊时间确定。
2) 就医服务过程中产生的医疗费用,包含但不限于挂号费、检查费、诊疗费、药品费等由客户自行承担。
3) 客户因故取消服务,应至少提前1个工作日且在中午12点前取消。未按规定时间申请取消,则视为已享受该服务,扣减服务次数。

★ 就医服务合作机构列表请扫描二维码查询,我们会不定期更新。



VIP客户专享增值服务使用流程

第一步

- ✦ 客户致电工银安盛客服热线 95359-8-1
- ✦ 由客服专员接听电话,了解客户服务需求,并根据客户的需求转接对应服务的健康专员。



第二步

健康专员接听来电,核实客户身份,受理服务需求。



第三步

健康顾问,电话转接医学专家为客户提供健康咨询服务
洁牙 / 体检 / 就医服务,预约成功后电话和短信通知客户。



第四步

客户洁牙 / 体检 / 就诊前一天,健康专员联系客户进行确认。



第五步

就诊当天,健康专员为客户提供全程陪同服务,并协助客户
办理挂号、交费、取药等事宜。

(备注:陪同服务仅限客户在三甲医院享受体检、专家门诊预约和特种检查预约服务时提供。)



第六步

服务完成,客户在服务单上签字确认。



Q&A

📅 VIP客户享受增值服务有有效期吗？

在保单有效的状态下，通常客户在缴费期限及缴费期限结束的三年内可享受所属层级的增值服务。其中趸交客户缴费期间视为1年。VIP客户在保单过犹豫期后享受增值服务。

投保人的保险合同发生变化，如保单失效、减保、退保、终止、满期、保单借款等情况会导致客户层级的变化：

- (1) 如客户名下至少有一张有效保单，则客户层级在每年6月30日或12月31日下降，届时会停止享受原所属层级的增值服务内容。
- (2) 如客户名下无任何保单，则客户层级即刻降级，同时停止享受原所属层级的增值服务内容。

👤 客户层级变化的频率是怎样的？

为了确保客户的利益，我司针对客户层级的变化采用“快升缓降”的规则，即提升客户层级每个工作日执行，降低客户层级每年两次（6月30日和12月31日）分别执行。如由于保险合同的变化，导致客户名下无有效保单，则客户层级即刻下降。

📄 如何查询我的客户层级信息？

您可从多种渠道获取自己的客户层级信息，例如：您可以通过我司官网、微信服务号及APP登陆自己的账户了解您的客户层级信息。您也可以致电我司客服热线95359。

📄 各层级VIP客户所享受的增值服务内容会一直不变吗？

为了不断丰富增值服务内容，我司将不定期调整服务项目。若增值服务项目发生变更，我们将会通过各种方式通知或公示。

☎️ 我在电话预约或使用增值服务时，需要提供身份信息吗？

为了确保您顺利体验各项增值服务，客服人员会在线与您核对投保人必要的身份信息进行身份确认，然后再由服务专员向您提供服务。

👤 被保险人是否可以享受VIP增值服务？

我司的增值服务主要提供给保单投保人，与此同时，为了最大化投保人的利益，某些增值服务内容在投保人同意的前提下，可转让给投保人的直系亲属。具体以服务项目公示内容为准。